



MUNICIPIOS DIGITALES

GUÍA DE SOLUCIONES  
LEGISLATIVAS PARA LA  
**PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES**

## ELABORACIÓN DOCUMENTO

Diandra Nathaly Céspedes Sagardía  
OFICIAL DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES DE LA  
FUNDACIÓN INTERNETBOLIVIA.ORG

## EQUIPO DE TRABAJO

Wilfredo Jordán  
COORDINACIÓN DE PROYECTO

Tania Oroz  
COORDINACIÓN TERRITORIAL

Diandra Céspedes  
INVESTIGADORA DESARROLLO  
LEGISLATIVO

Carlos Guerrero  
INVESTIGADOR EXPERIENCIAS  
INTERNACIONALES

Jorge Nava  
INVESTIGADOR TELECOMUNICACIONES

Mariana Ottich  
INVESTIGADORA COMPETENCIAS  
MUNICIPALES

Esther Mamani  
RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN

## REVISIÓN

Cristian León

## DIAGRAMACIÓN

Marcelo Lazarte

Estas guías fueron realizadas por la Asociación Aguayo y la Fundación InternetBolivia.org, con el apoyo de la Iniciativa Latinoamericana por los Derechos Digitales en Latinoamérica (Indela)

Esta obra está disponible bajo  
licencia Creative Commons  
Attribution 4.0 Internacional  
(CC BY 4.0).



Septiembre – 2021



Con el apoyo de:



# CONTENIDO

Presentación	1
1. Introducción	2
2. Marco normativo relacionado con la protección de datos personales	2
3. Arma tu propia ley municipal de protección de datos personales	4
4. Objeto	4
5. Finalidad	5
6. Principios	5
7. Definiciones más relevantes	6
8. Información previa sobre el tratamiento de datos en trámites municipales	10
9. Derechos ARCO y otros	11
10. Bases de datos públicas	13
11. Otras disposiciones	13
ANEXOS	

## PRESENTACIÓN

La Fundación InternetBolivia.org y la Asociación Aguayo, a través del proyecto “Marcos legislativos de derechos digitales multiculturales para comunidades indígenas y municipios en Bolivia: análisis comparativo e incidencia legal”, han desarrollado modelos de leyes municipales para la inclusión digital y la protección de datos personales.

Dichos modelos de leyes pueden ser considerados por las autoridades para generar una legislación municipal al respecto, **ya sea de manera íntegra o tomando algunas partes**.

El modelo de marco legislativo municipal: protección de datos personales, puede ser encontrado en [www.internetbolivia.org/modelo-de-marco-legislativo](http://www.internetbolivia.org/modelo-de-marco-legislativo), o mediante el código QR.



De manera complementaria se presentan las guías sobre los mismos, en las cuales se desarrollan los aspectos más relevantes. Estas también pueden servir a las autoridades para poder dar a conocer los contenidos de las leyes que vayan a trabajarse.

Esta guía explica el modelo de marco legislativo municipal de protección de datos personales, haciendo referencia a un resumen del marco normativo vigente respecto a la protección de datos personales, debido a que a pesar de que el país no cuenta con legislación específica, existen normas dispersas que han sido identificadas, las cuales pueden ser de interés para las personas que gusten profundizar en el estudio de la temática. Así, en la guía también se encuentra como anexo, la tabla normativa realizada en el marco del presente proyecto.

La guía va relacionando las diversas partes que se desarrollan en la ley con las finalidades que tienen cada una de ellas.

Esperamos que el material que se está generando pueda servir para profundizar los conocimientos sobre la protección de datos personales, como también, para generar debates sobre los mecanismos legislativos que se pueden hacer desde los municipios para la promoción de la garantía de los derechos de las personas.

# 1. INTRODUCCIÓN

La protección de datos personales se encuentra relacionada con diversos derechos como la privacidad, intimidad, honra, propia imagen<sup>1</sup> y autodeterminación informativa<sup>2</sup>, esto en relación a que los datos personales se constituyen en información privada. Las personas titulares de esta información, es decir cada uno de nosotros, somos quienes debemos consentir que esa información se registre o se utilice.

## ¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son aquellos que permiten identificar a una persona o brindan información de carácter privado de la misma como su nombre, dirección, cédula de identidad, sus ingresos, su estado de salud, su orientación sexual, entre otros.



A pesar de que los gobiernos autónomos municipales recaban una serie de datos personales de la ciudadanía, estos no necesariamente aplican protocolos para protegerlos. Puede existir un marco normativo con relación a cada trámite, debido a que suelen surgir de disposiciones contenidas en leyes municipales, decretos municipales, u otros instrumentos, pero no se determinan aspectos generales con relación a la protección de datos personales de la ciudadanía, ni se establecen los derechos con los que cuentan los titulares.

Aunque estos aspectos pueden no estar reconocidos en una ley concreta, la ciudadanía puede acudir a la vía constitucional a través de la denominada Acción de Protección de Privacidad. Sin embargo, si es que se genera una regulación a nivel municipal para la protección de datos personales en los GAMs, se permite una visión más clara con respecto a la responsabilidad y se generan más garantías para las personas. **Es decir, se protegen mejor los derechos humanos y se previenen posibles incumplimientos por parte de las y los servidores públicos.**

## 2. MARCO NORMATIVO RELACIONADO CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En Bolivia no se cuenta con una ley específica sobre protección de datos personales. No obstante, existen disposiciones referidas a la temática en diversos instrumentos jurídicos, ya sea la Constitución, leyes, decretos y resoluciones de diversas áreas en las que se hace mención de manera directa o indirecta al derecho a la privacidad, la autodeterminación informativa, la propia imagen y la protección de los datos personales.

Por ello, se ha realizado una tabla en la cual se identifican y transcriben los artículos relacionados con la protección de datos personales. A continuación, se presenta la identificación de los instrumentos y artículos relacionados; sin embargo, para poder profundizar esta información puede revisar el anexo de esta guía.

1 Constitución Política del Estado. Artículo 21. Las bolivianas y los bolivianos tienen los siguientes derechos:

- (...)
2. A la privacidad, intimidad, honra, honor, propia imagen y dignidad.
  - 2 Constitución Política del Estado. Artículo 130.
    - I. Toda persona individual o colectiva que crea estar indebida o ilegalmente impedida de conocer, objetar u obtener la eliminación o rectificación de los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación, podrá interponer la Acción de Protección de Privacidad.
    - II. La Acción de Protección de Privacidad no procederá para levantar el secreto en materia de prensa.

# ¿Dónde encuentro información normativa sobre protección de datos personales?

## INSTRUMENTOS JURÍDICOS

**CIUDADANÍA DIGITAL**  
Ley N° 1488.  
Ley de ciudadanía digital

**ARTÍCULOS**  
5 11 12

### PENAL

Código penal  
**ARTÍCULOS**  
225 282 283 284 285 286 287  
302 363 BIS 363 TER 363 QUATER

Código de procedimiento penal  
**ARTÍCULOS**  
89 218

### AGETIC

Decreto Supremo N° 2514.  
Creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación- AGETIC

**ARTÍCULO**  
19

### CIVIL

Código Civil  
**ARTÍCULOS**  
16 17 18 19 20

Código Procesal Civil  
**ARTÍCULOS**  
177 336 204

### ELECTORAL

Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional  
**ARTÍCULOS**  
29 42 71 72 74 75 76 79

Ley N° 026 Ley del régimen electoral  
**ARTÍCULOS**  
137 232 238

### GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SOFTWARE LIBRE

Decreto Supremo 3251  
**ARTÍCULO**  
4

Decreto Supremo N° 3525  
**ARTÍCULOS**  
1 3 12 13  
14 15 16

### CONSTITUCIONAL

Constitución Política del Estado  
**ARTÍCULOS**  
21 25 130 131

Código Procesal Constitucional  
**ARTÍCULOS**  
58 61 62 63

### ACCESO A LA INFORMACIÓN

Decreto Supremo N° 28168.  
Acceso a la Información del Poder Ejecutivo

**ARTÍCULOS**  
10 19

### BANCAIO Y FINANCIERO

Ley N° 1488.  
Ley de Bancos y Entidades Financieras (Abrogada)  
**ARTÍCULO**  
86 87

Ley 393  
"Ley de servicios financieros"  
**ARTÍCULOS**

71 74 124 346 348 349 470 472  
473 474 475 476 477 478 479  
480 481 483 484 494

### NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Ley 548. Código Niña, Niño y Adolescente

**ARTÍCULOS**  
138 144 262 263 310

DS 2377. Reglamento al Código Niña, Niño y Adolescente

**ARTÍCULOS**  
42 44 48

### USUARIOS Y CONSUMIDORES

Ley 453 "Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores"

**ARTÍCULOS**  
13 21 22 23 26 34 39 40 45 49

Decreto Supremo N° 2130.  
Reglamento a la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores

**ARTÍCULOS** 12 13

RM Ministerio de Justicia 68-09.  
Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

**ARTÍCULOS** 9 10 24

### TELECOMUNICACIONES

Ley N° 164 - Ley general de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación

**ARTÍCULOS** 26 54 56 84

Decreto Supremo No 2617.  
Reglamento de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal

**ARTÍCULO** 59

Decreto Supremo No 1391. Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector de Telecomunicaciones

**ARTÍCULO** 176

Decreto Supremo N° 1793. Reglamento a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación

**ARTÍCULO** 56

### 3. ARMA TU PROPIA LEY MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El modelo de marco legislativo municipal de protección de datos personales establece aspectos con relación a la protección de datos personales que debe realizar el Gobierno Autónomo Municipal en los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía. La ley municipal está conformada por IX Capítulos:

- Capítulo I: Disposiciones generales
- Capítulo II: Garantías y principios
- Capítulo III: Información previa sobre el tratamiento de datos en trámites municipales
- Capítulo IV: Derechos del titular de datos personales
- Capítulo V: Ejercicio de derechos
- Capítulo VI: Base de datos
- Capítulo VII: Transferencia de responsabilidades de tratamiento de datos personales
- Capítulo VIII: Generalidades de los recursos administrativos
- Capítulo IX: Infracciones y sanciones

A continuación, se desarrollarán algunos de los aspectos del contenido del modelo de marco legislativo para poder tener una mejor comprensión del mismo.

#### 4. OBJETO

El artículo 1 de la ley establece que el objeto de la misma es: “(...) normar el tratamiento de datos personales que se efectúan en los trámites y servicios realizados en el Gobierno Autónomo Municipal, así como regular los métodos de seguridad, las responsabilidades y sanciones aplicables a cada caso”.

En ese sentido, la norma busca establecer un marco concreto de regulación en el tema de tratamiento y protección de datos personales que realiza el Gobierno Autónomo Municipal, debido a que son diversos los trámites y servicios que brinda, y en los mismos se solicita a la población determinados datos personales.

#### 5. FINALIDAD

El artículo 2 determina que la ley tiene por finalidad: “(...) promover el respeto y garantía plena de los derechos de privacidad, intimidad, honra, propia imagen y autodeterminación informativa de las personas titulares de datos personales de los trámites y servicios realizados en el Gobierno Autónomo Municipal”.

