

## SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA

### **ACUERDO por el que se emite la Guía para la estandarización y certificación de los trámites digitales con el Sello de Excelencia en Gobierno Digital.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de la Función Pública.

JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL, Subsecretario de Responsabilidades Administrativas y Contrataciones Públicas, en ausencia del Secretario de la Función Pública, con fundamento en los artículos 37, fracción XXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 6, fracción I, 7 fracción XII, 86 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y artículo Sexto del Decreto por el que se establece la Ventanilla única Nacional para los trámites e Información del Gobierno.

#### **CONSIDERANDO**

Que el Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013, establece que las estrategias transversales se aplicarán normativamente a través de programas especiales; y, por ello, el 30 de agosto de 2013 se publicó en dicho medio de difusión oficial, el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, el cual incorpora, entre otros, el objetivo de "Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento";

Que en el marco del objetivo antes referido, se incorporó como línea de acción de la Estrategia Digital Nacional la de "Establecer el Sello de Excelencia en Gobierno Digital acorde a estándares mundiales en trámites y servicios digitalizados y mejora regulatoria";

Que el Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 2015, señala que ésta se establece como el punto de contacto digital a través del portal de internet [www.gob.mx](http://www.gob.mx), la cual propiciará la interoperabilidad con los sistemas electrónicos de las Instituciones, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables a éstas y en el ámbito de sus respectivas atribuciones;

Que la Secretaría de la Función Pública es la encargada de promover las estrategias necesarias para establecer políticas de gobierno electrónico, de conformidad con el artículo 37, fracción XXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;

Que a la Unidad de Gobierno Digital, adscrita a la Secretaría de la Función Pública de conformidad con el artículo 18 fracción, fracciones XIII y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública le corresponde coordinar la estrategia de digitalización de trámites y servicios gubernamentales, así como administrar y promover el portal de información de servicios digitales del Gobierno Federal, a fin de facilitar a la sociedad el acceso a los trámites que proporcionan las Instituciones de Gobierno;

Que de conformidad con la disposición Vigésima Segunda de las Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional, las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado con el acompañamiento, asesoría y supervisión de la Unidad de Gobierno Digital, deberán elaborar un Plan de trabajo para la digitalización de sus trámites y servicios, que contemplará su estandarización y certificación.

Por lo anterior, he tenido a bien emitir el siguiente:

### **ACUERDO POR EL QUE SE EMITE LA GUÍA PARA LA ESTANDARIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES DIGITALES CON EL SELLO DE EXCELENCIA EN GOBIERNO DIGITAL**

#### **ÍNDICE:**

#### **INTRODUCCIÓN**

##### **1. PLANEA**

- 1.1. Integra el equipo de trabajo.
- 1.2. Identifica los trámites a integrar en el Plan.
- 1.3. Integra el calendario de actividades.

##### **2. ESTANDARIZA**

- 2.1. Identifica los entregables.
- 2.2. Aplica el estándar de servicios digitales por entregable.

**3. PRUEBA**

- 3.1. Valida los criterios de aseguramiento de la calidad (QA) de los servicios en ambientes pre-productivos.

**4. PUBLICA**

- 4.1. Libera en producción los servicios digitales.

**5. EVALÚA**

- 5.1. Analiza los datos de uso de los servicios digitales en la Ventanilla Única Nacional.  
5.2. Analiza los resultados de indicadores de desempeño y satisfacción del servicio.

**6. MEJORA**

- 6.1. Emite recomendaciones de mejora e innovación continua a aplicar en los servicios digitales.  
6.2. Aplica las recomendaciones para mejorar e innovar en la aplicación del estándar de servicios digitales.  
6.3. Gestiona incidencias o mantenimientos preventivos a los servicios digitales publicados.

**7. CERTIFICA**

- 7.1. Obtén el sello de excelencia en servicios digitales.

**CUMPLIMIENTO Y VIGILANCIA**

Para los efectos de la presente Guía, además de las definiciones establecidas en el artículo segundo del Decreto, se entenderá por:

**Accesibilidad Web:** las medidas pertinentes para el acceso universal al contenido de la Web a través de Internet con independencia del tipo de dispositivo tecnológico, programa de computación o software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de las personas usuarias;

**Accesibilidad:** las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales;

**Ajustes Razonables:** las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

**Aplicativo web:** los programas y herramientas informáticas instaladas en un servidor web, que los usuarios pueden acceder y utilizar a través de Internet usando un navegador; es decir, los datos o los archivos con los que se trabaja se procesan y se almacenan en la web se envían a los dispositivos tecnológicos como computadoras o teléfonos en ese momento y que sólo se requiere de una conexión a Internet y no que estar instalados en una computadora;

