

# REGLAMENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL MUNICIPIO DE SOLIDARIDAD "GEMUS"

(Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 24 de mayo de 2010)

## TITULO PRELIMINAR

### DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DE LOS PRINCIPIOS GENERALES

**Artículo 1.-** El Presente Reglamento, es de interés público y de observancia general para todos los habitantes y dependencias de la Administración Pública del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, y tiene por objeto constituir y fomentar el derecho que tienen los particulares para realizar trámites ante la Administración Pública por medios electrónicos, así como regular el funcionamiento del Gobierno Electrónico del Municipio de Solidaridad GEMUS, mediante la utilización de las TIC para su acceso.

**Artículo 2º.-** Para los efectos del presente Reglamento, deberá entenderse por:

1. Administración Pública.- La Administración Pública del Municipio de Solidaridad, integrada por las diversas dependencias, unidades administrativas, organismos desconcentrados, descentralizados y demás entidades, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
2. Expediente Electrónico o Digital.- Es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
3. GEMUS.- El sistema de gestión de tramites integrado por software, hardware y usuarios que forman parte del Gobierno Electrónico del Municipio de Solidaridad
4. Reglamento.- El Reglamento del Gobierno Electrónico del Municipio de Solidaridad GEMUS;
5. TIC.- Tecnologías de Información y Comunicación: conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

**Artículo 3º.-** Este Reglamento tiene por finalidad, lo siguiente:

1. Facilitar y promover el ejercicio de los derechos de los particulares y el cumplimiento de las facultades legales de la Administración Pública utilizando medios electrónicos;
2. Facilitar el acceso de los particulares por medios electrónicos, a la información y al procedimiento administrativo de la Administración Pública, disminuyendo el fenómeno de la brecha digital;
3. Establecer las medidas que garanticen la seguridad de los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos del GEMUS, haciéndolo un sistema confiable, en relación con el uso de

los medios electrónicos necesarios para la preservación de la integridad de los derechos relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal;

4. Promover la transparencia de la actuación de la Administración Pública en los trámites que ante ella gestionen los particulares;
5. Crear un subsistema de mejora constante en los trámites y servicios que los particulares efectúen ante la Administración Pública;
6. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Administración Pública, incrementando la transparencia, la eficiencia y la eficacia de la misma mediante el uso de las TIC;
7. Simplificar los trámites y procedimientos administrativos que los particulares efectúen en la Administración Pública;
8. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito competencial de la Administración Pública y en la sociedad en general; y
9. Disminuir al máximo posible el consumo de papel, consumibles de impresión y energía;

**Artículo 4º.-** El presente Reglamento, de conformidad con su objeto y contenido, se aplicará a:

1. La Administración Pública, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma, y
2. A los particulares en sus relaciones jurídicas por medios electrónicos con la Administración Pública.

**Artículo 5º.-** La utilización de las TIC, tendrá las limitaciones establecidas por las disposiciones jurídicas aplicables, respetando el pleno ejercicio por los particulares de los derechos que tienen reconocidos y ajustándose a los siguientes principios:

1. Principio de respeto a los Derechos de Protección a los Datos de Carácter Personal, contemplados en las demás Disposiciones Jurídicas aplicables que regulen el tratamiento de la información, así como a los derechos a la intimidad personal;
2. Principio de igualdad, consistente en que en ningún caso, el uso de medios electrónicos, pueda implicar restricción o discriminación para los particulares que requieran servicios o hagan trámites ante la Administración Pública por medios no electrónicos; tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos, como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos;
3. Principio de accesibilidad a información de la Administración Pública, así como a los servicios y trámites que ésta ofrezca por medios electrónicos a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal, con el fin de que todas las personas, puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones;
4. Principio de legalidad, consistente en el irrestricto respeto de las Garantías Constitucionales de los particulares en el GEMUS;
5. Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por la Administración Pública, consistente en garantizar la interoperabilidad del GEMUS hacia las entidades

integrantes de ella y hacia las Administraciones Públicas de otros Municipios u órdenes de Gobierno. La Administración Pública, garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en este Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables;

6. Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por la Administración Pública, en cuya virtud, se exigirá, al menos, el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa;
7. Principio de proporcionalidad, consistente en que se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas, en proporción a la naturaleza y circunstancias de los trámites correspondientes. Los datos que se soliciten a los particulares, serán los estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten;
8. Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de la información, respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Pública a través de medios electrónicos;
9. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las TIC, consistente en garantizar la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los particulares y por la Administración Pública, así como en la libertad de desarrollar e implementar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado;
10. Principio de simplificación administrativa, por el cual se deberán reducir de manera sustancial los tiempos de respuesta y los plazos de los procedimientos administrativos correspondientes, logrando una mayor eficiencia y eficacia en la actividad administrativa; y
11. Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual, el uso de medios electrónicos, debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

## **TÍTULO PRIMERO**

### **DEL DERECHO DE LOS PARTICULARES A LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y A LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**Artículo 6º.-** Se reconoce y constituye en favor de los particulares el Derecho a la obtención de servicios públicos y a la realización de trámites ante la Administración Pública por medios electrónicos para obtener acceso a la información, obtener formatos y presentar solicitudes de trámites; verificar el avance de los mismos y obtener los permisos, licencias y autorizaciones respectivos en formato digital, previo el pago correspondiente. De igual manera, podrán ejercer dicho derecho los particulares para oponerse a las resoluciones y actos jurídico-administrativos emitidos por la Administración Pública.

**Artículo 7º.-** Los particulares, en relación con la utilización de los medios electrónicos en los términos previstos en éste Reglamento, tienen los siguientes derechos:

1. A emitir su consentimiento por medios electrónicos ante la Administración Pública, por sí o por medio de representante legal, respecto de los diversos servicios y trámites que soliciten;
2. A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios y trámites de la Administración Pública;
3. A conocer por medios electrónicos, el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que el presente Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables establezcan restricciones al acceso a la información sobre aquellos;
4. A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de los procedimientos en los que sean promoventes, previo el pago correspondiente;
5. A la conservación en formato electrónico, por la Administración Pública, de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente en el que sean interesados legalmente;
6. A obtener los medios de identificación electrónica necesarios y emitidos ó aceptados por la Administración Pública;
7. A la garantías de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración Pública; y
8. A obtener servicios públicos que sean prestados por medios electrónicos, de calidad.

**Artículo 8º.-** En los procedimientos relativos a la obtención de permisos, licencias, autorizaciones, constancias y demás documentos oficiales que expida la Administración Pública, los particulares tienen derecho a obtener, a través de los medios electrónicos, la información siguiente:

1. Los procedimientos y trámites necesarios para obtener dichos documentos;
2. Los datos de las autoridades competentes de la Administración Pública, en las materias relacionadas con los documentos oficiales que requieran, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas; y
3. Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos, relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías jurídico-administrativas para recurrir las resoluciones correspondientes ante la Administración Pública.

**Artículo 9º.-** La Administración Pública, habilitará diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso, el acceso a los mismos a todos los particulares, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estime adecuada y en relación con su capacidad de recursos para ello.

Asimismo, la Administración Pública, garantizará el acceso de los particulares a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito, a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios:

1. Las oficinas de atención presencial que se determinen, mismas que pondrá a disposición de los particulares de forma libre y gratuita, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento electrónico;

2. Puntos de acceso electrónico, consistentes en sedes electrónicas creadas y disponibles para los particulares a través de redes de comunicación. En particular, se creará un portal electrónico del GEMUS, a través del cual, los particulares puedan acceder a toda la información y a los servicios disponibles por parte de la Administración Pública. Este Portal contendrá la relación de los servicios y trámites a disposición de los particulares y el acceso a los mismos, debiendo mantenerse coordinado, al menos, con los restantes puntos de acceso electrónico de la Administración Pública; y
3. Servicios de atención a los particulares que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a los particulares el acceso a la información y servicios electrónicos a los que se refieren las fracciones anteriores de este artículo.

**Artículo 10º.-** La Administración Pública deberá facilitar el acceso de las diversas entidades que la conforman, a los datos de los particulares que obren en su poder y se encuentren en archivos electrónicos, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad. La disponibilidad de tales datos, estará limitada estrictamente a aquellos que son requeridos a los particulares para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de sus respectivas competencias, de acuerdo con las disposiciones jurídicas reguladoras de los mismos.