Así, lo que se busca garantizar con la ley municipal son los derechos de la población con relación a la protección de los datos personales que son tratados por el Gobierno Autónomo Municipal.

#### 6. PRINCIPIOS

La ley municipal determina los siguientes principios:

1. Principio de Licitud
2. Principio de Lealtad
3. Principio de Transparencia
4. Principio de diversidad cultural
5. Principio de Finalidad
6. Principio de proporcionalidad
7. Principio de Calidad
8. Principio de Responsabilidad
9. Principio de Seguridad
10. Principio de Confidencialidad
11. Principio Pro Homine

## 7. DEFINICIONES MÁS RELEVANTES

En el *Capítulo I: Disposiciones generales*, se establecen una serie de definiciones para poder comprender de manera completa los términos utilizados en la Ley. A continuación, se establecen algunas de esas definiciones, las que se consideran centrales al momento de hablar del tema de protección de datos personales:

- **Datos personales generales:** Información que permita identificar, localizar o contactar de forma directa o indirecta a personas naturales. Por ejemplo: nombre, dirección de domicilio, edad, lugar de estudio o trabajo, años de experiencia laboral, entre otros.
- **Datos personales sensibles:** Datos personales que se refieren a la esfera íntima de una persona y que pueden llevar a estigmatizaciones o discriminación. Por ejemplo: origen racial o étnico, creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, datos relativos a la salud, preferencia u orientación sexual, entre otros.
- **Datos biométricos:** Aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única. Por ejemplo: huella dactilar, reconocimiento facial, reconocimiento del iris, reconocimiento de retina, reconocimiento de voz, datos genéticos, entre otros.
- **Titular:** Persona natural sobre quien recae el derecho propietario (la titularidad y pertinencia) de los datos personales.
- **Responsable:** Persona natural o jurídica que define los fines y medios y realiza el tratamiento de datos personales.
- **Encargado:** Es la persona natural o jurídica a la cual se delega el tratamiento de datos personales a nombre del responsable.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales, cualquiera que sea su forma o modalidad de creación, almacenamiento, organización, acceso, tratamiento y difusión. Pueden ser automatizadas o no automatizadas. Ejemplo: Lista de clientes en Excel.
- **Consentimiento:** Manifestación de la voluntad, libre, expresa, específica, inequívoca e informada, del titular a través de la cual acepta y autoriza con un determinado fin y tiempo específico, el tratamiento de los datos personales que le pertenecen. Debe ser realizado previamente al tratamiento de datos.
- **Información previa sobre el tratamiento de datos personales:** Información relativa al tratamiento de datos que es brindada al titular al momento de solicitar sus datos. La misma debe establecer de manera clara la finalidad del tratamiento y los mecanismos de seguridad.

## 8. INFORMACIÓN PREVIA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS EN TRÁMITES MUNICIPALES

El capítulo III desarrolla aspectos sobre la información que debe ser brindada a la ciudadanía con relación a los trámites municipales que se realizan. Al respecto, en el apartado sobre definiciones se estableció una distinción entre consentimiento e información previa, ambos aspectos están relacionados debido a que buscan dar a conocer el por qué y para qué se realiza la solicitud de datos.

Sin embargo, con relación a la protección de datos personales, debe diferenciarse el tratamiento realizado por entidades públicas y por entidades privadas.

- a. **Entidades públicas.** Las instituciones públicas tienen mandatos legales que buscan desarrollar una política pública cuya finalidad es el bienestar general, es por ello que el acceso a un trámite o servicio por parte de una entidad pública no necesariamente requiere del consentimiento de la persona, por que en muchas ocasiones la ciudadanía está “obligada” a

realizar determinada acción, por ejemplo: pago de impuestos, obtención de cédula de identidad, entre otros. No obstante, las personas sí deben tener información respecto a las razones por las cuales se recaban datos personales y la finalidad para la que son utilizados, explicando aspectos relevantes con relación al tratamiento de datos. **Las y los ciudadanos deben recibir una constancia de que esa información ha sido entregada por parte del Gobierno Autónomo Municipal**, por ejemplo, a través del comprobante del trámite, donde incluya una cláusula sobre dicha información.

- b. **Entidades privadas.** El consentimiento, que se constituye en una autorización expresa para el tratamiento de datos, es solicitado por entidades privadas debido a que tienen una naturaleza distinta a las públicas, pues los servicios prestados no tienen un mandato que provenga de una ley y finalmente las entidades privadas tienen una finalidad de lucro, por lo que las personas no se encuentran forzadas a adquirir dichos servicios.

## 9. DERECHOS ARCO Y OTROS

En la temática de protección de datos, se suele hacer referencia a los denominados derechos ARCO, usando dicha sigla por los derechos de **A**cceso, **R**ectificación, **C**ancelación y **O**posición.

La ley municipal contempla esos derechos en el Capítulo IV, además de otros que serán desarrollados brevemente a continuación:

### Derecho de acceso

El titular tendrá el derecho de solicitar el acceso a los datos personales que estuviesen en posesión del responsable.

Por ejemplo, solicitar al GAM que nos informe qué datos personales tienen sobre nosotros.



### Derecho de rectificación

El titular tendrá el derecho a obtener la rectificación o corrección de sus datos personales, cuando éstos resulten ser inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados.

Por ejemplo, solicitar que se arregle la equivocación que consta en el trámite de impuestos municipales, porque nuestro segundo apellido es Peredo y aparece como Pérez.



### Derecho de cancelación

El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación o supresión de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que los mismos ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

Por ejemplo, cuando existe una base de datos sobre deudores de impuestos municipales se puede realizar la solicitud de eliminar los datos personales cuando ya se ha pagado la deuda pendiente.



### Derecho de oposición

El titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando tenga una razón legítima derivada de su situación particular.

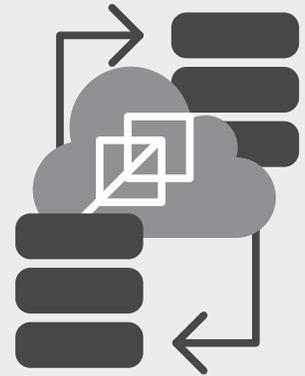
Por ejemplo, negarse a brindar un dato personal relacionado con el estado de salud en un trámite de impuestos por bienes inmuebles, porque dicho dato no es necesario para el objeto del trámite.



## Derecho a la Portabilidad de los Datos Personales

Cuando se traten datos personales por vía electrónica o medios automatizados, el titular tendrá derecho a obtener una copia de los datos personales que hubiere proporcionado al responsable o que sean objeto de tratamiento, en un formato electrónico estructurado, de uso común, que le permita seguir utilizándolos y transferirlos a otro responsable, en caso de que lo requiera.

Por ejemplo, solicitar que nuestro historial médico que se encuentra en la base de datos automatizadas de un hospital se nos pase porque empezaremos tratamiento en otro hospital.



## Derecho a no ser Objeto de Decisiones Individuales Automatizadas

El titular tendrá derecho a no ser objeto de decisiones que le produzcan efectos jurídicos o le afecten de manera significativa que se basen únicamente en tratamientos automatizados destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir determinadas conductas, por ejemplo: rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.

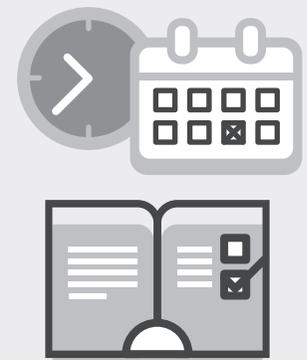
Por ejemplo, muchas empresas usan algoritmos (que son conjunto de instrucciones definidas que se le dan a un sistema para que realice una tarea) para realizar procesos de contratación, pero en algunos casos estos algoritmos suelen dar preferencia a la contratación de hombres en lugar de mujeres por cómo han sido programados. Por lo que se determina que las decisiones no pueden ser automatizadas en su totalidad, debiendo tener una intervención humana.



## Derecho a la Limitación del Tratamiento de los Datos Personales

El titular tendrá derecho a que el tratamiento de datos personales se limite al plazo y finalidad informado.

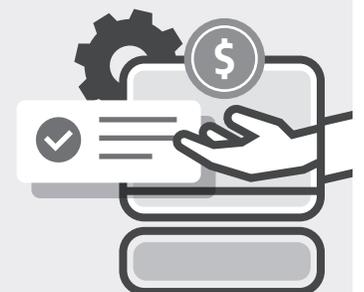
Por ejemplo, si alguna institución ha informado que se necesitan los datos personales para ser manejados durante un año para poder brindar determinados productos escolares, habiendo transcurrido ese tiempo esos datos ya no deberían ser tratados ni tampoco ser tratado para un fin distinto al determinado que era entregar los productos escolares.



## Derecho de Indemnización

El titular tiene derecho a ser indemnizado cuando hubiere sufrido daños y perjuicios, como consecuencia de una violación a cualquiera de los derechos establecidos en la presente ley.

Por ejemplo, si se hicieron públicos los datos de personas VIH positivo causándoles problemas de discriminación, la persona puede solicitar una indemnización.



## 10. BASES DE DATOS PÚBLICAS

El capítulo VI desarrolla los lineamientos con relación a las bases de datos públicas; determinando que su creación y tratamiento sólo podrán realizarse en razón a las materias de su competencia y en estricto cumplimiento a lo descrito en la ley.

Se establece además que las entidades públicas dentro del desempeño de sus funciones, pueden compartir y comunicar datos de carácter personal con terceras entidades públicas de forma justificada.

Se establece que para ello, se requiere el consentimiento de la persona titular, que puede ser solicitado al momento de recabar los datos de las personas; sin embargo, en el desarrollo doctrinal no existe consenso al respecto, debido a que hay posturas más garantistas de los derechos que establecen que se debería solicitar el consentimiento para la interoperabilidad y otras posturas buscan disminuir las cargas de las instituciones públicas y la burocracia, estableciendo que es suficiente informar y no es necesario tener el consentimiento para la interoperabilidad.

## 11. OTRAS DISPOSICIONES

La ley municipal desarrolla también las formas en las cuales se ejercen y delegan las obligaciones respecto al tratamiento de datos, además de criterios respecto a la seguridad y privacidad del tratamiento de datos personales.

Por otra parte, desarrolla los lineamientos generales que deberían ser considerados al momento de establecer los recursos administrativos que se vayan a determinar mediante reglamento. De igual manera, a través de disposiciones reglamentarias se establecerán las infracciones y sanciones, que tendrán que estar relacionadas con las responsabilidades emergentes de la función pública.





