

AÑO CII, TOMO I  
SAN LUIS POTOSI, S.L.P.  
JUEVES 31 DE ENERO DE 2019  
EDICION EXTRAORDINARIA  
200 EJEMPLARES  
16 PAGINAS



# PLAN DE **San Luis**

## PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

2019, "Año del Centenario del Natalicio de Rafael Montejano y Aguiñaga"

### INDICE

Poder Ejecutivo del Estado  
Unidad de Sistemas e Informática

Decreto que establece la Ventanilla Única Estatal.

Responsable:  
**SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

Director:  
**OSCAR IVÁN LEÓN CALVO**

PERFECTO AMEZQUITA No.101 2° PISO  
FRACC. TANGAMANGA CP 78269  
SAN LUIS POTOSI, S.L.P.

Actual 0.30 UMA  
Atrasado 0.60 UMA

Otros con base a su costo a criterio de la  
Secretaría de Finanzas

## Directorio

### Juan Manuel Carreras López

Gobernador Constitucional del Estado  
de San Luis Potosí

### Alejandro Leal Tovías

Secretario General de Gobierno

### Oscar Iván León Calvo

Director del Periódico Oficial del Gobierno del Estado  
“Plan de San Luis”

#### STAFF

### Miguel Romero Ruiz Esparza

Subdirector

### Miguel Ángel Martínez Camacho

Jefe de Diseño y Edición

#### Distribución

José Rivera Estrada

Para cualquier publicación oficial es necesario presentar oficio de solicitud para su autorización dirigido a la Secretaría General de Gobierno, original del documento, disco compacto (formato Word o Excel para windows , **NO imagen, NI PDF**)

Para publicaciones de Avisos Judiciales, Convocatorias, Balances, etc., realizar el pago de Derechos en las Cajas Recaudadoras de la Secretaría de Finanzas y acompañar en original y copia fotostática, recibo de pago y documento a publicar y en caso de balances acompañar con disco compacto (formato Word o Excel para windows, **NO imagen, NI PDF**).

Avisos Judiciales, Convocatorias, Balances, etc. son considerados Ediciones Ordinarias.

Los días Martes y Jueves, publicación de licitaciones, presentando documentación con dos días hábiles de anticipación.

La recepción de los documentos a publicar será en esta Dirección de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

**NOTA:** Los documentos a publicar deberán presentarse con la debida anticipación.

**\* El número de edicto y las fechas que aparecen al pie del mismo, son únicamente para control interno de esta Dirección del Periódico Oficial del Gobierno del Estado “Plan de San Luis”, debiéndose por lo tanto tomar como fecha oficial la publicada tanto en la portada del Periódico como en los encabezados de cada página.**

Este medio informativo aparece ordinariamente los días Lunes, Miércoles, Viernes y extraordinariamente cuando así se requiera.

REGISTRO POSTAL  
IMPRESOS DEPOSITADOS  
POR SUS EDITORES O AGENTES  
CR-SLP-002-99

## Poder Ejecutivo del Estado

### Unidad de Sistemas e Informática

**JUAN MANUEL CARRERAS LÓPEZ**, GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SAN LUIS POTOSÍ, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 72, 80, FRACCIONES I Y III, 83 y 84 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ; 2, 11, 12, 31 FRACCIONES I, VII Y XVI, 32, 37 Y 44 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ, Y

#### CONSIDERANDO QUE

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 6°, determina que el Estado tiene la obligación de garantizar a los mexicanos el derecho de acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación y de garantizar a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento; en su artículo 14, reconoce asimismo que corresponde al Ejecutivo Federal la política de inclusión digital universal, en la que se incluyen los objetivos y metas en materia de infraestructura, accesibilidad y conectividad, tecnologías de la información y comunicación, y habilidades digitales, así como los programas de gobierno digital, gobierno y datos abiertos, fomento a la inversión pública y privada en aplicaciones tales como las de telesalud, telemedicina y Expediente Clínico Electrónico, desarrollo de aplicaciones, sistemas y contenidos digitales, entre otros.

Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013–2018, se estableció la estrategia transversal “Gobierno Cercano y Moderno” y, para asegurar esto, se ha impulsado la Estrategia Digital Nacional, “México Digital”, documento donde se establecen las acciones y políticas que guiarán el acercamiento de las TIC, internet y banda ancha, a la población, logrando una mayor inclusión digital.

El Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021, en su Eje 5, Vertiente 4, “Gobierno Abierto e Innovador” y el Programa Sectorial de “Gobierno Abierto, Honesto e Innovador” establece la implementación de la estrategia de innovación tecnológica e inicia la transformación hacia un gobierno abierto y digital, mediante el desarrollo de una plataforma tecnológica de información, orientada a fomentar una nueva relación entre sociedad y gobierno, centrada en el ciudadano como usuario de servicios públicos.

La estrategia antes referida requiere la revisión, rediseño e innovación de la función gubernamental vinculada con las tecnologías de la información, a fin de avanzar consistentemente en cuanto a la transparencia del quehacer público, así como posibilitar la participación ciudadana en los procesos de planeación, seguimiento y evaluación del gobierno.

La Contraloría General del Estado es la encargada de definir la política de gobierno digital, gobierno abierto y datos abiertos en el ámbito de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, en términos del artículo 44, fracción XXXIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí.

En términos de lo establecido en los artículos, 42 y 44, de la Ley General de Mejora Regulatoria, la autoridad estatal en materia de mejora regulatoria es la encargada de coordinarse con las dependencias y entidades competentes para la integración y administración del Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios.

A la Unidad de Sistemas e Informática del Poder Ejecutivo del Estado, le corresponde de forma coordinada con la Secretaría de Desarrollo Económico y la Contraloría General del Estado, la estrategia digital de simplificación y digitalización de trámites y servicios gubernamentales, de conformidad con las disposiciones aplicables y de acuerdo con los estándares y principios de interoperabilidad y mejora continua.

Así mismo, corresponde a la Unidad administrar y promover el portal de información de servicios digitales del Gobierno Estatal, así como las acciones de enlace con instituciones públicas y privadas a fin de promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información en la Administración Pública Estatal y los servicios digitales que se pongan a disposición, en términos de este su Decreto de Creación y de su Reglamento Interior.

Las dependencias y entidades gubernamentales han venido instrumentando, en el ámbito de sus respectivas competencias, el uso de TIC, contribuyendo a la estrategia de gobierno digital; por lo que es de especial importancia que el uso de los medios y herramientas, se armonicen, homologuen y se sistematicen, considerando estándares técnicos para su aplicación y seguridad, con la finalidad de ofrecer servicios digitales de la más alta calidad.

En el desarrollo de sus sistemas y aplicaciones tecnológicas, las dependencias y entidades utilizan tecnologías y arquitecturas heterogéneas que, al no comunicarse entre sí, impiden compartir los recursos de infraestructura y contenidos, lo que genera duplicación de la información relacionada con una misma persona, así como el retraso e incremento en el costo de los trámites y servicios públicos.

Los datos abiertos de la Administración Pública Estatal constituyen un activo usable y reutilizable por cualquier sector de la sociedad, que contribuye a impulsar el crecimiento económico, fortalecer la competitividad y promover la innovación, incrementar la transparencia y rendición de

cuentas, fomentar la participación ciudadana, así como detonar una mayor eficiencia gubernamental y mejora de los servicios públicos, en apoyo a los objetivos de desarrollo, de buen gobierno y de generación de conocimiento.

En la actualidad existe una variedad de portales institucionales estatales en internet que ofrecen información de la Administración Pública Estatal, sin criterios claros, sencillos, estandarizados o apegados a los intereses y necesidades de la población; lo que da como resultado la necesidad de contar con un punto único de contacto que mejore la experiencia de la sociedad en su interacción con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Con ello y al ofrecer trámites, servicios e información de gobierno mediante un punto único de contacto, acceso y comunicación a través de solo sitio de internet del Gobierno del Estado, se establecerán facilidades para que las personas puedan cumplir con sus obligaciones, así como para obtener más y mejores resultados en su interacción con las autoridades de la Administración Pública Estatal.

Dicho punto de contacto, acceso y comunicación será a través del sitio slp.gob.mx en donde estará albergada la plataforma de la Ventanilla Única Estatal, la cual tendrá la capacidad de operar con los distintos sistemas de trámites, servicios y programas a cargo de las dependencias y entidades estatales, para con ello ofrecer a todas las personas una atención directa en cada uno de sus trámites y servicios.