## **TITULO SEGUNDO**

### **RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **CAPITULO I**

#### **DEL PORTAL ELECTRÓNICO**

**Artículo 11.-** El Portal Electrónico, es aquella dirección electrónica disponible para los particulares a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración, corresponde a la Administración Pública en el ejercicio de sus competencias.

El Portal Electrónico, contendrá información íntegra, veraz y actualizada respecto de los trámites y servicios a los que los particulares puedan acceder a través del mismo.

La Administración Pública, determinará las condiciones e instrumentos de creación del Portal Electrónico, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso, deberá garantizarse la identificación del titular del Portal, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

El Portal Electrónico, dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en el Portal Electrónico de información, servicios y transacciones, respetará los principios de accesibilidad y usabilidad, de acuerdo con las disposiciones jurídicas establecidas al respecto.

**Artículo 12.-** La publicación de Documentos Oficiales en el Portal Electrónico de la Administración Pública, tendrá, en las condiciones y garantías que la misma determine, los mismos efectos que los atribuidos a su edición impresa.

**Artículo 13.-** La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el Portal Electrónico de la Administración Pública.

## **CAPÍTULO II DE LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN**

### **SECCIÓN PRIMERA DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 14.-** Para los efectos del presente Reglamento, la Administración Pública, admitirá los sistemas de firma electrónica contemplados en el mismo y en las demás Disposiciones Jurídicas aplicables a la Firma Electrónica, siempre que resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

**Artículo 15.-** Los particulares utilizarán los Sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido admitidos por la Administración Pública, así como otros sistemas de firma electrónica, como la utilización de claves concertadas en un registro previo como usuario, la aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen por la Administración Pública.

La Administración Pública podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que genere:

1. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente, que permita identificar el Portal Electrónico y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras;

2. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada;
3. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración Pública;
4. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a lo específicamente acordado entre las partes.

## **DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICULARES, DE SU AUTENTICACIÓN Y DE SU ACTUACIÓN**

**Artículo 16.-** Los particulares, utilizarán los sistemas de firma electrónica avanzada para identificarse y autenticar sus documentos, que haya aprobado la Administración Pública.

La relación de sistemas de firma electrónica avanzada admitidos por la Administración Pública, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Dicha relación, incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como en su caso, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con dichos certificados.

Los certificados electrónicos de otras Administraciones Públicas, podrán ser admitidos por la Administración Pública en los términos que ésta determine.

**Artículo 17.-** La Administración Pública, podrá determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados, y siempre de forma justificada, los supuestos y condiciones de utilización por los particulares de otros sistemas de firma electrónica, tales como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por ambas partes u otros sistemas no criptográficos.

En aquellos supuestos en los que se utilicen estos sistemas para confirmar información, propuestas o borradores remitidos o exhibidos por la Administración Pública, esta deberá garantizar la integridad y el no repudio de los documentos electrónicos respectivos.

Cuando resulte preciso, la Administración Pública certificará la existencia y contenido de las actuaciones de los particulares en las que se hayan usado las formas de identificación y autenticación a que se refiere este artículo.

## **SECCIÓN TERCERA IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA**

**Artículo 18.-** El Portal Electrónico, utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las entidades integrantes de la Administración Pública, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o medio equivalente.

**Artículo 19.-** Para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, la Administración Pública podrá determinar los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

1. Sello electrónico de Administración Pública, órgano o entidad de la misma, basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por este Reglamento y las demás disposiciones jurídicas aplicables a la firma electrónica.
2. Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano o entidad integrante de ésta y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a el Portal Electrónico correspondiente.

Los certificados electrónicos a los que se hace referencia en la fracción I de éste artículo, incluirán la denominación correspondiente, pudiendo contener la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

La relación de sellos electrónicos utilizados por la Administración Pública, incluyendo las características de los certificados electrónicos, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos. Además, la Administración Pública, adoptará las medidas adecuadas para facilitar la verificación de sus sellos electrónicos.

**Artículo 20.-** Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 18 y 19 de éste Reglamento, la identificación y autenticación del ejercicio de la competencia de la Administración Pública, órgano o entidad actuante, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del personal a su servicio, de acuerdo con lo dispuesto en los siguientes apartados.