CON EL APOYO DE



# ANEXO

## TABLA DE NORMATIVA SECTORIAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Constitución Política del Estado.
2. Código Procesal Constitucional.
3. Código Civil.
4. Código Procesal Civil.
5. Código Penal.
6. Código de Procedimiento Penal.
7. Decreto Supremo N° 28168. Acceso a la Información del Poder Ejecutivo.
8. Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional.
9. Ley N° 026. Ley del régimen electoral.
10. Ley N° 164. Ley general de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación.
11. Decreto Supremo No 2617. Reglamento de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal.
12. Decreto Supremo No 1391. Reglamento General a la Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector de Telecomunicaciones.
13. Decreto Supremo N° 1793. Reglamento a la Ley N° 164, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
14. Decreto Supremo N° 2514. Creación AGETIC.
15. Decreto Supremo N° 3251.
16. Decreto Supremo N° 3525.
17. Ley N° 1488. Ley de ciudadanía digital.
18. Ley 548. Código Niña, Niño y Adolescente.
19. Decreto Supremo N° 2377. Reglamento al Código Niña, Niño y Adolescente.
20. Ley N° 1488. Ley de Bancos y Entidades Financieras (Abrogada).
21. Ley N° 393 “Ley de servicios financieros”.
22. Ley N° 453 “Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores”.
23. DECRETO SUPREMO N° 2130. Reglamento a la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.
24. RM Ministerio de Justicia 68-09. Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

S  
O  
S  
E  
N  
A

TABLA 1: NORMATIVA RELACIONADA CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<b>CONSTITUCIONAL</b>		
Constitución Política del Estado	<p><b>ARTÍCULO 21. LAS BOLIVIANAS Y LOS BOLIVIANOS TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:</b> (...)</p> <p>2. A la privacidad, intimidad, honra, honor, propia imagen y dignidad.</p> <p><b>ARTÍCULO 25.</b></p> <p>I. Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad de su domicilio y al secreto de las comunicaciones privadas en todas sus formas, salvo autorización judicial.</p> <p>II. Son inviolables la correspondencia, los papeles privados y las manifestaciones privadas contenidas en cualquier soporte, éstos no podrán ser incautados salvo en los casos determinados por la ley para la investigación penal, en virtud de orden escrita y motivada de autoridad judicial competente.</p> <p>III. Ni la autoridad pública, ni persona u organismo alguno podrán interceptar conversaciones o comunicaciones privadas mediante instalación que las controle o centralice.</p> <p>IV. La información y prueba obtenidas con violación de correspondencia y comunicaciones en cualquiera de sus formas no producirán efecto legal.</p> <p><b>ARTÍCULO 75.</b> Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: (...)</p> <p>2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen</p> <p><b>ARTÍCULO 130.</b></p> <p>I. Toda persona individual o colectiva que crea estar indebida o ilegalmente impedida de conocer, objetar u obtener la eliminación o rectificación de los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación, podrá interponer la Acción de Protección de Privacidad.</p> <p>II. La Acción de Protección de Privacidad no procederá para levantar el secreto en materia de prensa.</p> <p><b>ARTÍCULO 131.</b></p> <p>I. La Acción de Protección de Privacidad tendrá lugar de acuerdo con el procedimiento previsto para la acción de Amparo Constitucional.</p> <p>II. Si el tribunal o juez competente declara procedente la acción, ordenará la revelación, eliminación o rectificación de los datos cuyo registro fue impugnado.</p> <p>III. La decisión se elevará, de oficio, en revisión ante el Tribunal Constitucional Plurinacional en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la emisión del fallo, sin que por ello se suspenda su ejecución.</p> <p>IV. La decisión final que conceda la Acción de Protección de Privacidad será ejecutada inmediatamente y sin observación. En caso de resistencia se procederá de acuerdo con lo señalado en la Acción de Libertad. La autoridad judicial que no proceda conforme con lo dispuesto por este artículo quedará sujeta a las sanciones previstas por la ley.</p>	7 de febrero de 2020
Código Procesal Constitucional	<p><b>ARTÍCULO 58°.- (OBJETO)</b> La Acción de Protección de Privacidad tiene por objeto garantizar el derecho de toda persona a conocer sus datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, que se encuentre en archivos o bancos de datos públicos o privados; y a objetar u obtener la eliminación o rectificación de éstos cuando contengan errores o afecten a su derecho a la intimidad y privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación.</p>	5 de julio de 2012

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Código Procesal Constitucional	<p><b>ARTÍCULO 61°.- (INTERPOSICIÓN DIRECTA DE LA ACCIÓN)</b>                      La Acción de Protección de Privacidad podrá interponerse de forma directa, sin necesidad de reclamo administrativo previo, por la inminencia de la violación del derecho tutelado y la acción tenga un sentido eminentemente cautelar.</p> <p><b>ARTÍCULO 62°.- (IMPROCEDENCIA)</b>                      La Acción de Protección de Privacidad no procederá cuando se haya interpuesto para levantar un secreto en materia de prensa, cuando hayan cesado los efectos del acto reclamado y cuando sea aplicable lo previsto en el Artículo 53 del presente Código.</p> <p><b>ARTÍCULO 63°.- (EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Si el Órgano Jurisdiccional considera probada la violación del derecho, podrá establecer la existencia de indicios de responsabilidad civil o penal de la accionada o accionado de conformidad al Artículo 39 del presente Código.</li> <li>II. Si la acción fuese promovida por un acto ilegal o indebido, que impida conocer los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático en archivos de datos públicos o privados, la sentencia ordenará la revelación de los datos cuyo registro fuera impugnado.</li> <li>III. Si la acción fuese promovida por un acto ilegal o indebido, que impida objetar los datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético informático en archivos de datos públicos o privados, la sentencia determinará se admita la objeción del accionante.</li> <li>IV. Si la acción fuese promovida por un acto ilegal o indebido, que impida obtener la eliminación o rectificación de datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático en archivos de datos públicos o privados, la sentencia ordenará la eliminación o rectificación de los datos del accionante.</li> </ol>	5 de julio de 2012
<b>CIVIL</b>		
Código Civil	<p><b>ARTÍCULO 16. (DERECHO A LA IMAGEN).-</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Cuando se comercia, publica, exhibe o expone la imagen de una persona lesionando su reputación o decoro, la parte interesada y, en su defecto, su cónyuge, descendientes o ascendientes pueden pedir, salvo los casos justificados por la ley, que el juez haga cesar el hecho lesivo.</li> <li>II. Se comprende en la regla anterior la reproducción de la voz de una persona.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 17. (DERECHO AL HONOR).-</b>                      Toda persona tiene derecho a que sea respetado su buen nombre. La protección al honor se efectúa por este Código y demás leyes pertinentes.</p> <p><b>ARTÍCULO 18. (DERECHO A LA INTIMIDAD).-</b>                      Nadie puede perturbar ni divulgar la vida íntima de una persona. Se tendrá en cuenta la condición de ella. Se salva los casos previstos por la ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 19. (INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y PAPELES PRIVADOS).-</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las comunicaciones, la correspondencia epistolar y otros papeles privados son inviolables y no pueden ser ocupados sino en los casos previstos por las leyes y con orden escrita de la autoridad competente.</li> <li>II. No surten ningún efecto legal las cartas y otros papeles privados que han sido violados o sustraídos, ni las grabaciones clandestinas de conversaciones o comunicaciones privadas.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 20. (CARTAS MISIVAS CONFIDENCIALES).-</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El destinatario de una carta misiva de carácter confidencial no puede divulgar su contenido sin el asentimiento expreso del autor o de sus herederos forzosos, pero puede presentarla en juicio si tiene un interés personal serio y legítimo.</li> <li>II. Si fallece el destinatario, el autor o sus herederos forzosos pueden pedir al juez ordene se restituya, o sea destruida, o se deposite la carta misiva en poder de persona calificada, u otras medidas apropiadas.</li> </ol>	6 de Agosto de 1975

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Código Procesal Civil	<p><b>ARTÍCULO 177. (NEGATIVA A RESPONDER).</b> La o el testigo no está obligado a responder preguntas que lo expongan a él o a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, a enjuiciamiento penal o comprometan su honor; asimismo, cuando la pregunta lo exponga a violar un secreto profesional, militar, científico, artístico o industrial que estuviere obligado a guardar, salvo que medie consentimiento informado del afectado.</p> <p><b>ARTÍCULO 336. (PROHIBICIÓN DE INNOVAR)</b> (...) II. Excepcionalmente, cuando no sea aplicable otra medida prevista por la Ley y ante la inminencia de un perjuicio irreparable, la autoridad judicial puede ordenar medidas destinadas a reponer un estado de hecho o de derecho cuya alteración vaya a ser o es el sustento de la demanda, en los siguientes casos: (...) 4. Derecho a la intimidad, a la imagen y a la voz. Cuando la demanda de reconocimiento o restablecimiento del derecho a la intimidad de la vida personal o familiar, así como la preservación y debido aprovechamiento de la imagen o la voz de una persona, la autoridad judicial podrá dictar la medida que exija la naturaleza y circunstancias de la situación presentada.</p> <p><b>PRUEBA POR INFORME</b> <b>ARTÍCULO 204. (PROCEDENCIA).</b> I. Los informes salvados por entidades públicas o privadas harán prueba cuando recaigan sobre puntos claramente individualizados y referidos a hechos o actos que resulten de la documentación, archivo o registro del órgano informante. II. No se admitirá la petición de informe en que manifiestamente se pretenda sustituir o ampliar otro medio de prueba que específicamente corresponda por disposición de la Ley o por la naturaleza del hecho cuya prueba se pretenda III. La entidad requerida podrá presentar el informe solicitado si existiere causa de reserva o secreto, lo que se pondrá en conocimiento de la autoridad judicial dentro de cinco días de recibida la orden, en cuyo caso se observara la resolución que al efecto se dicte.</p>	19 de noviembre de 2013
<b>PENAL</b>		
Código Penal	<p><b>ARTÍCULO 225°. - (INFIDENCIA ECONÓMICA).</b> La servidora o servidor público o el que en razón de su cargo o funciones se hallare en posesión de datos o noticias que debe guardar en reserva, relativos a la política económica y los revelare, será sancionado con privación de libertad de uno a cuatro años.  Incurrirá en la misma sanción, agravada en un tercio, servidora o servidor público o el que en las condiciones anteriores usare o revelare dichos datos o noticias, en beneficio propio o de tercero.  Si obrare culposamente, la pena será rebajada en un tercio.</p> <p><b>ARTÍCULO 282°. - (DIFAMACIÓN).</b> El que de manera pública, tendenciosa y repetida, revelare o divulgare un hecho, una calidad, o una conducta capaces de afectar la reputación de una persona individual o colectiva, incurrirá en prestación de trabajo de un mes a un año o multa de veinte a doscientos cuarenta días.</p> <p><b>ARTÍCULO 283°. - (CALUMNIA).</b> El que por cualquier medio imputare a otro falsamente la comisión de un delito, será sancionado con privación de libertad de seis meses a dos años, y multa de cien a trescientos días.</p> <p><b>ARTÍCULO 284°. - (OFENSA A LA MEMORIA DE DIFUNTOS).</b> El que ofendiere la memoria de un difunto con expresiones difamatorias o con imputaciones calumniosas, incurrirá en las mismas penas de los dos artículos anteriores.</p>	10 de marzo de 1997