Este trabajo tendrá como resultado, una nueva forma de hacer gobierno para y por la sociedad, adaptando los actos institucionales a la implementación del uso de las tecnologías de la información, como una parte sustancial en el que las dependencias y entidades sustentarán sus acciones y acercarán los trámites y servicios a los usuarios finales.

Derivado de las consideraciones anteriores, el Ejecutivo a mi cargo estima necesario establecer la Ventanilla Única Estatal, con la colaboración de todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

## **DECRETO QUE ESTABLECE LA VENTANILLA ÚNICA ESTATAL PARA LOS TRÁMITES, SERVICIOS, PROGRAMAS E INFORMACIÓN DIGITALES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ**

### **CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**ARTÍCULO 1.** El presente Decreto tiene por objeto establecer la Ventanilla Única Estatal para los Trámites, Servicios, Programas e Información Digitales del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, como el punto de contacto web, acceso y comunicación digital con la Administración Pública Estatal, a través del sitio en Internet slp.gob.mx, para la realización de trámites, servicios, programas e información digital del Gobierno Estatal, que realicen personas físicas y morales, propiciando la interacción e interoperabilidad con los sistemas electrónicos de las dependencias y entidades estatales, en

términos de las disposiciones jurídicas aplicables a éstas y en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

**ARTÍCULO 2.** El presente Decreto será de aplicación obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, y tiene por objeto regular:

- I.** La interacción por medios digitales de las personas físicas y morales con las dependencias y entidades estatales, para la atención de sus necesidades y solicitudes;
- II.** La interoperabilidad, interconexión, integración y utilización de las tecnologías de la información y comunicación entre las distintas dependencias y entidades y a éstas con la VUE, y
- III.** La publicación de los datos de carácter público que se pondrán a disposición de la población como datos abiertos.

### **CAPÍTULO II DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 3.** Para los efectos del presente Decreto, se entenderá por:

**I. Autenticación:** la acreditación por medios digitales de la cuenta de acceso a la plataforma y contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones, documentos, y de la integridad y autoría del usuario;

**II. Canales de atención:** las alternativas de contacto con las que cuentan las dependencias y entidades para facilitar la información sobre sus trámites y servicios, la gestión y el seguimiento de éstos como lo son el presencial, telefónico, en línea y redes sociales, entre otros;

**III. Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales de la Ventanilla Única Estatal:** el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales en la Ventanilla Única Estatal, de las dependencias y entidades, además de aquellos que se incorporen en términos de los convenios de coordinación respectivos, correspondientes a los gobiernos de la federación y municipios, a los Poderes Legislativo y Judicial y a los órganos a los que la Constitución o las leyes doten de autonomía;

**IV. Centros de Contacto Ciudadano:** oficinas de atención organizadas y estandarizadas, acondicionadas para que las personas físicas y morales puedan solicitar trámites o servicios de manera digital, y sean asesoradas por funcionarios públicos que las orienten a través de las plataformas ciudadanas de la VUE;

**V. Conjuntos de Datos:** la serie de datos estructurados, vinculados entre sí y agrupados mediante una misma unidad temática y física, de forma que puedan ser procesados digitalmente para obtener información;

**VI. Ciberentorno:** conjunto de usuarios, redes, dispositivos, todo el software, procesos, información almacenada o que circula, aplicaciones, servicios y sistemas que están conectados directa o indirectamente a las redes;

**VII. Ciberseguridad:** el conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno. Los activos de la organización y los usuarios son los dispositivos informáticos conectados, los usuarios, los servicios/aplicaciones, los sistemas de comunicaciones, las comunicaciones multimedios, y la totalidad de la información transmitida y/o almacenada en el ciberentorno;

**VIII. Dependencias y entidades:** las señaladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí, incluidas las áreas y unidades adscritas a la Oficina del Gobernador y todas aquellas que dependan del Titular del Poder Ejecutivo del Estado;

**IX. EDE: la Estrategia Digital Estatal:** el Plan de Acción Digital que la Administración Pública Estatal implementa durante el periodo de gestión en curso, para la incorporación y desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones en las actividades de la gestión pública, centrada en la atención a todas personas sin discriminación alguna, con base en los objetivos, metas, estrategias y líneas de acción previstas en el Plan Estatal de Desarrollo, respetando las políticas y prioridades que determine el Gobernador del Estado;

**X. Espacio ciudadano:** el espacio digital, a cargo del ciudadano o usuario, en donde puede almacenar los documentos electrónicos que le permitan realizar algún trámite o solicitar algún servicio, y llevar un seguimiento de sus solicitudes y respuestas gubernamentales;

**XI. Espacio Administrativo:** el espacio digital a cargo de la dependencia o entidad, mediante el cual las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal habilitan y configuran los trámites y servicios que se pondrán a disposición del público en general por medio de la plataforma, así como a los servidores públicos que operen los mismos;

**XII. Espacio Operativo:** el espacio digital a cargo de la dependencia o entidad, mediante el cual los servidores públicos designados por la misma gestionan la atención de las solicitudes realizadas por los usuarios, revisar y validar los documentos requeridos y generando la respuesta del trámite o servicio;

**XIII. Estándar abierto:** aquel que reúna las siguientes condiciones:

**a.** Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un costo que no suponga una dificultad de acceso, y

**b.** Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial;

**XIV. Firma Electrónica:** el conjunto de datos y caracteres que permiten la identificación del firmante, que ha sido creada por medios digitales bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier

modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;

**XV. Gobierno abierto:** apertura de procesos de gobierno, procedimientos, documentos y datos para el escrutinio y la participación públicos. Se considera un elemento fundamental de la sociedad democrática;

**XVI. Gobierno digital:** el uso de tecnologías de la información y la comunicación, para adoptar buenos principios de gobierno y lograr metas de política pública para servir mejor a la población;

**XVII. Identidad Digital Administrativa Única:** el ciclo de vida de generación y uso de una identidad digital, que involucra un conjunto de documentos electrónicos desde el certificado de nacimiento, acta de nacimiento, la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), el RFC, así como la obtención de la Firma Electrónica Avanzada, estos conformarán un expediente electrónico. Considera tanto personas físicas como morales, adecuando su proceso y otorgando las mismas cualidades de certeza, confianza, agilidad y vinculación jurídica;

**XVIII. Interoperabilidad:** la capacidad de organizaciones y sistemas, dispares y diversos, para interactuar con objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos, en donde la interacción implica que las dependencias y entidades compartan infraestructura, información y conocimiento mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de información y comunicaciones;

**XIX. Medios Digitales:** el mecanismo, red de comunicación, equipo, dispositivo, o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información para su procesamiento, impresión, despliegue, conservación y, en su caso, modificación de información;

**XX. Niveles de Digitalización:**

**a. Nivel 1, Informativo:** la información del trámite o servicio se encuentra publicada en un sitio web. La información es estática y no se interactúa con el público.

**b. Nivel 2, Formatos descargables:** al igual que el nivel 1, se publica la información en un sitio web, la información es estática, pero permite descargar formatos, ahorrando un paso o visita a la dependencia o entidad.

**c. Nivel 3, Formularios web:** en este nivel, se le permite al usuario interactuar mediante formularios que pueden llenar en línea, enviarlos a la dependencia y comenzar su trámite o servicio, y

**d. Nivel 4, Transaccional:** el proceso de atención del trámite o servicio es totalmente en línea. El usuario puede iniciar su trámite o servicio, pagar en línea, darle seguimiento y finalizarlo, todo desde un sitio web. Las dependencias y entidades intercambian información;

**XXI. Página Web:** el sitio en Internet que contiene información, aplicaciones y, en su caso, vínculos a otras páginas;

**XXII. Plataforma:** la Plataforma Integral de Gobierno Digital de la Administración Pública Estatal, que alberga la Ventanilla Única Estatal y contiene el conjunto de componentes informáticos que constituyen los sistemas y las herramientas que permiten operar por medios digitales y que tiene la capacidad de interoperar, interconectar e integrarse y comunicarse con sistemas electrónicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal entre otras;

**XXIII. Punto Único Web:** el Portal de internet, conformado por el conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de internet, en donde se concentra información sobre Gobierno, trámites, servicios o programas que brindan las dependencias y entidades, dirigido a resolver necesidades específicas de personas, grupos de personas o el acceso a información y servicios de la Administración Pública Estatal;