La Administración Pública, podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que presta sus servicios.

**Artículo 21.-** Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre los entes integrantes de la Administración Pública, así como las que llegaren a darse entre éstos con los órganos y entidades de derecho público, amparados bajo los convenios de coordinación o colaboración debidamente aprobados por las autoridades competentes, serán considerados validos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en el presente artículo.

Cuando los participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración Pública, esta determinará las condiciones y garantías por las que se regirá y que al menos comprenderá la relación de emisores y receptores autorizados, así como la naturaleza de los datos a intercambiar.

Cuando los participantes pertenezcan a distintas administraciones, las condiciones y garantías citadas anteriormente, deberán estipularse previamente en el convenio correspondiente.



En todo caso, deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

## **SECCIÓN CUARTA DE LA INTEROPERABILIDAD Y DE LA ACREDITACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS PARTICULARES**

**Artículo 22.-** Los certificados electrónicos emitidos por los prestadores de servicios de certificación, acreditados como tales por las disposiciones jurídicas y por las autoridades competentes, serán admitidos por la Administración Pública, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de la Administración Pública la información que sea precisa sin que implique costo para ésta.

La Administración Pública podrá disponer de los mecanismos necesarios para la verificación del estado de revocación y la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia.

**Artículo 23.-** En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios electrónicos, se requiera la identificación o autenticación del ciudadano mediante algún instrumento de los previstos en este Reglamento y no cuente con el mismo, tal identificación o autenticación, podrá ser válidamente realizada por funcionario público competente, mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el ciudadano respectivo deberá acreditar su identidad mediante identificación oficial vigente con fotografía y otorgar su consentimiento expreso mediante la firma del escrito correspondiente.

La Administración Pública, mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o autenticación regulada en este artículo.

**Artículo 24.-** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 de éste Reglamento, la Administración Pública podrá autorizar a personas físicas o jurídicas para la realización de trámites en representación legal de los interesados. Dicha autorización, deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que adquieran tal autorización de representante, y determinará la presunción de validez de la representación. La Administración Pública podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación.

### **CAPITULO III**

## **DE LOS REGISTROS, LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

### **SECCIÓN PRIMERA**

## DE LOS REGISTROS

**Artículo 25.-** La Administración Pública creará registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Los registros electrónicos podrán admitir:

1. Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y tramites que se especifiquen conforme a lo dispuesto en la norma de creación del registro, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos;
2. Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en la fracción anterior dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la administración titular del registro;

Existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración Pública, misma que mediante convenios de colaboración, podrá habilitar sus respectivos registros para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de cualquier otra entidad de derecho público determinados en el convenio de coordinación o colaboración previamente celebrado con éstos;

**Artículo 26.-** Los registros electrónicos emitirán automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de folio de registro.

Podrán adjuntarse documentos digitales a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen por la Administración Pública. Los registros electrónicos generaran recibos acreditativos de la entrega de estos documentos que garanticen la integridad y el no repudio de los documentos aportados.

**Artículo 27.-** Los registros electrónicos, para los efectos de los cómputos de los plazos a que haya lugar, se harán por la fecha y hora oficial registrada por el Portal Electrónico, mismo que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

Los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

Para los efectos del computo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.

El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir las dependencias de la Administración Pública, estará determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro o, por la fecha y hora de entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

## **SECCIÓN SEGUNDA DE LAS COMUNICACIONES Y LAS NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**

**Artículo 28.-** Los particulares podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con la Administración Pública por medios electrónicos o por escrito.

La Administración Pública utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los particulares siempre que estos así lo hayan solicitado o consentido expresamente.

La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.

Las comunicaciones a través de medios electrónicos, serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

La Administración Pública, hará uso del Portal y de los demás medios publicitarios a su alcance, para informar acerca de los medios electrónicos que los particulares pueden utilizar en cada supuesto, en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ésta.

Los requisitos de seguridad e integridad de las comunicaciones, se establecerán, en cada caso, de forma apropiada al carácter de los datos objeto de aquellas, de acuerdo con criterios de proporcionalidad.

La Administración Pública, podrá establecer la obligatoriedad de comunicarse con ella, utilizando solo medios electrónicos, cuando los interesados sean personas físicas o jurídicas, que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos para ello.