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Código Penal	<p><b>ARTÍCULO 285°.- (PROPALACIÓN DE OFENSAS).</b> El que propalare o reprodujere por cualquier medio los hechos a que se refieren los artículos 282, 283 y 284, será sancionado como autor de los mismos.</p> <p><b>ARTÍCULO 286°.- (EXCEPCIÓN DE VERDAD).</b> El autor de difamación y calumnia no será punible si las imputaciones consistieren en afirmaciones verdaderas, pero el acusado sólo podrá probar la verdad de la imputación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando se trate de ofensas dirigidas a un funcionario público y con referencia a sus funciones.</li> <li>2. Cuando el querellante pidiere la prueba de la imputación, siempre que tal prueba no afecte derechos o secretos de tercera persona.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 287°.- (INJURIA).</b> El que por cualquier medio y de un modo directo ofendiere a otro en su dignidad o decoro, incurrirá en prestación de trabajo de un mes a un año y multa de treinta a cien días.</p> <p>Si el hecho previsto en el Art. 283 y la injuria a que se refiere este artículo fueren cometidos mediante impreso, mecanografiado o manuscrito, su autor será considerado reo de libelo infamatorio y sancionado con multa de sesenta a ciento cincuenta días, sin perjuicio de las penas correspondientes.</p> <p><b>ARTÍCULO 302°.- (REVELACIÓN DE SECRETO PROFESIONAL).</b> El que teniendo conocimiento de secretos en virtud de su estado, ministerio, profesión, empleo, oficio, arte o comisión, los revelare sin justa causa, o los usare en beneficio propio o ajeno, si de ello se siguiere algún perjuicio, será sancionado con privación de libertad de tres meses a un año y multa de treinta a cien días.</p> <p><b>ARTÍCULO 363 BIS.- (MANIPULACIÓN INFORMÁTICA).</b> El que con la intención de obtener un beneficio indebido para sí o un tercero, manipule un procesamiento o transferencia de datos informáticos que conduzca a un resultado incorrecto o evite un proceso tal cuyo resultado habría sido correcto, ocasionando de esta manera una transferencia patrimonial en perjuicio de tercero, será sancionado con reclusión de uno a cinco años y con multa de sesenta a doscientos días.</p> <p><b>ARTÍCULO 363 TER.- (ALTERACIÓN, ACCESO Y USO INDEBIDO DE DATOS INFORMÁTICOS).</b> El que sin estar autorizado se apodere, acceda, utilice, modifique, suprima o inutilice, datos almacenados en una computadora o en cualquier soporte informático, ocasionando perjuicio al titular de la información, será sancionado con prestación de trabajo hasta un año o multa hasta doscientos días.</p>	10 de marzo de 1997
Código de Procedimiento Penal	<p><b>ARTÍCULO 89°.- (DECLARATORIA DE REBELDÍA).</b> El juez o tribunal del proceso, previa constatación de la incomparecencia, evasión, incumplimiento o ausencia, declarará la rebeldía mediante resolución fundamentada, expidiendo mandamiento de aprehensión o ratificando el expedido.</p> <p>Declarada la rebeldía el juez o tribunal dispondrá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El arraigo y la publicación de sus datos y señas personales en los medios de comunicación para su búsqueda y aprehensión;</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 218°.- (INFORMES).</b> El fiscal, juez o tribunal, podrá requerir informes a cualquier persona o entidad pública o privada sobre datos que consten en sus registros.</p> <p>Los informes se solicitarán por cualquier medio, indicando el proceso en el cual se requieren, el plazo para su presentación y las consecuencias en caso de incumplimiento.</p>	25 de marzo de 1999 (Ha sido modificada en diversas modificaciones).

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		
<p>Decreto Supremo N° 28168.</p> <p>Acceso a la Información del Poder Ejecutivo</p>	<p><b>ARTÍCULO 10º (PUBLICACIÓN OBLIGATORIA).</b></p> <p>I. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto Supremo deberán publicar y actualizar, a través de sus respectivas páginas electrónicas, la siguiente información mínima, sin que esto signifique que el acceso a la restante información esté restringido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado por el Tesoro General de la Nación.</li> <li>• Nómina de servidores públicos y consultores permanentes y eventuales, pagados por el TGN o por otras fuentes de financiamiento.</li> <li>• Datos principales de los contratos de bienes, obras y servicios y convenios celebrados por la institución.</li> <li>• Programas Operativos Anuales.</li> <li>• Reportes anuales de ejecución presupuestaria.</li> <li>• Planes anuales de Contratación de Bienes y Servicios enviados al Sistema de Información de Contrataciones del Estado – SICOES y reportes actualizados de su ejecución.</li> </ul> <p>II. Los convenios y tratados internacionales vigentes para el país, así como los instrumentos relativos a su celebración y vigencia, serán publicados en la Gaceta Oficial de Bolivia.</p> <p>III. El Ministerio de Hacienda publicará en su página electrónica la estructura y escalas salariales vigentes en las Instituciones que conforman el Poder Ejecutivo.</p> <p><b>ARTÍCULO 19º (PETICIÓN DE HABEAS DATA).</b></p> <p>I. Toda persona, en la vía administrativa, podrá solicitar ante la autoridad encargada de los archivos o registros la actualización, complementación, eliminación o rectificación de sus datos registrados por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, relativos a sus derechos fundamentales a la identidad, intimidad, imagen y privacidad. En la misma vía, podrá solicitar a la autoridad superior competente el acceso a la información en caso de negativa injustificada por la autoridad encargada del registro o archivo público.</p> <p>II. La petición de Habeas Data se resolverá en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles. En caso de negativa injustificada de acceso a la información, la autoridad jerárquica competente, adicionalmente tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para proporcionar la información solicitada.</p> <p>III. La petición de Habeas Data no reemplaza ni sustituye el Recurso Constitucional establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política del Estado. El interesado podrá acudir, alternativamente, a la vía administrativa sin que su ejercicio conlleve renuncia o pérdida de la vía judicial. El acceso a la vía judicial no estará condicionado a la previa utilización ni agotamiento de esta vía administrativa.</p>	<p>17 de mayo de 2005</p>
<b>ELECTORAL</b>		
<p>Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional</p>	<p><b>ARTÍCULO 29. (ATRIBUCIONES SOBRE LAS ORGANIZACIONES POLÍTICAS).</b></p> <p>El Tribunal Supremo Electoral tiene las siguientes atribuciones sobre las organizaciones políticas:</p> <p>(...)</p> <p>2. Validar y administrar el registro de militantes de las organizaciones políticas de alcance nacional, verificando periódicamente la autenticidad y actualización de los datos, difundiendo la información de los padrones de militantes en su portal electrónico en internet.</p> <p><b>ARTÍCULO 42. (ATRIBUCIONES SOBRE LAS ORGANIZACIONES POLÍTICAS).</b></p> <p>Los Tribunales Electorales Departamentales, bajo las directrices del Tribunal Supremo Electoral, ejercen las siguientes atribuciones sobre organizaciones políticas:</p> <p>(...)</p> <p>2. Administrar el registro de militantes de las organizaciones políticas de alcance departamental y municipal, verificando periódicamente la autenticidad y actualización de los datos, así como difundir los padrones de militantes en su portal electrónico en Internet.</p>	<p>16 de junio de 2010</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional	<p><b>ARTÍCULO 71. (FUNCIONES).</b> El Servicio de Registro Cívico (SERECÍ) ejerce las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un sistema de registro biométrico de las personas naturales que garantice la confiabilidad, autenticidad y actualidad de los datos.</li> <li>2. Registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, reconocimientos y nacionalidad de las personas naturales.</li> <li>3. Expedir certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.</li> <li>4. Registrar el domicilio de las personas y sus modificaciones.</li> <li>5. Registrar la naturalización o adquisición de nacionalidad de las personas naturales.</li> <li>6. Registrar la suspensión y la rehabilitación de ciudadanía.</li> <li>7. Registrar en el Padrón Electoral a las bolivianas y bolivianos, por nacimiento o por naturalización, mayores de 18 años.</li> <li>8. Registrar a las ciudadanas y ciudadanos extranjeros que tengan residencia legal en Bolivia y que cumplan las previsiones legales para el ejercicio del voto en elecciones municipales.</li> <li>9. Rectificar, cambiar o complementar los datos asentados en el Registro Civil, mediante trámite administrativo gratuito.</li> <li>10. Atender solicitudes fundamentadas de verificación de datos del Registro Civil y el Padrón Electoral requeridas por el Órgano Judicial o el Ministerio Público.</li> <li>11. Conocer y decidir las controversias suscitadas con motivo de la inclusión, modificación y actualización de datos en el Registro Civil y Electoral.</li> <li>12. Actualizar el Registro Electoral y elaborar el Padrón Electoral para cada proceso electoral, referendo o revocatoria de mandato a nivel nacional, departamental, regional y municipal.</li> <li>13. Elaborar, a partir del Padrón Electoral, la lista de personas habilitadas para votar y la lista de personas inhabilitadas, para cada proceso electoral, referendo o revocatoria de mandato a nivel nacional, departamental, regional y municipal.</li> <li>14. Conocer y resolver reclamaciones de los ciudadanos incluidos en la lista de personas inhabilitadas del Padrón Electoral.</li> <li>15. Dictar resoluciones administrativas para la implementación y funcionamiento del Registro Cívico.</li> <li>16. Otras establecidas en la Ley y su reglamentación correspondiente</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 72. (OBLIGACIONES).</b> El Servicio de Registro Cívico (SERECÍ) tiene las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respeto irrestricto del derecho a la intimidad e identidad de las personas y los demás derechos derivados de su registro.</li> <li>2. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos registrados de las personas.</li> <li>3. Velar por la seguridad e integridad de la totalidad de la información registrada.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 74. (REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El registro biométrico de datos que componen el Padrón Electoral es permanente y está sujeto a actualización.</li> <li>II. La actualización de datos en el Padrón Electoral es permanente y tiene por objeto: (IMPORTANTE, PERO SE REFIERE A ACTUALIZACIÓN DE DATOS).</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 75. (INFORMACIÓN DE LOS ÓRGANOS LEGISLATIVO, EJECUTIVO Y JUDICIAL).</b> A los efectos de la actualización de los registros del Servicio de Registro Cívico, los Órganos Legislativo, Ejecutivo y Judicial tienen la obligación de informar periódicamente al Tribunal Supremo Electoral sobre casos de: suspensión, pérdida o rehabilitación de nacionalidad y/o ciudadanía y de naturalización.</p>	16 de junio de 2010