**XXIV. Puntos de Acceso Electrónico:** aquellos en los que, sin la presencia de personal de Gobierno del Estado, las personas físicas y morales pueden solicitar sus trámites o servicios de manera electrónica, mediante un dispositivo electrónico conectado a internet y dispuesto en un espacio con alta concentración, como son, las plazas comerciales o las cabeceras municipales;

**XXV. RUTyS:** el Registro Único de Trámites y Servicios establecido en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado y Municipios de San Luis Potosí, a cargo de la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Estado;

**XXVI. Registro de Aplicaciones, Servicios y Datos de la Administración Pública Estatal:** el Registro de herramientas tecnológicas, soluciones informáticas, inventarios de TIC y licenciamiento de la Administración Pública Estatal;

**XXVII. Servicio:** cualquier beneficio o actividad que las dependencias y entidades, en el ámbito de su competencia, brinden a personas físicas o morales, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables;

**XXVIII. TIC. Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** aquellas que comprenden el equipo de procesamiento, telecomunicación, software y dispositivos, que sean utilizadas para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video;

**XXIX. Trámite:** cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales realicen ante la autoridad competente en el ámbito estatal o municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución;

**XXX. Unidad:** la Unidad de Sistemas e Informática del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de San Luis Potosí;

**XXXI. Usuario.** la persona física o moral que se registra e ingresa a la Ventanilla Única Estatal y a la que se le asigna una Identidad Digital Administrativa Única;

**XXXII. Ventanilla Única Estatal (VUE):** la Ventanilla Única Estatal para los trámites, servicios, programas e información digitales del Gobierno del Estado;

**XXXIII. W3C:** el Consorcio de la Red Informática Mundial, conocido en inglés como World Wide Web Consortium, el cual genera en materia de TICS recomendaciones y estándares que aseguran su crecimiento a largo plazo, y

**XXXIV. WCAG:** las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web, conocido en inglés como Web Content Accessibility Guidelines. En ellas se explica cómo hacer contenido web más accesible para las personas con discapacidad.

### CAPÍTULO III OBJETIVOS

**ARTÍCULO 4.** La Ventanilla Única Estatal, bajo los principios de derecho a la protección de datos personales, igualdad, accesibilidad, legalidad, seguridad en el uso de medios digitales, proporcionalidad, neutralidad, transparencia, y reconocimiento y calidad en la veracidad y autenticidad de los trámites y servicios que se ponen a disposición de los usuarios, tendrá los objetivos generales siguientes:

**I.** Facilitar el acceso y uso por medios digitales como medio de comunicación con las dependencias y entidades;

**II.** Facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos en sus relaciones con las diversas dependencias y entidades, o con el uso y explotación de las tecnologías de la información;

**III.** Simplificar los procedimientos administrativos que tienen las dependencias y entidades, en los trámites y servicios que se ponen a disposición de los usuarios;

**IV.** Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información respecto a los servicios que ofrece la Administración Pública del Estado, coadyuvando a la máxima transparencia, y

**V.** Promover la inserción de los usuarios en la implementación, aprovechamiento y mejora de las Tecnologías de la Información como medio y herramienta de comunicación y colaboración en los actos, trámites y servicios que ofrezca la Administración Pública del Estado.

**ARTÍCULO 5.** La Ventanilla Única Estatal tendrá, los siguientes objetivos específicos:

**I.** Facilitar el acceso por medios digitales de las personas físicas y morales en la información y a la atención de trámites y servicios que pongan a disposición las dependencias y entidades, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;

**II.** Brindar un mayor acercamiento de la población con la Administración Pública Estatal y la confianza en el uso y aprovechamiento de las TIC, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales relacionados con la privacidad y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados;

**III.** Facilitar el acceso a mecanismos de participación ciudadana que permitan la colaboración y contribución de los

ciudadanos en temas de interés público y promover su interacción a través de ella, en los procesos de planeación, seguimiento y evaluación del gobierno;

**IV.** Proporcionar información respecto de los trámites y servicios, de manera homologada, estandarizada e integrada a través del sitio a que refiere el artículo primero del presente Decreto, y

**V.** Proporcionar el Espacio Ciudadano, al que podrán acceder las personas físicas y morales desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo, pudiendo solicitar o darle seguimiento a algún trámite o servicio en línea o agendar una cita en una dependencia o entidad.

En todos los casos, el acceso y difusión de la información relativa a los trámites y servicios o, en su caso, a la gestión electrónica de los mismos, se sujetará a lo establecido en las disposiciones jurídicas en materia de mejora regulatoria, transparencia, acceso a la información pública gubernamental, protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y demás normatividad aplicable.

#### CAPÍTULO IV PRINCIPIOS

**ARTÍCULO 6.** Todas las aplicaciones, sistemas, portales, plataformas, redes, información y datos de las dependencias y entidades integrados a la plataforma de la Ventanilla Única Estatal y sus subsistemas o que éstas utilicen en el proceso de atención, resolución y respuesta a los usuarios, deberán cumplir indubitablemente con los siguientes principios rectores:

**I. Accesibilidad e Inclusión:** la inclusión significa que todos puedan aprovechar plenamente las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para superar las desventajas sociales y económicas y la exclusión, en tanto que la accesibilidad garantiza que las personas con discapacidad y las personas mayores puedan utilizar los servicios públicos de manera incluyente e igualitaria.

Mediante la utilización de las TIC se debe crear oportunidades iguales para todas las personas a través de servicios incluyentes que sean accesibles al público sin discriminación.

Las dependencias y entidades garantizarán el acceso a la información, contenidos y servicios digitales por medios electrónicos a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura, garantizando la accesibilidad universal, con el objeto de que todas las personas puedan ejercer su derecho, incorporando las características necesarias, incluyendo las que se refieren a respetar y considerar las necesidades específicas de las personas con capacidades especiales y adultos mayores. Asimismo, deberán iniciar el proceso de migración de manera gradual, sus sitios web a punto único, y sus aplicativos puestos a disposición del público, a los estándares internacionales de la W3C, y las pautas de accesibilidad de contenido de internet WCAG;

**II. Apertura:** el desarrollo conjunto de sistemas de software personalizados, para generar resultados que puedan

interconectarse, reutilizarse y compartirse, lo cual mejora asimismo la eficiencia.

El concepto de apertura aplica también para los datos. Los datos abiertos son aquellos datos públicos que son puestos a disposición en formatos abiertos y que pueden ser reutilizados, además deberán ser puestos a disposición en lenguaje ciudadano;

**III. Colaboración:** la participación en conjunto en las diferentes actividades de planeación, diseño, desarrollo, implantación y operación de servicios digitales integrados, así como de sistemas o aplicaciones para impulsar la eficiencia de la Administración Pública Estatal y su interacción con la sociedad; así mismo, la cooperación en la utilización de medios electrónicos con el objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios que se oferten al público. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en el presente decreto;

**IV. Conservación:** la conservación de los documentos de archivo y la información en forma electrónica a efecto de documentar los procedimientos para garantizar que dichos documentos y otras formas de información conserven su legibilidad, fiabilidad e integridad y que pueda accederse a ellos durante todo el tiempo necesario, sin menoscabo de la seguridad y la protección de la información personal, datos sensibles y privacidad de datos de los usuarios.

Toda la información electrónica, deberá ser almacenada el tiempo que se deba proteger de acuerdo a la Ley de Archivos del Estado de San Luis Potosí. Cuando los medios en donde se almacena la información se vuelvan obsoletos, se deberá migrar a nuevos medios para garantizar la conservación y disponibilidad de la información.

Las dependencias y entidades son responsables de conservar y mantener en condiciones adecuadas de operación sus sistemas o aplicaciones, para asegurar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los datos e información contenidos en los mismos a través del tiempo;

**V. Derecho a la Protección de Datos e Intimidad:** la garantía, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables, de la no divulgación de datos o información a terceros o a sistemas no autorizados; y a proteger la información personal y privada en conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de San Luis Potosí, así como respetar los derechos de los particulares a ejercer sus derechos ARCO;

**VI. Disponibilidad:** la obligación de que la información o datos contenidos en sus sistemas o aplicaciones para la prestación de trámites y servicios digitales cuenten y cumplan con un nivel de servicio comprometido entre ellas y, en su caso, con los usuarios y el público en general;

**VII. Efectividad y Eficiencia:** la prestación de servicios digitales deberá sustentarse en la generación de economías de escala

ligadas a inversiones compartidas, esfuerzos coordinados y soluciones replicables.