**Análisis de Vulnerabilidades:** el análisis de la aplicación con el objetivo de descartar el uso de prácticas de programación que generen riesgo de vulnerabilidades, así como escaneo de vulnerabilidades conocidas;

**Canal Seguro:** el uso de protocolos de seguridad y encriptación de datos (https), para proteger la información al momento de la captura en los formularios web;

**Coordinación:** La Coordinación de la Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República;

**Decreto:** Decreto por el que se Establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno;

**DGTI:** Director General de Tecnologías de la Información de las Instituciones u homólogos;

**Disposiciones:** Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional;

**Enlace de Estrategia Digital Nacional:** el servidor público designado para dar cumplimiento y reportar los distintos ejes de la Estrategia Digital Nacional de conformidad con las disposiciones, mediante la coordinación de las Instituciones del sector en la ejecución de las acciones operativas relacionadas;

**Enlace de Bases de Colaboración:** el servidor público designado para dar seguimiento y reportar trimestralmente el avance en el cumplimiento de los compromisos asumidos en Bases de Colaboración suscritas por la institución en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 PGCM;

**Enlace de Comunicación Digital:** el servidor público designado de conformidad con las Disposiciones, para coordinar el nuevo modelo de comunicación digital a que hacen referencia las Disposiciones; supervisará la ejecución del plan de migración y será el responsable del cumplimiento satisfactorio del mismo; llevará a cabo lo necesario para que la estrategia de Comunicación Social de la institución tenga eco en los canales digitales y encabezará un equipo de trabajo que radique en la unidad administrativa de Comunicación Social; asimismo, podrá designar enlaces operativos que le acompañen o representen en las reuniones de seguimiento de este plan;

**Enlace de Tecnologías de Información:** el servidor público designado de conformidad con las Disposiciones, para coordinar en el sector la estrategia tecnológica para asegurar que se lleven a cabo las acciones técnicas y operativas necesarias que permitan la incorporación de trámites y servicios a la Ventanilla Única Nacional;

**Enlace de Participación Ciudadana:** el servidor público designado de conformidad con las Disposiciones, para dar cumplimiento y reportar el Plan y ejercicios de participación ciudadana digitales dentro de la Ventanilla Única Nacional en el sector;

**Enlace de Órgano Interno de Control (OIC) de la institución:** el servidor público designado por el Titular del OIC, para supervisar el cumplimiento del Plan, las acciones de mejora e innovación continua y de certificación de servicios digitales en la institución;

**Enlace de Trámites de la institución:** el servidor público proveniente del área sustantiva o que gestiona trámites en la institución, designado o designados de conformidad con las Disposiciones, para generar y/o validar a nivel de negocio los entregables relacionados a cada uno de los trámites y servicios que se encuentran en el Plan;

**Enlace de Tecnologías de la institución:** el servidor público proveniente del área de tecnologías de información o similar en la institución, designado de conformidad con las Disposiciones, para la generación y/o validación de los entregables relacionados con trámites y servicios, que se ejecutan en las plataformas tecnológicas de la institución, así como aquellos que se encuentren relacionados con el área y estén inscritos en el Plan;

**Enlace Jurídico o Normativo de la institución:** el servidor público proveniente del área normativa o similar en la institución designado por el Titular de la Unidad Jurídica u homólogos o equivalentes de las Instituciones ante la Unidad, para efectuar la validación jurídica de los entregables relacionados con trámites y servicios que la propia Unidad determine y se encuentren inscritos en el Plan;

**Entregables:** aquellos productos que deban generarse por parte de la institución y proporcionarse a la Unidad para el cumplimiento del estándar de servicios digitales, en función de cada trámite;

**Estándar de servicios digitales:** compendio de buenas prácticas y modelos de referencia a cumplir por las Instituciones para integrar trámites en la Ventanilla Única Nacional;

**Fuente de confianza:** la institución o las unidades administrativas de ésta, que en atención a sus atribuciones y por la relevancia, confiabilidad y veracidad de la información que administran, sean consideradas por la Secretaría con ese carácter, y que proporcionan información de consulta de uso común a la Administración Pública Federal, a través de medios digitales;

**Gráfica Base:** los elementos de diseño incluidos en el formulario web que utilizan las hojas de estilo de la gráfica base y el JavaScript que permite insertar la cabecera y pie de página de gov.mx;

**Guía:** La presente Guía para la aplicación y mantenimiento del estándar de servicios digitales de la Ventanilla Única Nacional;