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Ley N° 018 del Órgano Electoral Plurinacional	<p><b>ARTÍCULO 76. (PADRÓN ELECTORAL).</b> El Padrón Electoral es el Sistema de Registro Biométrico de todas las bolivianas y bolivianos en edad de votar, y de los extranjeros habilitados por ley para ejercer su derecho al voto. El Padrón Electoral incluye como mínimo, además de la información biométrica, los siguientes datos: nombres y apellidos, fecha de nacimiento, sexo, grado de instrucción, domicilio, tipo de documento, número de documento, nacionalidad, país, departamento, provincia, municipio, territorio indígena originario campesino y localidad de nacimiento, asiento y zona electoral, recinto de votación</p> <p><b>ARTÍCULO 79. (ACCESO A INFORMACIÓN DEL PADRÓN ELECTORAL)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La información estadística del Padrón Electoral es pública. Las organizaciones políticas podrán solicitar una copia digital de la misma al Servicio de Registro Cívico. La entrega de esta información se sujetará al calendario electoral establecido por el Tribunal Supremo Electoral. Las organizaciones políticas son las únicas responsables sobre su uso.</li> <li>2. El Servicio de Registro Cívico, proporcionará anualmente datos demográficos y de residencia de las personas naturales al Consejo de la Magistratura para el sorteo de Jueces Ciudadanos.</li> <li>3. El Servicio de Registro Cívico, proporcionará los datos solicitados de las personas naturales, a requerimiento escrito y fundamentado del Ministerio Público, de un Juez o de un Tribunal competente. Las autoridades requirentes, bajo responsabilidad, no podrán utilizar estos datos para ninguna otra finalidad.</li> <li>4. Las instituciones públicas podrán solicitar la verificación de identidad de personas naturales, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos mediante Reglamento por el Tribunal Supremo Electoral.</li> </ol>	16 de junio de 2010
Ley N° 026 Ley del Régimen Electoral	<p><b>ARTÍCULO 137. (INFORMES).</b> Quien solicite u ordene la difusión de cualquier estudio de opinión en materia electoral, que se realice desde la convocatoria hasta la conclusión de la jornada de votación en las mesas de sufragio, deberá entregar un informe con la copia del estudio completo al Servicio Intercultural de Fortalecimiento Democrático (SIFDE). Esta obligación debe cumplirse dentro de los cinco días siguientes al inicio de su difusión. El estudio, incluida la base de datos, deberá entregarse en medio impreso y magnético. Deberán consignarse, además, los datos que permitan identificar de modo fehaciente a la persona natural o jurídica que patrocinó la encuesta o sondeo y la que lo llevó a efecto.</p> <p><b>ARTÍCULO 232. (FALTAS COMETIDAS POR PARTICULARES).</b> Constituyen faltas electorales cometidas por particulares:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. No inscribirse en el Padrón Electoral o inscribirse proporcionando datos incompletos.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 238. (DELITOS ELECTORALES).</b> Constituyen delitos electorales los siguientes actos y omisiones:</p> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>e. Falsificación de documentos o uso de documento falsificado. La persona que cometiera delito de falsedad ideológica y/o material o utilizara documentos falsificados para fines electorales, será sancionada con la pena establecida en el Código Penal para este tipo de delito.</li> </ol> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>j. Manipulación Informática. La persona que manipule o altere la introducción, procesamiento, transferencia o supresión de datos informáticos consignados en una base o registro electoral oficial, conduzca a error o evite el correcto uso de los mismos, será sancionada con pena privativa de libertad de uno (1) a cinco (5) años. Si fuera servidora pública o servidor público, además quedará inhabilitada o inhabilitado para el ejercicio de la función pública por un tiempo de cinco (5) años.</li> </ol> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>m. Alteración o Modificación del Padrón Electoral. La servidora pública o servidor público, dirigente político o persona particular que altere o modifique datos del Padrón Electoral, será sancionada con pena privativa de libertad de dos (2) a cinco (5) años. Si fuera servidora pública o servidor público, además quedará inhabilitada o inhabilitado para el ejercicio de la función pública por un tiempo de tres (3) años.</li> </ol>	30 de junio de 2010

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Ley N° 164</p> <p>Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p style="text-align: center;"><b>TELECOMUNICACIONES</b></p> <p><b>ARTÍCULO 26. (DEL CONTRATO).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Para la provisión de servicios y operación de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación los operadores o proveedores requieren de licencia única o licencia de radiodifusión y deberán suscribir un contrato con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo a los términos señalados en la presente Ley.</li> <li>II. Las condiciones generales del contrato deberán estar orientadas a garantizar:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cumplimiento, de los requisitos para una adecuada operación y provisión del servicio y red de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.</li> <li>2. Mecanismos idóneos para la información y protección de los derechos de las usuarias y usuarios.</li> <li>3. El adecuado acceso a los servicios para las personas en situación de discapacidad.</li> <li>4. Los derechos y obligaciones en materia de interconexión de redes y la interoperabilidad de las redes, derechos de la usuaria o usuario, tarifas, expansión y desarrollo de la red, recursos escasos, facturación, emergencia y otras.</li> <li>5. La calidad del servicio.</li> <li>6. La protección de los datos de las personas.</li> <li>7. La sujeción a la legislación nacional vigente.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 54. (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).</b></p> <p>Las usuarias o los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación tienen derecho a:</p> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a ser proporcionada por los operadores o proveedores de los servicios.</li> <li>6. Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.</li> <li>9. Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de usuarias o usuarios disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. Las usuarias o usuarios podrán decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.</li> </ol> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.</li> <li>17. Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la usuaria o usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 56. (INVOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES).</b></p> <p>En el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado, los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben garantizar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones, al igual que la protección de los datos personales y la intimidad de usuarias o usuarios, salvo los contemplados en guías telefónicas, facturas y otros establecidos por norma.</p> <p><b>ARTÍCULO 84. (REGLAMENTACIÓN).</b></p> <p>El reglamento referido a firmas y certificados digitales comprenderá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los requisitos, funciones, procedimientos, convenio de partes, obligaciones, cese de la entidad certificadora autorizada, responsabilidad de las entidades certificadoras autorizadas ante terceros, sanciones, resolución de controversias y otros.</li> <li>2. La publicidad, seguridad e integridad en el uso de la firma digital.</li> <li>3. Las definiciones, principios y procedimientos relativos al tratamiento de los datos personales.</li> </ol>	<p>8 de agosto de 2011</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Decreto Supremo No 2617. Reglamento de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal	<p><b>*REGLAMENTO</b>  <b>ARTÍCULO 59.- (PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES).</b>            El personal del operador postal está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones, a la protección de los datos personales y la intimidad de las usuarias y de los usuarios.</p>	2 diciembre 2015
Decreto Supremo No 1391. Reglamento General a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector de Telecomunicaciones	<p><b>*REGLAMENTO</b>  <b>ARTÍCULO 176.- (PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El personal de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, está obligado a guardar secreto de la existencia o contenido de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de los usuarios.</li> <li>II. Los operadores y proveedores de servicios están obligados a adoptar las medidas más idóneas para garantizar, preservar y mantener la confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios del servicio, salvo en los siguientes casos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De existir una orden judicial específica;</li> <li>b. Con consentimiento previo, expreso y por escrito del usuario titular;</li> <li>c. En casos que la información sea necesaria para la emisión de guías telefónicas, facturas, detalle de llamadas al titular acreditado, o para la atención de reclamaciones, provisión de servicios de información y asistencia establecidos por el presente Reglamento, o para el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la interconexión de redes y servicios de apoyo.</li> </ol> </li> <li>III. El operador o proveedor de servicios deberá coadyuvar en la identificación de los presuntos responsables de vulneraciones a la inviolabilidad, secreto de las comunicaciones, protección de los datos personales y la intimidad de los usuarios, que su personal pudiera cometer en las instalaciones del operador o proveedor.</li> <li>IV. La ATT aprobará los procedimientos y medidas utilizadas por los operadores y proveedores para salvaguardar la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones y a la protección de los datos personales y la intimidad de los usuarios.</li> <li>V. Queda prohibido que los operadores y proveedores de servicios permitan el acceso a registros o bases de datos de sus usuarios, ya sea de manera individual o a través de listas de usuarias, usuarios o números, con fines comerciales o de publicidad, salvo autorización previa, expresa y escrita de la usuaria o usuario que desee recibir dicha publicidad.</li> </ol>	24 de octubre de 2012

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Decreto Supremo N° 1793. Reglamento a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p><b>*REGLAMENTO</b>  <b>ARTÍCULO 56.- (PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES).</b>                      A fin de garantizar los datos personales y la seguridad informática de los mismos, se adoptan las siguientes previsiones:</p> <p>La utilización de los datos personales respetará los derechos fundamentales y garantías establecidas en la Constitución Política del Estado;</p> <p>El tratamiento técnico de datos personales en el sector público y privado en todas sus modalidades, incluyendo entre éstas las actividades de recolección, conservación, procesamiento, bloqueo, cancelación, transferencias, consultas e interconexiones, requerirá del conocimiento previo y el consentimiento expreso del titular, el que será brindado por escrito u otro medio equiparable de acuerdo a las circunstancias. Este consentimiento podrá ser revocado cuando exista causa justificada para ello, pero tal revocatoria no tendrá efecto retroactivo;</p> <p>Las personas a las que se les solicite datos personales deberán ser previamente informadas de que sus datos serán objeto de tratamiento, de la finalidad de la recolección y registro de éstos; de los potenciales destinatarios de la información; de la identidad y domicilio del responsable del tratamiento o de su representante; y de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, actualización, cancelación, objeción, revocación y otros que fueren pertinentes. Los datos personales objeto de tratamiento no podrán ser utilizados para finalidades distintas de las expresadas al momento de su recolección y registro;</p> <p>Los datos personales objeto de tratamiento sólo podrán ser utilizados, comunicados o transferidos a un tercero, previo consentimiento del titular u orden escrita de autoridad judicial competente;</p> <p>El responsable del tratamiento de los datos personales, tanto del sector público como del privado, deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento no autorizado, las que deberán ajustarse de conformidad con el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural</p>	<p>13 de noviembre de 2013</p>
<b>AGETIC</b>		
<p>Decreto Supremo N° 2514. Creación AGETIC</p>	<p><b>ARTÍCULO 19.- (INTEROPERABILIDAD, DATOS E INFORMACIÓN).</b></p> <p>I. I. La AGETIC coordinará con las entidades del sector público la implementación de servicios de interoperabilidad de Gobierno Electrónico así como los datos e información que deben estar disponibles.</p> <p>II. Se autoriza a las entidades públicas proporcionar a la AGETIC los datos e información que hubieran producido, recolectado o generado, por medios electrónicos o mecanismos de interoperabilidad, que ésta solicite mediante nota formal de su MAE, en el marco de la política general de Gobierno Electrónico, simplificación de trámites, transparencia, participación y control social y tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>III. El ente rector de Gobierno Electrónico determinará la política general y normativa específica de interoperabilidad e intercambio de información y datos entre las entidades del sector público.</p>	<p>9 de septiembre de 2015</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SOFTWARE LIBRE		
Decreto Supremo 3251	<p><b>ARTÍCULO 4.- (INTEROPERABILIDAD).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. El COPLUTIC, en coordinación con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, podrá determinar la obligatoriedad por parte de las entidades públicas para compartir información mediante interoperabilidad, en el marco de las leyes y normas vigentes, así como disposiciones específicas de sectores estratégicos.</li> <li>II. Las entidades públicas en el plazo de dos (2) meses de haber sido notificadas con la resolución del COPLUTIC, deberán habilitar a través de la AGETIC los accesos a la información objeto de la resolución.</li> <li>III. Las entidades públicas que no cuentan con las condiciones técnicas para proporcionar la información objeto de la resolución, podrán solicitar ante la AGETIC la ampliación del plazo establecido en el Parágrafo precedente, previa justificación técnica de la entidad.</li> <li>IV. El Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación establecerá los mecanismos y condiciones de acceso a los datos disponibles en el marco del presente Artículo.</li> <li>V. Las entidades del sector público, en el marco de sus funciones y atribuciones, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el presente Artículo, podrán suscribir convenios de interoperabilidad, para garantizar el intercambio de información.</li> </ol>	12 de julio de 2017
Decreto Supremo N° 3525	<p><b>ARTÍCULO 1.- (OBJETO).</b> El presente Decreto Supremo tiene por objeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado;</li> <li>b) Normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 3°.- (FINALIDAD)</b> El presente Decreto Supremo, tiene la finalidad de brindar mayor transparencia y fluidez en la interacción entre los administrados y el sector público, la transferencia de información entre entidades del Estado y entre éstas con la población, de acuerdo al ordenamiento jurídico de manera accesible e inmediata; y promover la celeridad de los trámites administrativos.</p> <p><b>ARTÍCULO 12°.- (TRÁMITES ADMINISTRATIVOS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las instituciones públicas deberán priorizar en todos sus trámites el uso de tecnologías de información y comunicación a efecto de digitalizar, automatizar,interoperar y simplificar la tramitación de los asuntos que son de su competencia.</li> <li>II. Para facilitar la realización de trámites a la ciudadanía, las entidades públicas, en observancia de su normativa específica, deberán intercambiar entre ellas datos e información mediante interoperabilidad. Los mecanismos y condiciones de publicación y acceso a los servicios de interoperabilidad serán establecidos por el Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.</li> <li>III. El intercambio de datos e información mediante interoperabilidad no afectará la percepción de recursos de las entidades públicas titulares de la información por la prestación del servicio público.</li> <li>IV. Las entidades públicas no podrán exigir al administrado como requisito ningún documento que hubiera sido emitido por la misma entidad, o cuya información esté disponible mediante servicios de interoperabilidad de otra entidad.</li> <li>V. Las entidades públicas no podrán exigir al administrado como requisito ningún documento que hubiera sido requerido con anterioridad, salvo actualización o modificación y conforme a normativa legal vigente.</li> <li>VI. Las entidades públicas tendrán un plazo máximo de veinte (20) días hábiles a partir de la publicación de un nuevo servicio de interoperabilidad para adecuar sus procesos y procedimientos al mismo.</li> </ol>	4 de abril de 2018