Las soluciones tecnológicas empleadas para proveer los trámites o servicios al público deberán utilizar el recurso económico empleado de la forma más efectiva y eficiente, existiendo un balance entre el costo- beneficio de la solución aplicada;

**VIII. Equilibrio:** la obligación de asegurar que existe un balance entre los aspectos de seguridad de los datos e información y las aplicaciones de acceso a los mismos, de forma que no sea un obstáculo para la interoperabilidad;

**IX. Igualdad:** el uso de medios digitales no deberá generar restricciones o limitaciones para quienes decidan relacionarse con éstos, con independencia de la utilización de medios de contacto tradicionales en términos de las disposiciones jurídicas aplicables; en ningún caso el uso de medios digitales puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para las personas que se relacionen con las dependencias y entidades 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 digitales; por lo cual se deberá de garantizar por las dependencias y entidades a todas las personas las mismas condiciones de igualdad en el uso e implementación de estas herramientas;

**X. Integridad:** la responsabilidad de que los datos o información contenidos en sus sistemas o aplicaciones para la prestación de servicios digitales han permanecido completos e inalterados y, en su caso, que sólo han sido modificados por la fuente de confianza correspondiente;

**XI. Legalidad:** la sujeción a las disposiciones legales aplicables en el intercambio de datos o información contenida en sus sistemas o aplicaciones para la prestación de servicios digitales, de la misma manera que sucede en el intercambio de información por medios físicos;

**XII. Neutralidad Tecnológica y Adaptabilidad al Avance de la Tecnología:** en el diseño de soluciones tecnológicas se deberá buscar la neutralidad tecnológica y el aprovechamiento de estándares abiertos; las dependencias y entidades deberán utilizar tecnología adaptable, que pueda ser adaptada a otras tecnologías con las que cuente la misma dependencia o con otras dependencias y entidades a fin de aprovechar al máximo el uso y aplicación de las mismas en favor de todas las personas; de igual forma buscarán que la tecnología seleccionada, en la medida de sus posibilidades cubra las necesidades para proveer los trámites o servicios que ofrezcan.

La Administración Pública Estatal utilizará estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado para todas las personas;

**XIII. Participación:** la promoción a través de medios digitales y de la Ventanilla Única Estatal de mecanismos de participación ciudadana;

**XIV. Proporcionalidad:** sólo se requerirán a los usuarios aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención del trámite, servicio o finalidad para la que se soliciten;

**XV. Responsabilidad:** en la prestación de servicios públicos digitales integrados, serán responsables de sus acciones de acuerdo a los niveles de servicio convenidos entre los distintos participantes conforme al tipo de servicio de que se trate;

**XVI. Reutilización:** la obligación de generar los medios para poner a disposición y compartir la información, funcionalidades y soluciones tecnológicas, entre aquéllas que lo requieran;

**XVII. Seguridad en el Uso de Medios Digitales:** al compartir información por medios digitales, deberán mantener como mínimo, el mismo nivel de garantías y seguridad que se tiene para el intercambio por medios físicos, así como adoptar procesos de ciberseguridad, en términos de lo que establezcan cada uno de los procesos de los trámites y servicios en conformidad con las políticas emitidas por la Unidad;

**XVIII. Simplificación Administrativa:** las acciones que con base en la ley de la materia se apliquen para mejorar los procesos administrativos al interior de las dependencias y entidades, prefiriendo inclusive el eliminar aquello que no provea ningún valor público y/o sea obsoleto, o perfeccionando en su caso el proceso del trámite o servicio y reduciendo de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando con ello una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa dirigida al usuario. Dichas acciones deberán incluirse en sus programas de mejora regulatoria;

**XIX. Transparencia:** en la prestación de los servicios públicos digitales se facilitará a los distintos participantes, la información que requieran para fines de evaluación y mejora de dichos servicios, por lo que el uso de medios digitales debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas, y

**XX. Trazabilidad:** en el intercambio de información deberán contar con registros que les permitan identificar y analizar situaciones, generales o específicas, de los servicios digitales.

## CAPÍTULO V

### CATÁLOGO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DIGITALES

**ARTÍCULO 7.** Las dependencias y entidades deberán registrar sus trámites y servicios, previamente validados por la autoridad en materia de mejora regulatoria, en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales de la Ventanilla Única Estatal.

Serán entre otros, insumos de la Ventanilla Única Estatal, el Registro Único de Trámites y Servicios (RUTYS) administrado por la Secretaría de Desarrollo Económico, los mecanismos de pago operados a través de la Secretaría de Finanzas del Estado; así como cualquier otro mecanismo o sistema a cargo de las dependencias y entidades, los que seguirán operando en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El RUTYS formará parte del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Mejora Regulatoria.

Las dependencias y entidades inscribirán además en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales de la Ventanilla Única Estatal los trámites y servicios a su cargo conforme a los lineamientos generales que, con base en las disposiciones de los artículos 44, 46, 48 y demás relativos de la Ley General de Mejora Regulatoria y demás ordenamientos estatales aplicables, emita la autoridad estatal en materia de mejora regulatoria, en coordinación con la Unidad.

**ARTÍCULO 8.** La autoridad estatal en materia de mejora regulatoria y la Unidad en el ámbito de sus respectivas competencias, se coordinarán con las dependencias y entidades, a fin de asesorarlas para la integración de sus trámites y servicios en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales de la Ventanilla Única Estatal.

**ARTÍCULO 9.** Todos los trámites y servicios que las dependencias y entidades ofrezcan a través de la Ventanilla Única Estatal deberán ser acordes a su marco normativo y reglamentario, así como en su caso a sus manuales de operación y/o de procedimientos, a efecto de que los mismos cuenten con validez jurídica.

Cuando un trámite o servicio que se ofrezca en la VUE requiera actualizarse simplificarse o modificarse, se deberán realizar previamente las reformas necesarias a la regulación o normatividad aplicable.

**ARTÍCULO 10.** Será responsabilidad de la dependencia o entidad encargada del trámite y/o servicio que se ofrezca, así como del servidor público que se encargue del espacio operativo en el que se edite y en su caso valide la información, el cuidado y respaldo de la información y documentación que el usuario ingrese digitalmente a la Ventanilla Única Estatal.

## **CAPÍTULO VI GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ARTÍCULO 11.** Las dependencias y entidades deberán, en el ámbito de sus atribuciones, preferentemente, habilitar canales de atención para la prestación de trámites y servicios, como son el presencial, telefónico, electrónico, redes sociales, chats, entre otros, privilegiando ante cualquier otro, el uso de los canales digitales y la digitalización de sus trámites y servicios.

**ARTÍCULO 12.** Las dependencias y entidades deberán garantizar el acceso de cualquier persona cuando menos a través de los Centros de Contacto Ciudadano, los puntos de acceso electrónico y la atención telefónica; y al efecto deberán:

I. Habilitar oficinas de atención presencial, llamadas “Centros de Contacto Ciudadano” y deberán habilitar puntos de acceso electrónico a través de redes de comunicación.

Las oficinas de atención presencial que se determinen, contarán con asistencia y orientación sobre el uso de medios digitales para la realización de trámites y servicios a través de la VUE y el acceso a la información y servicios disponibles;

II. Apegarse al Manual de Identidad y Guía de Atención que emita la Coordinación General de Comunicación Social en

coordinación con la Unidad; lo que permitirá guiar a los usuarios en la realización de los trámites y servicios digitales de la dependencia o entidad a través de medios digitales, de manera que gradualmente ya no requieran atención presencial, además de brindarles la asesoría para solicitar cualquier otro trámite o servicio;

III. Habilitar los puntos de acceso electrónico en lugares con alta concentración poblacional, y

IV. Atender los requerimientos de las personas que accedan a la VUE a través de medios de atención, y guiarlos para que sus solicitudes puedan ser atendidas electrónicamente de conformidad con los lineamientos que al efecto emita la Unidad.

## **CAPÍTULO VII FORMAS DE IDENTIFICACIÓN, AUTENTICACIÓN Y REPRESENTACIÓN**

**ARTÍCULO 13.** Las dependencias y entidades garantizarán las diversas formas de identificación, autenticación y representación de los usuarios en el ejercicio de sus derechos cuando realice algún trámite y/o servicio debiendo cumplirse cuando menos lo siguiente:

I. Las dependencias y entidades podrán admitir la Firma Electrónica Avanzada en los documentos presentados por los usuarios que hayan sido ya otorgadas por las autoridades certificadoras y que tengan reconocimiento oficial.