**Herramienta de seguimiento:** al instrumento que permite registrar el avance de las Instituciones durante la aplicación del estándar de servicios digitales comprometido en el Plan y fuente oficial para proporcionar información sobre el avance;

**HTTPS:** es una combinación del protocolo HTTP con el protocolo SSL/TLS usada para establecer comunicación cifrada entre sitios web;

**Incidencia en trámites publicados:** La presencia de fallas que impiden que el trámite esté disponible, que presenta intermitencia, tiempos de respuesta lentos o bien no permite la correcta finalización del trámite;

**Infraestructura tecnológica:** el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que las Instituciones necesitan tener en funcionamiento para poder llevar a cabo toda su actividad en lo que respecta al aprovisionamiento de servicios de TIC;

**Instituciones:** a las dependencias y entidades y empresas productivas del Estado;

**Interoperabilidad:** a 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 Instituciones compartan infraestructura, información y conocimiento mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de información y comunicaciones;

**Nivel de severidad de la incidencia:** Se determina al considerar factores como el horario en que se presenta la incidencia, la demanda del trámite y el tipo de problema que la origina;

**Observatorio:** Observatorio de Excelencia en Servicios Digitales, que se refiere a un espacio virtual para analizar los trámites y servicios digitales de las Instituciones desde una óptica ciudadana y con la retroalimentación de académicos y expertos en la materia;

**OIC:** Órgano Interno de Control, homólogo o equivalente de las Instituciones;

**Ola:** Periodo establecido para realizar las actividades comprometidas para cumplir con el estándar de servicios digitales, cuya duración es de un mes;

**Plan:** el Plan de Trabajo para la Digitalización de Trámites y Servicios, que contempla la estandarización y certificación de servicios digitales;

**Publicación:** Proceso que permite poner en operación en la Ventanilla Única Nacional los entregables válidos para su consulta por parte de los usuarios de la ventanilla;

**Sello de excelencia:** el sello de excelencia de gobierno digital, que se refiere al reconocimiento a los trámites y servicios de las instituciones que den cumplimiento a las disposiciones de la presente Guía, en la búsqueda de la entrega de servicios digitales de mejor calidad;

**Subcomisión:** la Subcomisión de Interoperabilidad de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, y

**Usabilidad:** el despliegue de avisos o alertas que permiten al usuario reconocer el estado de avance o si existe error en el llenado.

#### INTRODUCCIÓN:

La presente Guía está dirigida a las Instituciones responsables de cumplir con la implementación que señala el Decreto y las Disposiciones.

La presente Guía definirá el proceso a seguir por las Instituciones previo a la publicación de los entregables de un trámite y posterior a la puesta en operación de los mismos, a través de la Ventanilla Única Nacional, *gob.mx*. En este sentido, esta Guía contiene 7 pasos básicos: 1) Planea, 2) Estandariza, 3) Valida, 4) Publica, 5) Evalúa, 6) Mejora y 7) Certifica, que contienen acciones específicas para cumplir respecto de las disposiciones legales vigentes en materia de digitalización de trámites y servicios.

Esta Guía podrá ser revisada de manera anual o a juicio de la Unidad, para reflejar avances en los procesos institucionales y tecnológicos que apoyen el cumplimiento de las acciones aquí establecidas. De igual forma, la Unidad en colaboración con la Coordinación, podrá emitir comunicados, oficios o criterios que permitan la correcta implementación y entendimiento de la presente Guía.

Las fechas de cumplimiento de las acciones descritas en esta Guía son:

**Tabla 1.**

Paso	Acciones a realizar	Plazos (días naturales)	Medios de verificación	Fundamento Jurídico
Planea	Paso 1. 1 – Integra el equipo de trabajo.	Desde el 1 hasta el 31 de octubre de cada año.	Oficios de designación.	Decreto y Disposiciones.
	Paso 1.2 – Identifica los trámites a integrar en el Plan	Desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre de cada año.	Oficios de comunicación.	Decreto y Disposiciones.
	Paso 1.3 – Integra el calendario de actividades.	Desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre de cada año.	Calendario de actividades.	Decreto y Disposiciones