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Decreto Supremo N° 3525	<p><b>ARTÍCULO 13° .- (ENTIDADES GENERADORAS DE INFORMACIÓN)</b></p> <p>I. Las entidades que conforme a sus atribuciones recolectan, generan, transforman y validan datos o información, son responsables en observancia de su normativa legal específica, de publicar la información y datos como fuente primaria a través de la plataforma de interoperabilidad establecida en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico aprobado mediante el Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017.</p> <p>II. En el marco de procesos de actualización, certificación o emisión de copias legalizadas de documentos que aún se encuentren en formato físico, los datos e información pertinente consignados en los mismos deberán ser registrados en medios digitales que permitan ser publicados mediante servicios de interoperabilidad.</p> <p><b>ARTÍCULO 14° . (ARCHIVO DIGITAL)</b></p> <p>I. Todo documento firmado digitalmente será plenamente válido en toda actuación administrativa, sea de ejecución o de control gubernamental o ante la vía judicial, conforme a lo establecido en el Artículo 78 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011.</p> <p>II. Los documentos firmados digitalmente deberán ser recepcionados y procesados obligatoriamente por todas las entidades del sector público y privado que presten servicios públicos delegados por el Estado.</p> <p>III. La AGETIC, mediante Resolución Administrativa, definirá y actualizará los parámetros técnicos, estándares y formatos para la gestión documental digital.</p> <p>IV. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, mediante resolución expresa de la máxima autoridad, aprobarán un reglamento de gestión documental digital.</p> <p><b>ARTÍCULO 15° . (CONVERSIÓN)</b></p> <p>Para su gestión, los documentos podrán ser digitalizados o materializados de la siguiente manera:</p> <p>a. De documentos en soporte digital a soporte papel, realizando la materialización de los mismos, debiendo asegurarse que el documento físico permita verificar la validez y contenido del documento en formato digital;</p> <p>b. De documentos en soporte papel a soporte digital, debiendo el responsable de la verificación firmar de manera digital los documentos en cuestión o los datos consignados en el mismo.</p> <p><b>ARTÍCULO 16° . (REGISTRO DE ORDEN CRONOLÓGICO E INTEGRIDAD)</b></p> <p>I. La AGETIC será responsable de implementar, gestionar y coordinar un registro descentralizado de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales.</p> <p>II. Los datos consignados en el registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales, tendrán plena validez jurídica respecto a la integridad y temporalidad de los mismos, para asuntos judiciales y administrativos, incluyendo aquellos de ejecución y control gubernamental.</p> <p>III. La AGETIC establecerá los lineamientos y condiciones técnicas para la implementación y uso del registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales.</p> <p>IV. El uso del registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales, será potestativo para las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.</p>	4 de abril de 2018

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<b>CIUDADANÍA DIGITAL</b>		
Ley N° 1488. Ley de ciudadanía digital	<p><b>ARTÍCULO 5. (EJERCICIO DE LA CIUDADANIA DIGITAL).</b> (...)</p> <p>III. Las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, deberán compartir datos de información que generen en el marco de la ciudadanía digital a los fines establecidos en la presente Ley y en observancia a su normativa específica, a través de mecanismos de interoperabilidad.</p> <p><b>ARTÍCULO 11. (PROHIBICIONES Y SANCIONES)</b> El uso indebido, suplantación, alteración, modificación o venta de credenciales, datos o información, serán sancionados conforme a normativa vigente.</p> <p><b>ARTÍCULO 12. (PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las y los servidores y funcionarios de las instituciones previstas en la presente Ley, utilizarán los datos personales y la información generada en la plataforma de interoperabilidad y ciudadanía digital únicamente para los fines establecidos en normativa vigente.</li> <li>2. El incumplimiento de la anterior previsión, será sujeto a responsabilidad por la función pública; para el caso de instituciones privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, el ente que ejerza supervisión respecto a sus funciones deberá establecer los mecanismos pertinentes a fin de dar cumplimiento a esta norma.</li> </ol>	11 de julio de 2018
<b>NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</b>		
Ley 548. Código Niña, Niño y Adolescente	<p><b>ARTÍCULO 138. (REGISTRO DE ACTIVIDAD LABORAL O TRABAJO POR CUENTA PROPIA O AJENA).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, tendrán a su cargo el registro de la autorización de las niñas, niños y adolescentes de diez (10) a catorce (14) años que realicen actividad laboral o trabajo por cuenta propia o cuenta ajena.</li> <li>II. La copia del registro de las y los adolescentes trabajadores por cuenta ajena de doce (12) a catorce (14) años, deberá ser remitida al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, por las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, a los efectos de la inspección y supervisión correspondiente.</li> <li>III. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, tendrá a su cargo el registro de la autorización de las y los adolescentes mayores de catorce (14) años que realicen trabajo por cuenta ajena.</li> <li>IV. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, los Gobiernos Autónomos Municipales, y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, garantizarán la gratuidad de todo el proceso de registro.</li> <li>V. Los datos del registro serán remitidos mensualmente por las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, al Ministerio de Justicia e incorporados al Sistema de Información de Niñas, Niños y Adolescentes SINNA.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 144. (DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA IMAGEN Y DE LA CONFIDENCIALIDAD).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. La niña, niño y adolescente tiene derecho al respeto de su propia imagen.</li> <li>II. Las autoridades judiciales, servidoras y servidores públicos, y el personal de instituciones privadas tienen la obligación de mantener reserva y resguardar la identidad de la niña, niño y adolescente, que se vea involucrado en cualquier tipo de proceso y de restringir el acceso a la documentación sobre los mismos, salvo autorización expresa de la autoridad competente.</li> <li>III. Cuando se difundan o se transmitan noticias que involucren a niñas, niños o adolescentes, los medios de comunicación están obligados a preservar su identificación, así como la de su entorno familiar, en los casos que afectare su imagen o integridad.</li> <li>IV. Las instancias competentes podrán establecer formatos especiales de difusión, de acuerdo a reglamento.</li> </ol>	17 de julio de 2014

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Ley 548.Código Niña, Niño y Adolescente</p>	<p><b>ARTÍCULO 262. (DERECHOS Y GARANTÍAS).</b>                      I. La o el adolescente en el Sistema Penal, desde el inicio del proceso, así como durante la ejecución de la medida socio-educativa, tienen los siguientes derechos y garantías:                      (...)                      m. Confidencialidad. Se prohíbe la publicación de datos de la investigación o del juicio, que directa o indirectamente posibiliten identificar a la o el adolescente, exceptuando las informaciones estadísticas;</p> <p><b>ARTÍCULO 263. (RESERVA DE ACTUACIONES).</b>                      I. Está prohibida la obtención o difusión de imágenes, así como la divulgación de su identidad o de las personas relacionadas con las actuaciones procesales, policiales o administrativas.                      II. El registro de antecedentes penales y policiales, será reservado y sólo podrá certificarse mediante auto motivado, emitido por la Jueza o el Juez Público en materia de Niñez y Adolescencia.                      III. En el caso de la persona adolescente declarada rebelde, se publicarán únicamente los datos indispensables para su aprehensión.</p> <p><b>ARTÍCULO 310. (RESERVA).</b>                      I. El juicio oral deberá celebrarse a puerta cerrada, excepcionalmente en forma abierta, mediante resolución escrita y fundamentada adoptando las medidas para evitar el registro de la identidad e imagen de la o el adolescente, por ningún medio.</p>	<p>17 de julio de 2014</p>
<p>DS 2377. Reglamento al Código Niña, Niño y Adolescente</p>	<p><b>ARTÍCULO 42.- (REGISTRO, AUTORIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES).</b>                      I. La autorización para cualquier actividad laboral o trabajo de las niñas, niños y adolescentes por cuenta propia o cuenta ajena, deberá considerar al menos la siguiente información:                      1. Datos de la niña, niño o adolescente, su asentimiento de realizar la actividad laboral o trabajo, datos de su educación, de la madre, padre, guardadora, guardador, tutora o tutor, tipo de actividad laboral, grupo familiar. La solicitud deberá adjuntar la autorización de la madre, padre, guardadora, guardador, tutora o tutor, que deberán ser registrados en el Formulario de Registro de la Solicitud y Autorización;                      (*Nota: los siguientes incisos determinan otros datos a consignar, también son importantes)</p> <p><b>ARTÍCULO 44.- (PROTECCIÓN DE LAS Y LOS ADOLESCENTES TRABAJADORES).</b>                      (...)                      II. A efectos del registro, autorización y seguimiento, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social deberá relevar información actualizada de la o el adolescente, educación, datos de la madre, padre, guardadora, guardador, tutora o tutor, tipo de trabajo, grupo familiar y otros de interés.                      III. Los datos relevados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social junto a los datos de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, serán remitidos al Ministerio de Justicia para su centralización en el Sistema de Información de la Niña, Niño y Adolescente.                      IV. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social elaborará protocolos de registro, autorización y seguimiento, en coordinación con el Ministerio de Justicia y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia.</p> <p><b>ARTÍCULO 48.- (PROTECCIÓN DE LA IMAGEN).</b>                      I. El Ministerio de Comunicación, se constituye en la instancia competente para establecer los formatos especiales de difusión que hagan efectivo el cumplimiento del derecho a la protección de la imagen de niñas, niños y adolescentes.                      II. Toda persona o entidad pública o privada que tome conocimiento de la vulneración de este derecho, deberá denunciar ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para que esta a su vez, si correspondiese, interponga la demanda ante la o el Juez Público en Materia de Niñez y Adolescencia, en observancia del inciso a) del Parágrafo I del Artículo 153 y Artículo 155 de la Ley Nº 548.</p>	<p>27 de mayo de 2015</p>