La Firma Electrónica Avanzada deberá provenir de autoridades certificadoras tales como, el Sistema de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de Economía entre otras.

La documentación presentada, tendrá los mismos efectos jurídicos y la validez legal que en derecho corresponde conforme cada una de las normativas de los trámites y servicios que la ley otorga a los documentos escritos con relación a la firma autógrafa; lo anterior con las excepciones a que se refiere el artículo 5º de la Ley para la Regulación de la Firma Electrónica Avanzada del Estado de San Luis Potosí.

Así mismo, los trámites y servicios que sean ofertados por conducto de la Ventanilla Única Estatal estarán dotados de validez legal, en los casos y términos de la Ley a que se refiere el párrafo anterior, cuando han sido firmados a través de la Firma Electrónica Avanzada;

II. La Identidad Digital Administrativa Única: para poder acceder por vez primera al sistema, y crear su espacio ciudadano, la persona física o moral interesada deberá registrarse usando los datos de la CURP, acta o certificado de nacimiento o firma electrónica si fuese persona física, o de su RFC si fuera persona moral, a efecto de que se validen los datos de la misma;

III. La identidad Digital Administrativa Única, será reconocida en la plataforma electrónica a partir de su validación por el servidor público correspondiente y la emisión del folio; reconociéndose la personalidad jurídica de los usuarios que realicen los trámites y servicios por medio de la Ventanilla Única Estatal.

Al momento que sea válido, el usuario contará con una Identidad Digital Administrativa Única, y tendrá opción de realizar sus trámites y servicios a través de la Ventanilla Única Estatal;

**IV.** La Administración Pública Estatal podrá determinar, teniendo en cuenta los datos e intereses afectados y siempre de forma justificada, el uso de otros mecanismos de autenticación electrónica, tales como usuarios y claves, en un registro previo siempre que se realice la aportación de información conocida por ambas partes;

El régimen de utilización y efectos de la Identidad Digital Administrativa Única y firma electrónica se regirán por la normatividad correspondiente;

En los supuestos en que para la realización de cualquier operación por medios digitales se requiera identificación mediante los mecanismos de identificación electrónica antes señalados, de los que el usuario no disponga, tal identificación podrá ser válidamente realizada directamente por los servidores públicos autorizados;

**V.** Para la eficacia de lo dispuesto en la fracción anterior, el usuario deberá identificarse y otorgar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio; a efecto de constatar lo anterior, se asentará en un registro electrónico y/o bitácora electrónica, toda transacción realizada, incluyendo los datos que establezcan cuando menos la fecha, hora y responsable de la transferencia, y

**VI.** Para la realización de determinadas transacciones electrónicas, las dependencias y entidades podrán habilitar a personas físicas autorizadas legalmente para efectuarlos, con carácter general o para solicitar algún trámite o servicio específico, en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar el instrumento o documento que acredita la representación, las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que adquieran la condición de representantes, y reconocerá la validez de la representación, salvo disposición legal en contrario.

### **CAPÍTULO VIII NOTIFICACIÓN POR MEDIOS DIGITALES**

**ARTÍCULO 14.** El usuario, podrá recibir notificaciones electrónicas en su espacio ciudadano, las cuales serán válidas jurídicamente, en apego a los términos y condiciones al momento de la creación del espacio ciudadano; teniendo la validez legal en términos del Código Procesal Administrativo del Estado de San Luis Potosí. La notificación electrónica es un medio de comunicación que se establece con el objeto de optimizar recursos e informar a las partes a través de medios digitales; las autoridades certificadoras en esta materia, establecerán mediante acuerdo general en el ámbito de sus respectivas competencias, las políticas, bases y lineamientos aplicables a la notificación electrónica, que incluirá los trámites y servicios del registro de usuarios, personal facultado para realizarla, sus efectos y demás formalidades, requisitos y condiciones inherentes.

Se tendrá como fecha de notificación por cualquier medio de comunicación electrónica, la que conste en el acuse de recibo de la generación del trámite o servicio. La notificación electrónica surtirá sus efectos al tercer día hábil siguiente a aquel en que se haya realizado.

Cuando en las leyes se disponga la notificación electrónica, se aplicará lo que al respecto se establezca en las mismas.

Las dependencias y entidades deberán establecer la notificación electrónica, utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones, para los trámites y servicios que se pongan a disposición en el Espacio Ciudadano.

### **CAPÍTULO IX ESPACIO CIUDADANO**

**ARTÍCULO 15.** La Ventanilla Única Estatal, otorgará a todas las personas la posibilidad de que lleven a cabo sus trámites y servicios a través del Punto Único Web, por medio del denominado "Espacio Ciudadano"; este servicio digital, permitirá realizar el resguardo de la documentación que se utilice para solicitar algún servicio público o acceder a un trámite o servicio que otorgue la Administración Pública Estatal, además de llevar un registro y seguimiento de las solicitudes que promuevan los usuarios; dicho espacio se considera dotado de validez legal para realizar el trámite o al servicio que corresponda.

**ARTÍCULO 16.** El espacio ciudadano funcionará de la siguiente forma:

**I.** La persona interesada deberá ingresar a este espacio para realizar la solicitud de un trámite o servicio digital ofertado en la VUE;

**II.** El usuario podrá aportar al Espacio Ciudadano, reproducciones digitalizadas de diversos documentos de identificación que para el efecto se autorice, cuya fidelidad con el original se garantizará mediante su cotejo y validación ante el servidor público en el primer acto solicitado teniendo como complemento los mecanismos señalados en el Capítulo Séptimo de este Decreto;

**III.** La dependencia o entidad encargada del servicio o del trámite podrá solicitar en cualquier momento, el cotejo del documento correspondiente, ante la imposibilidad del cotejo, podrán solicitar la información original directamente al usuario, sin poder pedir documentación distinta a la que el trámite o servicio establece;

**IV.** El usuario podrá consultar en cualquier momento y previa identificación electrónica, el estado que guarda su solicitud o de aquellas que haya realizado con anterioridad;

**V.** El usuario al momento de generar su Espacio Ciudadano deberá autorizar expresamente que los documentos electrónicos solicitados por la dependencia o entidad ante la que realiza su trámite o servicio, puedan ser consultados o utilizados al momento de realizar la solicitud de algún trámite o servicio ante cualquiera otra dependencia o entidad estatal, y que dicha información pueda ser utilizada para generar estadísticas y ofertar otros servicios gubernamentales al propio usuario;

**VI.** Los documentos aportados por los usuarios en su Espacio Ciudadano contarán con la misma validez siempre que el proceso de digitalización garantice su autenticidad, integridad y la conservación de la imagen del documento;

**VII.** Las imágenes digitales presentadas por los usuarios deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Estatal de Interoperabilidad, y

**VIII.** Los usuarios que realicen algún trámite o servicio no aportaran más datos o documentos que los requeridos para el trámite o servicio.

**ARTÍCULO 17.** La vigencia de la Identidad Digital Administrativa Única del usuario, y la opción de contar con el Espacio Ciudadano será permanente; sin embargo, al cumplirse veinticuatro meses sin ningún acceso o visita por parte del mismo, la cuenta y el espacio quedará automáticamente cancelado, por lo que, en caso de requerirlo, deberá iniciar nuevamente el proceso de registro en la VUE.

**ARTÍCULO 18.** Las dependencias y entidades deberán indubitablemente, registrar en el espacio administrativo el nombre de los servidores públicos habilitados para la validación de Identidad Digital Administrativa Única de los usuarios, con el fin de validar y constatar la autenticidad y autenticación de las personas físicas o morales que realizan el proceso de registro de identidad.

## **CAPÍTULO X ATENCIÓN CIUDADANA**

**ARTÍCULO 19.** Las dependencias y entidades están obligadas a recibir las solicitudes de todas las personas físicas y morales, incluyendo aquellas que no puedan ser atendidas por éstas; deberán recibirlas incluso si se trata de trámites o servicios que no se encuentren relacionados en el Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales. Recibirán dichas solicitudes conforme a las disposiciones en la materia y en su caso cumpliendo con los formatos preestablecidos; en caso de que la solicitud no corresponda a sus funciones o atribuciones, deberán remitirla a la dependencia o entidad correspondiente. En este caso, el término o plazo establecido para la resolución del trámite o servicio empezará a correr a partir del día hábil inmediato siguiente a la recepción de la solicitud en el espacio operativo la dependencia o entidad que corresponda, debiendo notificarse al ciudadano o usuario para los efectos legales conducentes a qué dependencia o entidad se canalizó su solicitud, así como la hora y fecha en que la misma se tiene por recibida formalmente por la dependencia o entidad competente.