La Administración Pública, promoverá la celebración de convenios para el uso de medios electrónicos en sus comunicaciones con otras entidades de derecho público. Las condiciones que regirán estas comunicaciones, se determinarán en los convenios respectivos.

**Artículo 29.-** El sistema electrónico de notificación, permitirá acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada para todos y cada uno de sus efectos legales.

Producirá los efectos propios de la notificación por comparecencia el acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dicho acceso en el registro electrónico correspondiente.

## **CAPITULO IV DE LOS DOCUMENTOS Y LOS ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

**Artículo 30.-** La Administración Pública podrá emitir válidamente, por medios electrónicos, los documentos administrativos procedentes, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Los documentos administrativos incluirán referencia temporal, que se garantizará a través de medios electrónicos cuando la naturaleza del documento así lo requiera.

**Artículo 31.-** Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por el propio interesado o por la Administración Pública, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración Pública, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

Las copias realizadas por la Administración Pública utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por la Administración Pública en soporte papel, tendrán la consideración de copias auténticas, siempre y cuando cuenten con el sello electrónico correspondiente.

La Administración Pública, podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los particulares, con su misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejara constancia. Esta obtención podrá hacerse de forma automatizada, mediante el correspondiente sello electrónico.

En los supuestos de documentos emitidos originalmente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en este artículo, podrá procederse a la destrucción de los originales en los términos y con las condiciones que por cada Administración Pública se establezcan.

Las copias realizadas en soporte papel, de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente, tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación, que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

**Artículo 32.-** Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares, deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se origino el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurara en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, aseguraran la identificación de los usuarios y el control de accesos.

**Artículo 33.-** El folio asignado a los expedientes electrónicos, se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por la Administración Pública.

Este índice, garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo.

## **TITULO TERCERO**

### **DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

#### **CAPITULO I DISPOSICIONES COMUNES**

**Artículo 34.-** La gestión electrónica de la actividad administrativa, respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia que corresponda a cada dependencia de la Administración Pública, así como el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la actividad correspondiente. Para estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa, se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la impartición de la capacitación necesaria para ello.

**Artículo 35.-** La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios proporcionado por la Administración Pública, ira siempre precedida de la realización de un

análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se consideraran especialmente los siguientes aspectos:

1. La supresión o reducción de la documentación requerida a los particulares como requisito, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones;
2. La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información;
3. La reducción de los plazos y tiempos de respuesta;
4. La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas; y
5. La disminución del consumo de papel, energía y materiales de impresión.

## **UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Artículo 36.-** El inicio de un procedimiento administrativo por medios electrónicos, a solicitud del particular, requerirá la puesta a disposición de los interesados de los correspondientes formatos digitales de solicitud en el Portal Electrónico.

Los interesados, podrán adjuntar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizaran mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Pública, podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias, implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

Con objeto de facilitar y promover su uso, los formatos digitales de las solicitudes de trámites que ofrezca la Administración Pública, podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada, respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones e, incluso, ofrecer el formulario para su llenado parcial o total por parte del interesado, con objeto de que el ciudadano verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

**Artículo 37.-** Las aplicaciones y sistemas de información utilizados para la tramitación por medios electrónicos de los procedimientos respectivos, deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, así como la tramitación ordenada de los expedientes, facilitando la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

Los sistemas de comunicación utilizados en la gestión electrónica de los procedimientos para las comunicaciones entre los órganos y unidades intervinientes, a efectos de emisión y recepción de informes u otras actuaciones, deberán cumplir los requisitos establecidos en este Reglamento.

Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los particulares interesados en la tramitación del procedimiento, emplearan los medios de comunicación y notificación previstos en los artículos 29 y 30 de éste Reglamento.

**Artículo 38.-** En los procedimientos administrativos gestionados electrónicamente, existirá un servicio electrónico de acceso restringido, donde este pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable, establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento, comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

En el resto de los procedimientos, se habilitaran igualmente, servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable.

**Artículo 39.-** La resolución dictada en un procedimiento, utilizando medios electrónicos, garantizará la identidad del órgano competente que la expida, mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en los artículos 19 y 20 de éste Reglamento.

Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así este previsto.