NORMA	ARTÍCULOS <b>BANCARIO Y FINANCIERO</b>	FECHA
Ley Nº 1488. Ley de Bancos y Entidades Financieras (Abrogada)	<p><b>ARTICULO 86º.-</b> Las operaciones realizadas por las entidades de intermediación financiera, estarán sujetas al secreto bancario. No podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular, a quién éste autorice o a la persona que lo representa legalmente, salvo lo establecido en el artículo 87º de la presente Ley.</p> <p><b>ARTICULO 87º.-</b> El secreto bancario será levantado únicamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante orden judicial motivada, expedida por un juez competente o a requerimiento fiscal expreso motivado, dentro de un proceso formal y de manera expresa, por intermedio de la Superintendencia.</li> <li>2. Para emitir los informes ordenados por los jueces a la Superintendencia en proceso judicial y en cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley.</li> <li>3. Para emitir los informes solicitados por la administración tributaria sobre un responsable determinado, dentro de una verificación impositiva en curso. Dichos informes serán tramitados por intermedio de la Superintendencia.</li> <li>4. Dentro de las informaciones que intercambian las entidades bancarias y financieras entre sí, de acuerdo a reciprocidad y prácticas bancarias.</li> <li>5. Para emitir los informes de carácter general que sean requeridos por el Banco Central de Bolivia.</li> </ol>	14 de abril de 1993.  (Abrogada)
Ley 393 “Ley de servicios financieros”	<p><b>ARTÍCULO 71. (CONTENIDO MÍNIMO).</b> El Código de Conducta elaborado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, mínimamente deberá contener: (...) b. Tratamiento de la información. (...)</p> <p><b>ARTÍCULO 74. (DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO).</b> l. Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos: (...) f. A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 124. (OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS).</b> l. Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras, podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio.</p> <p><b>ARTÍCULO 346. (OPERACIONES Y SERVICIOS).</b> Los burós de información podrán realizar las siguientes operaciones y servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Recolectar, almacenar, consolidar y procesar información relacionada con personas naturales y jurídicas deudoras del sistema financiero.</li> <li>b. Conformar bases de datos y distribuir información procesada correspondiente a obligaciones de carácter económico, financiero y comercial, de las personas naturales y jurídicas, de registros, de fuentes legítimas y fidedignas públicas y privadas, de acceso no restringido o reservado al público en general.</li> <li>c. Celebrar convenios recíprocos con entidades públicas para el intercambio de información de bases de datos, que permita identificar adecuadamente al titular. También podrán celebrar convenios para obtener información específica de entidades privadas.</li> <li>d. Desarrollar e implementar modelos de gestión de riesgos en la actividad financiera para su distribución y venta.</li> <li>e. Conformar bases de datos de eventos de riesgo operativo y desarrollar modelos de estimación de pérdidas esperadas para su distribución y venta.</li> <li>f. Almacenar información estadística sectorial y por ramas de actividad, y elaborar estudios y análisis sobre mercados potenciales y sus riesgos inherentes u otros criterios para su distribución y venta.</li> <li>g. Otras relacionadas con el giro de su negocio, conforme a normativa emitida al efecto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.</li> </ol>	21 de agosto de 2013

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Ley 393 “Ley de servicios financieros”</p>	<p><b>ARTÍCULO 348. (LIMITACIONES Y PROHIBICIONES).</b> Los burós de información no podrán realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Prestar servicios de promoción o mercadeo de productos o servicios en general, ni del sistema financiero.</li> <li>b. Prestar servicios de terciarización de actividades de procesos crediticios que son responsabilidad de entidades de intermediación financiera.</li> <li>c. Solicitar, recolectar y proporcionar información con fines distintos al objeto de su giro.</li> <li>d. Recolectar información de fuentes no permitidas según la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.</li> <li>e. Alterar indebidamente, modificar de oficio o eliminar registros de las bases de datos provenientes de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y de otras fuentes autorizadas.</li> <li>f. Ceder o transferir a terceros bajo cualquier modalidad, a título gratuito u oneroso, la información que reciba de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, excepto la relativa al suministro de información en el marco de su objeto.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 349. (ACCESO Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI).</b> La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI está facultada para el acceso irrestricto sin ningún costo a toda la información que administren los burós de información, mediante acceso a sus sistemas o a través de reportes de información periódica. Podrá requerir toda documentación e información y estadísticas que considere pertinente a efectos de realizar estudios e investigaciones sobre el sistema financiero, el comportamiento sectorial de la economía, factores de riesgo en la actividad financiera y otros análisis, en el marco del ejercicio de sus funciones y atribuciones de supervisión.</p> <p><b>ARTÍCULO 470. (COPIA DE INFORMACIÓN DE RESPALDO).</b> La entidad financiera deberá mantener copia, en películas en miniatura o mediante otros medios electrónicos o computarizados, en forma tal que puedan ser reproducidos durante diez (10) años, toda la información y documentación que soporta sus operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios financieros complementarios.</p> <p><b>ARTÍCULO 472. (DERECHO A LA RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD).</b> Las operaciones financieras realizadas por personas naturales o jurídicas, bolivianas o extranjeras, con entidades financieras gozarán del derecho de reserva y confidencialidad. Cualquier información referida a estas operaciones será proporcionada al titular, a quien éste autorice o a quien lo represente legalmente, además de los casos señalados en el Artículo 473 de la presente Ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 473. (LEVANTAMIENTO DE LA CONFIDENCIALIDAD).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La reserva y confidencialidad de la información a que se refiere el Artículo 472 precedente no rige cuando ésta sea requerida por:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Las autoridades judiciales o fiscales competentes, mediante orden judicial o requerimiento fiscal motivados dentro de un proceso formal.</li> <li>b. Las autoridades públicas encargadas de realizar investigaciones en los casos en que se presuma comisión de delitos financieros, actos de corrupción, origen de fortunas y delitos que den lugar a la legitimación de ganancias ilícitas. Las instancias llamadas por la Ley a investigar estos casos tendrán la atribución para conocer dichas operaciones financieras, sin que sea necesaria autorización judicial.</li> <li>c. Las autoridades de la administración tributaria, dentro de una verificación impositiva en curso, sobre un responsable determinado.</li> <li>d. Los directivos y ejecutivos de entidades de intermediación financiera dentro de las informaciones que intercambian estas entidades entre sí, de acuerdo a reciprocidad y prácticas bancarias y financieras.</li> <li>e. La unidad de investigaciones financieras en el ámbito de su competencia.</li> <li>f. La Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, en el ejercicio de sus funciones de supervisión, y para proporcionar información a otras instituciones de supervisión y regulación u órganos internacionales análogos, así como a instituciones del orden y autoridades judiciales extranjeras o internacionales, en el marco de lo previsto en el Artículo 491 de la presente Ley.</li> </ol> </li> </ol>	<p>21 de agosto de 2013</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Ley 393 "Ley de servicios financieros"	<p>II. En el caso de los Incisos a y c, el requerimiento de información se canalizará a través de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. El requerimiento de información señalado en el Inciso b, podrá realizarse directamente a las entidades financieras, las mismas que estarán obligadas a proporcionar la información con copia a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.</p> <p>III. Las personas que accedan a información reservada y confidencial en virtud de lo dispuesto en el presente Artículo, sólo podrán utilizarla para los fines señalados en la misma y con las consecuencias judiciales o administrativas a que dieran lugar.</p> <p><b>ARTÍCULO 474. (INFORMACIÓN NO SUJETA A CONFIDENCIALIDAD).</b> No estará sujeta a reserva y confidencialidad de información la que se refiera a los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cuentas corrientes cerradas por giro de cheques sin provisión de fondos.</li> <li>Deudores en ejecución y castigados del sistema financiero.</li> <li>Información estadística de carácter no personalizada sobre las entidades financieras.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 475. (OBLIGACIÓN DE GUARDAR CONFIDENCIALIDAD).</b> Quedan obligados a guardar reserva y confidencialidad de los asuntos y operaciones del sistema financiero y sus clientes, que lleguen a su conocimiento en el ejercicio de sus funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, ejecutivos y funcionarios de: <ol style="list-style-type: none"> <li>Entidades de intermediación financiera.</li> <li>Empresas de servicios financieros complementarios.</li> <li>Empresas de auditoría externa.</li> <li>Empresas calificadoras de riesgo.</li> <li>Sociedades controladoras de grupos financieros.</li> <li>Empresas vinculadas patrimonialmente a entidades de intermediación financiera.</li> </ol> </li> <li>Las autoridades, ejecutivos y funcionarios de instituciones del sector público.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 476. (CONFIDENCIALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI).</b> La Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo y los empleados de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, aún después de cesar en sus funciones, están prohibidos de dar a conocer información relacionada con los documentos, informes u operaciones de las entidades financieras o de personas relacionadas con el sistema financiero. El ejecutivo o empleado que infrinja esta prohibición, será destituido de su cargo, sin perjuicio de las responsabilidades civil o penal que correspondan.</p> <p><b>ARTÍCULO 477. (ACCIÓN DE PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD).</b> Toda persona individual o colectiva que considere estar indebidamente o ilegalmente impedida de conocer, objetar u obtener la eliminación o rectificación de los datos registrados por las entidades financieras, por cualquier medio físico, electrónico, magnético o informático, en archivos o bancos de datos públicos o privados, o que afecten a su derecho fundamental a la intimidad o privacidad personal o familiar, o a su propia imagen, honra y reputación, podrá interponer la Acción de Protección de la Privacidad prevista en el Artículo 131 de la Constitución Política del Estado.</p> <p><b>ARTÍCULO 478. (CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA).</b> La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI administrará una base de datos denominada "Central de Información Crediticia", la misma deberá registrar el comportamiento histórico de los pagos de los prestatarios del sistema financiero y sus niveles de endeudamiento, que permita brindar información acerca del historial crediticio de los prestatarios.</p> <p><b>ARTÍCULO 479. (INCENTIVOS AL PAGO OPORTUNO).</b> Las entidades financieras, deberán contar con prácticas, beneficios e incentivos que mejoren las condiciones de financiamiento a clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de todas sus obligaciones crediticias. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI reglamentará la aplicación del presente Artículo.</p>	21 de agosto de 2013