Las solicitudes recibidas en la VUE emitirán automáticamente un número de folio, incluyendo fecha y hora de presentación.

La comunicación a través de medios digitales será válida siempre que exista constancia de la transacción y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro y se identifiquen fidedignamente al remitente y al destinatario de éstas.

## **CAPÍTULO XI FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**

**ARTÍCULO 20.** Las dependencias y entidades deberán realizar las acciones necesarias en su proceso normativo para que los trámites y servicios que así lo requieran, migren de la firma estampada de puño y letra al sistema de firma electrónica, incluyendo tanto la firma del servidor público facultado para tal efecto, como del sello electrónico de la dependencia o entidad.

A efecto de dar certeza y validez a la firma electrónica avanzada, así como para cotejar que fue expedida por el servidor público facultado deberán realizarse para tal efecto por éste cuando menos los siguientes procesos:

**I.** Recibir cualquier solicitud, escrito o comunicación de los trámites y servicios, conforme a las disposiciones en la materia, cumpliendo con los formatos preestablecidos por la dependencia o entidad encargada del trámite o servicio;

**II.** Las solicitudes recibidas emitirán automáticamente un acuse de recibo, con el sello electrónico de la dependencia o entidad, consistente en una copia del escrito, extracto de la solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo fecha y hora de presentación y folio de entrada de registro;

**III.** La comunicación a través de medios digitales será válida siempre que exista constancia de la transición y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro y se identifiquen fidedignamente al remitente y al o los destinatarios de éstas de conformidad con los lineamientos de operación generales que para tal efecto emita la Unidad.

La firma electrónica avanzada atenderá para su validez legal, las disposiciones que establece la Ley estatal de la materia.

## **CAPÍTULO XII TRANSMISIÓN DE DATOS EN REDES DE COMUNICACIÓN**

**ARTÍCULO 21.** Las dependencias y entidades adoptarán las medidas necesarias para incorporar en sus respectivos ámbitos las tecnologías 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 Estatal y permita el intercambio de información y servicios entre las mismas. Para tal efecto, la Unidad emitirá el Esquema Estatal de Conectividad y Seguridad.

Asimismo, para prestar trámites y servicios digitales a la población, las dependencias y entidades deben asegurar que el diseño de la red cumple con las políticas de seguridad de la información, y con los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Las dependencias y entidades, al otorgar trámites y servicios deberán de cumplir con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección de datos personales y el derecho a la información pública, incluyendo las medidas de seguridad y confidencialidad previstas en las leyes de la materia.

**ARTÍCULO 22.** Cuando las dependencias y entidades se conecten a la Ventanilla Única Estatal, el medio de transmisión de los datos deberá estar cifrado y asegurado, conforme a los lineamientos y/o esquemas que para tal efecto emita la Unidad debiendo asegurarse de que tanto el emisor como el receptor están plenamente identificados y autenticados a fin de evitar un mal uso del sistema.

El acceso a los datos deberá estar controlado; al efecto se implementarán certificados de seguridad para garantizar la transmisión de la información en los servicios que se oferten en la VUE.

Además, las dependencias y entidades deberán monitorear y verificar el tráfico para detectar intrusiones, cambios de datos y otro tipo de ataques.

Las dependencias y entidades deberán acatar el Esquema Estatal de Conectividad y Seguridad que la Unidad determine.

Si la comunicación e intercambio de información se realizará entre distintas dependencias y entidades, las mismas suscribirán un convenio de colaboración, en el que determinen políticas y alcances de la conexión.

En todo caso deberán garantizar el seguimiento puntual del Esquema Estatal de Conectividad y Seguridad.

### **CAPÍTULO XIII ESQUEMAS ESTATALES DE INTEROPERABILIDAD, CONECTIVIDAD Y SEGURIDAD**

**ARTÍCULO 23.** La Administración Pública Estatal, deberá adaptar los procesos que permiten brindar trámites y servicios con sistemas y aplicaciones que cumplan con el esquema estatal de interoperabilidad.

Las dependencias y entidades deberán preferentemente utilizar las TIC en sus relaciones con otras dependencias y con la población en general, aplicando mecanismos tecnológicos que garanticen un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, de acuerdo con el Esquema Estatal de Interoperabilidad y el Esquema Estatal de Conectividad y Seguridad.

Las dependencias y entidades podrán intercambiar entre sí los datos relativos a los usuarios que obren en su poder y se encuentren en medios digitales, ello con apego a la legislación en materia de protección de datos personales. La disponibilidad de tales datos será la estrictamente requerida a los usuarios para la tramitación y resolución de sus trámites y servicios de acuerdo con la normativa regulatoria de éstos.

**ARTÍCULO 24.** El Esquema Estatal de Interoperabilidad comprenderá 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 tomados en cuenta por la Administración Pública Estatal para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

Este esquema será emitido y en su caso modificado periódicamente por la Unidad, con la finalidad de enmarcar y fortalecer los mecanismos de comunicación digital entre las dependencias y entidades y con ello mejorar los procesos de interoperación entre las dependencias.

**ARTÍCULO 25.** El Esquema Estatal de Conectividad y Seguridad tiene por objeto establecer la política de seguridad en la utilización de medios digitales en el ámbito del presente Decreto, y está constituido por los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información y del propio sistema.

Este esquema será emitido y en su caso modificado periódicamente por la Unidad de Sistemas e Informática del Poder Ejecutivo, con la finalidad de enmarcar y fortalecer los mecanismos de seguridad digital entre las dependencias y entidades y con ello mejorar los procesos de seguridad entre las mismas.

### **CAPÍTULO XIV REUTILIZACIÓN DE APLICACIONES Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍAS**

**ARTÍCULO 26.** Las soluciones tecnológicas desarrolladas en conjunto con sus componentes para o por las dependencias y entidades, deberán estar indubitablemente registradas en lo relativo a los derechos de propiedad intelectual a nombre de Gobierno del Estado de San Luis Potosí sin reserva alguna de dominio o uso.

**ARTÍCULO 27.** Las dependencias y entidades pondrán a disposición las soluciones desarrolladas para o por la misma para el uso libre del resto de las dependencias y entidades.

Las dependencias y entidades podrán, reutilizar estas soluciones, sin contraprestación o convenio de por medio, siempre y cuando, no requiera licenciamiento adicional.

Las aplicaciones a las que se refiere el párrafo anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública Estatal o se fomente la incorporación de todas las personas a la sociedad de la información, siempre que las mismas sean acordes a los objetivos de la dependencia o entidad solicitante para su adecuada explotación y uso conforme a las atribuciones y facultades que tiene conferidas, previa validación de la Contraloría General del Estado.

**ARTÍCULO 28.** Las dependencias y entidades podrán preferentemente, intercambiar a través del Catálogo Estatal de Trámites y Servicios Digitales de la Ventanilla Única Estatal, los datos abiertos, información o registros primarios que tengan bajo su resguardo.

Serán los componentes del referido Catálogo, los registros primarios que proporcionan fuentes fiables de información básica sobre entidades tales como personas, compañías, vehículos, licencias, edificios, localizaciones y carreteras, entre otros.

Tales registros deberán de estar bajo resguardo de la Administración Pública Estatal, siendo obligación de los servidores públicos designados por las dependencias y entidades el mantener dicho registro debidamente actualizado y verificado periódicamente.

Estos registros, podrán ser consultados por otras dependencias y entidades, siempre y cuando sea en formato de datos abiertos, en caso contrario, deberán previamente realizar los acuerdos de privacidad y protección de datos y transferencia de los mismos, cumpliendo siempre con la regulación, leyes y políticas de seguridad de la información y transparencia y acceso a la información y de protección de datos personales.

**ARTÍCULO 29.** Las dependencias y entidades mantendrán registros actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la Estrategia Digital Estatal (EDE), de la Ventanilla Única Estatal y de sistemas de información de las dependencias y entidades que gestionen requerimientos de información, trámites, servicios, programas y acciones de gobierno dirigidos a la población en general y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Estatal de Interoperabilidad.