**Artículo 40.-** En caso de actuación automatizada, deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes, según los casos, para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoria del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.

## **TITULO CUARTO**

### **COOPERACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PARA EL IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **CAPITULO I**

#### **MARCO INSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**Artículo 41.-** La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente de la Oficialía Mayor de la Administración Pública, es el órgano técnico de cooperación en materia de administración electrónica.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, velará por el cumplimiento de los objetivos y principios establecidos en este Reglamento, y en particular desarrollará las siguientes funciones:

1. Asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones empleados por la Administración Pública; y
2. Elaborar y proponer planes y programas para impulsar el desarrollo de la administración electrónica en Solidaridad.

Cuando por razón de las materias tratadas, resulte de interés, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, podrá convocar a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que estime conveniente en cada caso, a participar en la elaboración de dichos planes y programas.

## **CAPITULO II**

### **COOPERACIÓN EN MATERIA DE INTEROPERABILIDAD DE SISTEMAS Y APLICACIONES**

**Artículo 42.-** La Administración Pública utilizará las TIC en sus relaciones jurídico-administrativas con otros Municipios u órdenes de Gobierno y con los particulares, aplicando medidas informáticas, tecnológicas, organizativas, y de seguridad, que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa y eviten discriminación a los particulares por razón de su elección tecnológica.

**Artículo 43.-** El Esquema Municipal de Interoperabilidad comprenderá:

1. El conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por la Administración Pública para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
2. El Esquema Municipal de Seguridad Informática, tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en el ámbito del presente Reglamento, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Ambos Esquemas, se elaboraran con la participación de todas las entidades de la Administración Pública, a propuesta de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, debiendo mantenerse actualizados de manera permanente.

En la elaboración de ambos Esquemas, se tendrán en cuenta: la situación tecnológica de las diferentes entidades de la Administración Pública, así como los servicios electrónicos ya existentes.

Para dichos efectos, se considerará la utilización de estándares que sean de uso generalizado por los particulares.



**Artículo 44.-** La Administración Pública, adoptará las medidas necesarias e incorporará en sus respectivos ámbitos las TIC precisas para posibilitar la interconexión de sus redes con el fin de crear una red de comunicaciones que interconecte los sistemas de información de la Administración Pública, y permita el intercambio de información y servicios entre sus entidades, así como la interconexión con las redes de otras Instituciones Públicas o Privadas.

**Artículo 45.-** La Administración Pública, podrá suscribir convenios de colaboración, con el objeto de articular medidas e instrumentos de colaboración para la implementación coordinada de una red de espacios comunes o ventanillas únicas para proporcionar información acerca del GEMUS y para que los particulares puedan realizar los trámites y procedimientos respectivos.

### **CAPITULO III REUTILIZACIÓN DE APLICACIONES Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍAS**

**Artículo 46.-** La Administración Pública, en su carácter de titular de los derechos de propiedad intelectual del GEMUS, podrá ponerlo a disposición de otras Administraciones Públicas, mediante la celebración del convenio respectivo, siempre y cuando, de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la beneficiaria o se fomente la incorporación de los particulares a la Sociedad de la información.

**Artículo 47.-** La Administración Pública, mantendrá directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el esquema municipal de interoperabilidad.

### **ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**Primero.-** La Administración Pública promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de las actividades propias de aquella.

En especial, los empleados de la Administración Pública, recibirán formación específica que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

**Segundo.-** Se otorga un plazo de 15 meses a partir de la entrada en vigencia de este reglamento, para que las entidades integrantes de la Administración Pública, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, generen los certificados y firmas digitales correspondientes a las mismas y a los funcionarios encargados de ejercer las facultades legales respecto de la resolución de trámites y servicios solicitados por los particulares.

**Tercero.-** La implementación del GEMUS en la totalidad de las entidades que integran la Administración Pública, se hará paulatinamente de conformidad con la disponibilidad de recursos para ello, inicialmente se implementará en la Dirección General de Ordenamiento Ambiental y Urbano.

**Cuarto.-** Los procedimientos y actuaciones de los particulares y la Administración Pública que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento se seguirán rigiendo por la normativa anterior hasta su terminación.

**Quinto.-** El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

**Sexto.-** Se derogan las disposiciones que se opongan al presente Reglamento.