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Ley 393 “Ley de servicios financieros”</p>	<p><b>ARTÍCULO 480. (CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGO OPERATIVO).</b> La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI administrará una base de datos denominada “Central de Información de Riesgo Operativo”, la misma deberá registrar los eventos y pérdidas por fallas o deficiencias operativas incurridas por las entidades financieras.</p> <p><b>ARTÍCULO 481. (CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RECLAMOS Y SANCIONES).</b> La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI administrará una base de datos denominada “Central de Información de Reclamos y Sanciones”, la misma deberá ser de acceso público y registrará sistemáticamente y de manera clara, estadísticas de los reclamos por tema y entidad, presentados por los consumidores financieros a las entidades financieras, así como las sanciones en firme emitidas por dicha autoridad a las entidades de intermediación financiera.</p> <p><b>ARTÍCULO 483. (INFORMACIÓN DE INHABILITADOS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA).</b> La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá mantener un registro de directivos, ejecutivos y funcionarios, y ex directivos, ex ejecutivos y ex funcionarios suspendidos o inhabilitados en el ejercicio de la actividad financiera. Este registro formará una base de datos única y compartida con la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, a la que tendrán acceso todas las entidades que forman parte del sistema de regulación financiera.</p> <p><b>ARTÍCULO 484. (REGISTROS DE INFORMACIÓN).</b> En el marco de preservar un sistema financiero sano y eficiente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI conformará otros registros de información, sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Relación de accionistas, socios o asociados de entidades financieras.</li> <li>b. Relación de directores, consejeros de administración y de vigilancia, administradores, miembros de los órganos internos de control y funcionarios en general, de las entidades financieras.</li> <li>c. Relación de firmas de auditoría externa habilitadas e inhabilitadas para realizar trabajos de auditoría en entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.</li> <li>d. Relación de cuentas corrientes cerradas por giro de cheques sin provisión de fondos.</li> <li>e. Relación de deudores con créditos castigados por las entidades de intermediación financiera autorizadas, por veinte años, computables a partir del registro contable de dicho castigo; vencido este plazo opera el derecho al olvido para el prestatario, no pudiendo ser reportado con la deuda castigada.</li> <li>f. La normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá los requisitos y condiciones para la aplicación de este derecho.</li> <li>g. Registro de funcionarios y empleados, ex funcionarios y ex empleados suspendidos o inhabilitados en el ejercicio de la actividad financiera.</li> <li>h. Información estadística de carácter no personalizada sobre operaciones y clientes de las entidades financieras.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 494. (ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN).</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI por sí sola o a través de la Unidad de Investigaciones Financieras, sin incurrir en violación del derecho a la reserva y confidencialidad de la información al que se refiere el Artículo 472 de la presente Ley, previa solicitud y sin necesidad de reciprocidad, podrá intercambiar información relativa a la persecución de la actividad financiera ilegal, legitimación de ganancias ilícitas y delitos financieros, con instituciones u órganos internacionales análogos, así como con instituciones del orden y autoridades judiciales nacionales, extranjeras o internacionales, observando las formalidades de los tratados y convenios internacionales de los cuales el Estado Plurinacional de Bolivia es suscriptor.</li> <li>II. La información solicitada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI a órganos o instituciones nacionales o extranjeros, a efectos de investigación de las actividades financieras ilegales, legitimación de ganancias ilícitas, delitos financieros o de infracciones a las normas de supervisión, regulación y control, dentro del territorio nacional, no requerirán de ninguna formalidad judicial o administrativa para su presentación a las autoridades judiciales.</li> </ol>	<p>21 de agosto de 2013</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Ley 453 “Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores”	<p style="text-align: center;"><b>USUARIOS Y CONSUMIDORES</b></p> <p><b>ARTÍCULO 13°.- (DERECHO A LA INFORMACIÓN)</b> Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.</p> <p><b>ARTÍCULO 21°.- (CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Los contratos de adhesión deben cumplir mínimamente lo siguiente: a) Contener toda la información sobre los términos, modalidades, limitaciones y cláusulas a las que se someten las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores al momento de contratar, así como los medios y lugares que se disponen para que se realicen los pagos.</li> <li>b. Estar redactados en términos claros, sencillos y comprensibles, legibles a simple vista y en idioma castellano u optativamente en otro idioma oficial del Estado que sea de conocimiento del adherente.</li> <li>II. El contrato de adhesión no podrá hacer remisiones a otros documentos que no se entreguen a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, salvo que la remisión sea a una norma de carácter público.</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 22°.- (CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Son cláusulas abusivas aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de total desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.</li> <li>II. Son cláusulas abusivas las que: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.</li> <li>e. Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 23°.- (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las prácticas comerciales abusivas están prohibidas y serán sancionadas por las autoridades competentes en el marco de la normativa específica.</li> <li>II. Son prácticas comerciales abusivas: <ol style="list-style-type: none"> <li>(...)</li> <li>f. El uso de métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores</li> </ol> </li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 26°.- (DERECHO A LA RECLAMACIÓN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.</li> <li>II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.</li> <li>III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.</li> <li>IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales</li> </ol> <p><b>ARTÍCULO 34°.- (OBLIGACIÓN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están en la obligación de: <ol style="list-style-type: none"> <li>(...)</li> <li>b. Facilitar en cualquier momento y de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y comprobantes de pago, que la usuaria y el usuario o cliente haya efectuado durante la vigencia de su relación comercial.</li> <li>c. Guardar reserva de la información proporcionada por las usuarias y los usuarios o clientes, salvo requerimiento de autoridad competente o de la usuaria y el usuario o cliente.</li> </ol> </li> </ol>	6 de diciembre de 2013

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
<p>Ley 453 “Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores”</p>	<p><b>ARTÍCULO 39°.- (DEBERES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS, DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES)</b>                      Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo, deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informarse sobre el consumo responsable y sustentable, y contribuir a promoverlo.</li> <li>b. Observar y asumir las advertencias e instrucciones en relación al adecuado uso, consumo, instalación o conservación del producto o servicio.</li> </ul> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Apoyar y promover en campañas y programas de concientización y sensibilización, para el ejercicio pleno de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.</li> </ul> <p><b>ARTÍCULO 40°.- (DEBERES DE LOS PROVEEDORES)</b>                      Los proveedores que ofrezcan productos o servicios deberán cumplir, con lo siguiente:</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección del secreto, confidencialidad e intimidad de la información de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, conforme la Constitución Política del Estado, la presente Ley y la normativa específica.</li> <li>g. Habilitar medios e instrumentos adecuados y permanentes para que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan efectuar sus consultas y reclamaciones, como líneas telefónicas, plataformas de atención al público, puntos de reclamación, entre otros.</li> <li>h. Atender y resolver, de manera eficiente y eficaz, las solicitudes y reclamaciones realizadas por las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.</li> </ul> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k. Entregar a la usuaria y al usuario, en el caso de servicios, constancia escrita de las condiciones, derechos y obligaciones de ambas partes, copia del contrato suscrito, de los anexos y de toda documentación relacionada. Sin perjuicio de ello, deberán mantener tal información disponible para las usuarias y los usuarios en sus oficinas de atención al público o en otros medios de información adecuados para el efecto.</li> <li>l. Capacitar permanentemente a su personal respecto a la atención de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.</li> <li>m. Introducir información de derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en la facturación que se extienda.</li> </ul> <p><b>ARTÍCULO 45°.- (CONSEJOS DE COORDINACIÓN SECTORIAL)</b>                      Conforme a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez", las entidades del nivel central relacionadas con los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán generar espacios de coordinación conjunta con los niveles autonómicos, de acuerdo a sus competencias y necesidades institucionales, a través de la conformación de Consejos de Coordinación Sectorial.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD POR LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LA USUARIA Y EL USUARIO, DE LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR</b>  <b>ARTÍCULO 49°.- (APLICABILIDAD)</b>                      Las disposiciones establecidas en el presente Capítulo, serán aplicables por las entidades del nivel central y de los gobiernos autónomos, en el marco de sus competencias.</p>	<p>6 de diciembre de 2013</p>

NORMA	ARTÍCULOS	FECHA
Decreto Supremo N° 2130. Reglamento a la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de Derechos de las Usuarías y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores	<p><b>ARTÍCULO 12°.- (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS)</b></p> <p>l. Además de las establecidas en la normativa vigente, son también prácticas comerciales abusivas, las siguientes:</p> <p>(...)</p> <p>c. Enviar a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores, un servicio o producto, sin que éste lo haya solicitado. De producirse el hecho, será considerado como muestra gratis, sin responsabilidad alguna para el receptor;</p> <p>d. Aprovecharse dolosamente de la edad o algún grado de discapacidad de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, para venderle determinado producto o servicio;</p> <p><b>ARTÍCULO 13°.- (OBLIGACIONES DE LAS PROVEEDORAS Y LOS PROVEEDORES)</b></p> <p>Son obligaciones de las proveedoras y los proveedores, en la oferta de productos y servicios, además de los establecidos en la normativa vigente:</p> <p>a. Garantizar la calidad y seguridad de los productos o servicios que oferten, mediante documentos emitidos por los fabricantes o productores y por ellos mismos, en su calidad de proveedores finales;</p>	24 de septiembre de 2014
RM Ministerio de Justicia 68-09. Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	<p><b>*REGLAMENTO</b></p> <p><b>ARTÍCULO 9. (RESERVA DE IDENTIDAD).</b></p> <p>A solicitud expresa del reclamante y previa valoración, el VDDUC podrá disponer la reserva de su identidad. Esta reserva sólo podrá ser levantada por decisión expresa del reclamante.</p> <p><b>ARTÍCULO 10. (REGISTRO DE RECLAMOS).</b></p> <p>l. El funcionario del Centro de Atención deberá registrar en el formulario los siguientes datos:</p> <p>a. Nombre y apellido del usuario o consumidor reclamante y en su caso, de su representante.</p> <p>b. Número de documento de identidad.</p> <p>c. Forma de presentación del reclamo (verbal o escrito).</p> <p>d. Lugar y fecha del registro.</p> <p>e. Domicilio del usuario o consumidor y en su caso, de su representante.</p> <p>f. Número telefónico o número de contacto del usuario o consumidor reclamante.</p> <p>g. Persona (natural o jurídica) contra la que se dirige el reclamo.</p> <p>h. Descripción del problema que origina el reclamo.</p> <p>i. Información estadística de interés (sexo, estado civil, edad, lugar de nacimiento, tipo de vivienda, nivel de instrucción, acceso a servicios básicos y otros).</p> <p>j. Otra información que el funcionario considere pertinente para gestionar y solucionar el reclamo.</p> <p><b>ARTÍCULO 24.- (INFORMACIÓN ESTADÍSTICA).</b></p> <p>El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) publicará bimestralmente en su sitio web institucional, información estadística de las personas naturales o jurídicas que vulneren de derechos del usuario y consumidor.</p>	

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión normativa sectorial.