Estos registros de aplicaciones y servicios deberán cumplir con los requisitos que al efecto establezca la Unidad, siendo responsable de su supervisión y validación de rehúso por otras dependencias o entidades, la Contraloría General del Estado; las dependencias deberán de actualizar cuando menos una vez al año el Registro de Aplicaciones, Servicios y Datos de la Administración Pública Estatal.

#### **CAPÍTULO XV REGISTRO DE APLICACIONES, SERVICIOS Y DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**

**ARTÍCULO 30.** Las dependencias y entidades y demás instituciones que otorguen trámites y servicios por conducto de la VUE deberán compartir los recursos en materia de infraestructura, bienes y servicios con que cuenten en áreas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y deberán favorecer en todo momento la utilización de soluciones tecnológicas comunes a nivel institucional, sectorial y de la Administración Pública del Estado, conforme a los lineamientos que emita la Unidad, teniendo en consideración la seguridad de la información, sin que dicho proceso infiera en las actividades de las dependencias y entidades, y previa revisión, valoración y aprobación técnica que en su momento se realice en forma conjunta por las áreas involucradas, debiendo en todo momento salvaguardar los mecanismos necesarios a fin de no poner en riesgo la seguridad o comprometer la información del Estado.

**ARTÍCULO 31.** Las dependencias y entidades deberán integrar al Registro de Aplicaciones, Servicios y Datos de la Administración Pública Estatal, que para tal efecto establezca la Unidad, la arquitectura empresarial de la herramienta tecnológica y de todas aquellas soluciones que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuente cada

dependencia, como son los inventarios de equipo de cómputo, servidores, equipos de comunicaciones, licenciamiento, entre otros que tengan bajo resguardo de la dependencia; debiendo actualizar dicho Registro cuando menos una vez al año de conformidad con los lineamientos que al efecto emita la Unidad.

Lo citado en el párrafo anterior, será un proceso independiente a los registros que para tal efecto obran y lleva la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado en sus registros administrativos.

Las aplicaciones, desarrollos y demás soluciones tecnológicas, realizados para o por las dependencias y entidades ya sea por terceros, o de forma subrogada, mediante cualquier otro mecanismo que se tenga establecido, deberán ser registradas en el referido Registro definido en el Esquema Estatal de Interoperabilidad.

**ARTÍCULO 32.** De conformidad con sus atribuciones, el Registro de Aplicaciones, Servicios y Datos será administrado por la Unidad.

**ARTÍCULO 33.** Las dependencias y entidades deberán promover la interacción con la población en general a través de la Ventanilla Única Estatal, y publicar sus planes o programas relativos a la participación ciudadana a través de la misma, de conformidad con las disposiciones aplicables.

#### **CAPÍTULO XVI OBSERVACIÓN DE LINEAMIENTOS**

**ARTÍCULO 34.** Para la integración de los trámites y servicios, así como los servicios digitales que se pongan a disposición del público en la Ventanilla Única Estatal, las dependencias y entidades deberán cumplir con los mecanismos de conexión, operatividad y seguridad de la información, que defina la Unidad por medio de los lineamientos de operación general que la misma emita al efecto. Asimismo, deberán cumplir las disposiciones en materia de mejora regulatoria, y los lineamientos que en materia de gobierno abierto determine la Contraloría General.

Los lineamientos de operación general que emita la Unidad, serán en caso de ser necesario, actualizados por la misma con base en las necesidades de operación de la Ventanilla Única Estatal; por lo anterior las dependencias y entidades deberán observar los criterios técnicos, metodologías, guías, instructivos, manuales, estándares, principios de homologación y demás instrumentos de carácter técnico y operativo que la Unidad expida, en los que se establecerán en forma general las directrices y definiciones necesarias para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Estatal, siendo las dependencias las responsables de la implementación y operación así como de contar la suficiencia presupuestal para ejercer dichos recursos en el proyecto correspondiente.

#### **CAPÍTULO XVII ADECUACIONES Y ADAPTACIONES QUE REALIZARÁN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES**

**ARTÍCULO 35.** Las dependencias y entidades, a efecto de proporcionar trámites y servicios por conducto del Punto Único

Web, deberán necesariamente cumplir con los siguientes requisitos:

**I.** Realizar un análisis de rediseño funcional y de simplificación administrativa del procedimiento, proceso o servicio, considerando los siguientes aspectos:

**a.** Previsión de mecanismos de participación ciudadana que permitan el proceso de retroalimentación entre los interesados y la dependencia o entidad.

**b.** Racionalización de carga regulatoria.

**c.** Presentación de información en el esquema de datos abiertos.

Este análisis podrá complementarse con las recomendaciones que para tal efecto emitan las autoridades en materia de mejora regulatoria, siempre y cuando el trámite o servicio haya sido inscrito en el programa de mejora regulatoria respectivo, y

**II.** Articular instrumentos de colaboración para la implementación coordinada y normalizada de una red de espacios comunes para el acceso electrónico a la VUE de las personas que de forma presencial visiten sus oficinas físicas, transformando sus espacios de atención al público al concepto de Centros de Contacto Ciudadano.

**ARTÍCULO 36.** Las dependencias y entidades utilizarán las tecnologías de la información y comunicaciones de acuerdo a lo establecido en este decreto y en los lineamientos que al efecto emita la Unidad, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos y servicios que realicen en ejercicio de sus funciones y atribuciones, en particular desarrollarán las siguientes funciones:

**I.** Propiciar y asegurar la compatibilidad e interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones utilizados por la Administración Pública Estatal;

**II.** Desarrollar estrategias, planes y programas para impulsar el desarrollo del gobierno digital y el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la Información en la Administración Pública Estatal;

**III.** Garantizar la colaboración entre dependencias y entidades para proporcionar al público información clara, integra, actualizada e inequívoca, y

**IV.** Asegurar que sus sistemas de información y sus bases de datos garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y la calidad de la información que manejan.

**ARTÍCULO 37.** Las dependencias y entidades en los casos de que el trámite o servicio se encuentre totalmente actualizado y digitalizado, deberán abstenerse de pedir información o documentación adicional a los interesados cuando se materialice cualquiera de las siguientes hipótesis:

**I.** Se encuentre en bases de datos de otras las dependencias y entidades estatales, que por razón de sus atribuciones sean las competentes para generar o administrar dicha información o documentación requerida;

**II.** Cuando pueda ser obtenida mediante consulta a los sistemas de trámites y servicios electrónicos por la propia dependencia o entidad, y

**III.** Cuando pueda ser obtenida de otra dependencia o entidad mediante mecanismos de interoperación para poder realizar la consulta, previo convenio que al efecto establezcan las dependencias.

**ARTÍCULO 38.** Los servidores públicos que atiendan los trámites y servicios solicitados en la Ventanilla Única Estatal únicamente podrán solicitar la información relacionada al trámite en cuestión, teniendo como base las disposiciones jurídicas y normativas relacionadas al mismo, cuidando en todo momento las dependencias y entidades la protección de los datos personales de los usuarios, de conformidad con la normatividad vigente.

**ARTÍCULO 39.** Con el fin de que los trámites y servicios públicos sean generados de manera electrónica, las dependencias y entidades tienen la obligación de colaborar con las otras para:

**I.** Vincularse a través de proyectos sectoriales concretos y de conformidad con los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo, acorde a los ejes rectores y las vertientes establecidas;

**II.** Utilizar mecanismos habilitadores como el Espacio Ciudadano, Identidad Digital Administrativa Única, la firma electrónica, entre otros;

**III.** Generar un enfoque de nueva cultura administrativa pública hacia la apertura de los registros primarios, teniendo en cuenta las disposiciones legales en materia de protección de datos personales y seguridad de la información, además de las mejores prácticas asociadas, y las diversas necesidades y expectativas de los principales interesados otorgándole la prelación que en la ley de la materia establezca;

**IV.** Alimentar y mantener actualizado el Registro Estatal de Aplicaciones, Servicios y Datos de la Administración Pública Estatal;

**V.** Garantizar la conservación de las experiencias en la implementación y operación para que puedan ser tomadas en cuenta por otras dependencias y entidades, y

**VI.** Trabajar en la creación de una comunidad digital, que permita el intercambio de buenas prácticas, así como de soluciones de interoperabilidad existentes, puesta a disposición de las demás dependencias y entidades, a fin de que puedan ser reutilizadas por aquellas que lo requieran.

**ARTÍCULO 40.** Las dependencias y entidades y las instituciones que oferten trámites y servicios por medio de la Ventanilla Única Estatal, deberán obligatoriamente integrar la

información y comunicación digital a través del sitio de punto único web slp.gob.mx, en términos de lenguaje ciudadano, participación ciudadana y datos abiertos.

**ARTÍCULO 41.** Para impulsar y fortalecer la participación ciudadana, las dependencias y entidades podrán desarrollar campañas de participación ciudadana, atendiendo las políticas y lineamientos que en esta materia emitan la Contraloría General del Estado y la Secretaría General de Gobierno, y mantener publicados estos resultados en la Ventanilla Única Estatal; debiendo acatar los lineamientos que la Unidad emita respecto a la operación de la plataforma.

### **CAPÍTULO XVIII CONVENIO CON OTROS PODERES, ÓRGANOS O MUNICIPIOS**

**ARTÍCULO 42.** El Poder Ejecutivo del Estado a través de la autoridad en materia regulatoria, y la Unidad, promoverán la celebración de convenios de adhesión con los municipios; con los poderes Legislativo y Judicial; así como con los organismos constitucionalmente autónomos, para su integración a la Ventanilla Única Estatal respecto de sus trámites y servicios que ofrezcan en la esfera de su competencia.

### **CAPÍTULO XIX IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA ESTATAL**

**ARTÍCULO 43.** La Unidad habilitará a las dependencias y entidades el acceso a la plataforma para que éstas oferten los trámites y servicios que otorguen a través del Punto Único Web, así como el acceso a la plataforma para implementar los mecanismos de participación ciudadana.

**ARTÍCULO 44.** Las dependencias y entidades, en términos de lo dispuesto en el presente Decreto y de conformidad con los lineamientos de operación que expida la Unidad, deberán, para poder ofertar sus trámites y servicios en la VUE, además de contar con recursos presupuestales debidamente autorizados, cumplir con los siguientes extremos:

I. Habilitar los mecanismos necesarios para lograr la integración de sus sistemas de trámites y servicios electrónicos con la Ventanilla Única Estatal, de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y contar con la disponibilidad presupuestal previamente autorizada, debiendo de estar dicho proyecto alineado con el Plan Estatal de Desarrollo y con la Estrategia Digital Estatal (EDE), y

II. Integrar a sus procesos de atención y respuesta las solicitudes de trámites y servicios realizadas desde la Ventanilla Única Estatal.

**ARTÍCULO 45.** Todo proyecto que involucre, sistema, aplicación, solución tecnológica y tecnologías de la información, que las dependencias y entidades utilicen en el proceso de atención, resolución y respuesta a solicitudes en programas, trámites y servicios que pongan a disposición del público a través de medios digitales, deberán publicarse y ofertarse mediante la Ventanilla Única Estatal. El proyecto será previamente

analizado y evaluado, mediante controles de calidad y los dictámenes técnicos que al efecto emita la Unidad.

**ARTÍCULO 46.** Para su operación la Ventanilla Única Estatal contará con indicadores que permitan observar el cumplimiento de los niveles de servicio definidos por las dependencias y entidades. Además, se establecerá en la VUE un mecanismo de retroalimentación con quienes accedan a la misma, y garantizará la participación ciudadana para los procesos de mejora.

En ese sentido, contará con mediciones cuantitativas y cualitativas sobre las solicitudes realizadas, y sobre cómo han sido atendidas por las dependencias y entidades.

**ARTÍCULO 47.** Para facilitar y promover el uso la VUE o los sistemas electrónicos de las dependencias y entidades, podrán incluir en caso de ser necesario, las comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras dependencias y entidades;

**ARTÍCULO 48.** De igual forma, las dependencias y entidades generadoras del trámite o servicio deberán realizar un resguardo por medios digitales, de los documentos que integren y se hayan generado, derivado del resultado del proceso administrativo de la ejecución del trámite o servicio;

**ARTÍCULO 49.** La Contraloría General del Estado, la Secretaría de Desarrollo Económico y la Unidad, en el ámbito de sus respectivas competencias, serán responsables de la Estrategia de simplificación y digitalización de los trámites y servicios, por lo que, para su óptima implementación en la VUE, trabajarán de forma coordinada. La unidad será responsable del mantenimiento, actualización y administración de la VUE en la medida que lo permitan las disposiciones presupuestales.

### **CAPÍTULO XX PLAN DE TRANSICIÓN Y TIEMPOS**

**ARTÍCULO 50.** La integración a la VUE de los trámites y servicios de las dependencias y entidades, se llevará a cabo de manera gradual y programática siempre que lo permitan sus disposiciones presupuestales.

Cada dependencia y entidad determinará el calendario programático para el cumplimiento progresivo de lo previsto en la presente disposición, debiendo garantizar su cumplimiento total en los plazos que al efecto sean determinados en los artículos transitorios de este Decreto y conforme a las disposiciones y lineamientos señalados.

**ARTÍCULO 51.** La Contraloría General del Estado vigilará el cumplimiento del presente Decreto.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis".

**SEGUNDO.** La Secretaría de Finanzas, realizará el proceso y brindará la colaboración para la implementación de las medidas necesarias y de operación del proceso de implementación del motor de pago que en su caso requiera cada trámite o servicio que se ofrezca en la VUE de conformidad con las leyes vigentes que se tengan en este rubro.

**TERCERO.** La Contraloría General del Estado, emitirá las políticas en materia de datos abiertos a efecto de otorgar la información relativa a los trámites y servicios, la cual deberá estar armonizada con la política digital que ese órgano de control establezca, así como los mecanismos de atención a quejas y denuncias presentadas contra los servidores públicos.

**CUARTO.** Las dependencias deberán estar integradas al Punto Único Web, e integrar sus sitios web autorizados a más tardar doce meses después de publicado el presente Decreto.

**QUINTO.** Las dependencias y entidades deberán llegar al proceso de digitalización de sus trámites y servicios, progresivamente desde el nivel de digitalización 1, hasta el nivel de digitalización 4 a más tardar 24 meses después de la publicación del presente decreto y debiendo presentar ante la Unidad el calendario de digitalización de sus trámites cuando menos 90 días naturales después de emitido este Decreto.

**SEXTO.** La Oficialía Mayor del Estado promoverá en coordinación con la Unidad la formación y capacitación específica que garantice los conocimientos necesarios para la utilización de medios digitales en el desarrollo de las actividades propias de las dependencias y entidades, en especial los servidores públicos de la Administración Pública Estatal que realizan la atención y resolución de los trámites, servicios, programas y acciones de gobierno al ciudadano.

**SEPTIMO.** La Secretaría de Educación del Gobierno del Estado deberá fomentar la colaboración con las distintas Instituciones Académicas a fin de integrar sus aportaciones en materia de TIC's a la Administración Pública Estatal en beneficio del Estado.

**OCTAVO.** La Coordinación Estatal para el Fortalecimiento de los Municipios, promoverá a través de convenios entre el Gobierno del Estado y los ayuntamientos correspondientes, la incorporación de los municipios en la VUE, así como la colaboración e interoperabilidad de sus sistemas, aplicaciones y bases de datos en beneficio del ciudadano.

**NOVENO.** Se faculta a la Secretaría de Desarrollo Económico, a la Contraloría General del Estado y a la Unidad de Sistemas e Informática del Poder Ejecutivo del Estado para el desarrollo y aplicación de este Decreto, en el ámbito de sus respectivas competencias.

**DÉCIMO.** La Unidad deberá expedir y hacer del conocimiento de las dependencias y entidades los lineamientos y esquemas que le corresponde elaborar conforme al presente Decreto, dentro de los ciento ochenta días siguientes a la publicación del mismo en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "Plan de San Luis".

**D A D O EN EL PALACIO DE GOBIERNO, SEDE DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ, A LOS TREINTA DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL 2018.**

EL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO

**JUAN MANUEL CARRERAS LÓPEZ**  
(RÚBRICA)

EL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

**ALEJANDRO LEAL TOVÍAS**  
(RÚBRICA)

EL SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO

**GUSTAVO PUENTE OROZCO**  
(RÚBRICA)

EL CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

**JOSÉ GABRIEL ROSILLO IGLESIAS**  
(RÚBRICA)

LA TITULAR DE LA UNIDAD DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**DIANA PATRICIA HUERTA GALLEGOS**  
(RÚBRICA)