Estandariza	Paso 2.1 – Identifica los entregables.	Desde el 1 diciembre hasta el 30 de enero de cada año.	Plan.	Decreto y Disposiciones
	Paso 2.2 – Aplica el estándar de servicios digitales por entregable.	Desde el 1 de febrero hasta el 30 de noviembre de cada año.	Guías del estándar de servicios digitales. Entregables del estándar de servicios digitales. Herramienta de seguimiento.	Decreto y Disposiciones. Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado. Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
Valida	Paso 3.1 – Valida los criterios de aseguramiento de la calidad (QA) de los servicios en ambientes pre-productivos.	Desde el 1 de febrero hasta el 30 de noviembre de cada año.	Pruebas de aseguramiento de calidad. Herramienta de seguimiento.	Decreto y Disposiciones. Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
Publica	Paso 4.1 – Libera en producción los servicios digitales.	Desde el 1 de febrero hasta el 30 de noviembre de cada año.	Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> . Herramienta de seguimiento.	Decreto y Disposiciones
Evalúa	Paso 5.1 – Analiza los datos de uso de los servicios digitales en la Ventanilla Única Nacional.	Desde el 1 de febrero hasta el 31 de diciembre de cada año.	Métricas de uso de los servicios. Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> .	Decreto y Disposiciones.
	Paso 5.2 – Analiza los resultados de indicadores de desempeño y de satisfacción con el	Desde el 1 de febrero hasta el 31 de diciembre de cada año.	Resultados de indicadores de desempeño y de satisfacción. Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> .	Decreto y Disposiciones.

	servicio.			
Mejora	Paso 6.1 – Emite recomendaciones de mejora e innovación continua a aplicar en los servicios digitales.	Desde el 1 de febrero hasta el 31 de agosto de cada año.	Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> . Catálogo Nacional de Trámites y Servicios. Herramienta de seguimiento.	Decreto y Disposiciones.
	Paso 6.2 – Aplica las recomendaciones para mejorar e innovar en la aplicación del estándar de servicios digitales.	Desde el 1 de abril hasta el 30 de noviembre de cada año.	Formatos de mejora. Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> . Herramienta de seguimiento.	Decreto y Disposiciones.
	Paso 6.2 - Gestiona las incidencias o mantenimientos preventivos a los servicios publicados.	Desde el 1 de febrero hasta el 31 de diciembre de cada año.	Herramienta de seguimiento. Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> . Oficios de comunicación. Correo electrónico.	Decreto y Disposiciones.
Certifica	Paso 7.1 – Obtén el sello de excelencia en servicios digitales.	Desde el 1 de febrero hasta el 31 de diciembre de cada año.	Herramienta de seguimiento. Oficios de comunicación. Portal <a href="http://www.gob.mx">www.gob.mx</a> .	Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, Línea de acción 5.1.4 Establecer el Sello de Excelencia en Gobierno Digital acorde a estándares mundiales en trámites y servicios digitalizados y mejora regulatoria. Decreto y Disposiciones.

En caso de que sean creadas nuevas instituciones con posterioridad a la fecha de la entrada en vigor de la presente Guía, éstas deberán de acordar con la Secretaría de la Función Pública a través de la Unidad los plazos específicos que les corresponderán en virtud de su Plan.

La presente Guía, se compone de las siguientes etapas:

## 1. PLANEA

### 1.1 Integra el equipo de trabajo

Involucrados: El Secretario o Titular de las Instituciones, Enlaces y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. El Secretario o Titular de la institución cabeza de sector designará los enlaces de acuerdo a la fracción XXXI de la disposición Quinta de las Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional:
  - a. Enlace de Estrategia Digital Nacional.
  - b. Enlace de Comunicación Digital.
  - c. Enlace de Tecnologías de Información.
  - d. Enlace de Participación Ciudadana.
  - e. Enlace de Bases de Colaboración.

2. Los enlaces de sector deberán sesionar como mínimo una vez al año, con la finalidad de mantenerse informados sobre las acciones que se lleven a cabo en las líneas de trabajo referentes a la Ventanilla Única Nacional.
3. El Enlace de Estrategia Digital Nacional de cabeza de sector será el encargado de promover en todas las Instituciones del sector la generación de un Grupo de Trabajo que dará seguimiento al Plan, [www.gob.mx](http://www.gob.mx). El Grupo de Trabajo estará conformado en cada institución por el o los Enlaces de trámites a nivel negocio de la institución provenientes del área sustantiva o que gestiona trámites y servicios, el Enlace de Tecnologías de la institución y el Enlace Jurídico o Normativo.
4. El Enlace de Estrategia Digital Nacional será el encargado de informar a la Unidad y al Enlace de OIC, mediante oficio, el nombre, cargo, correo electrónico y teléfono de los participantes en el Grupo institucional de cada dependencia de su sector.
5. El Enlace de OIC vigilará y dará seguimiento al grupo de trabajo e informará oportunamente a la Unidad sobre los avances y el cumplimiento de las acciones.
6. El Grupo de Trabajo Institucional sesionará como mínimo 1 vez al año.
7. El Enlace de Estrategia Digital Nacional deberá notificar oportunamente a la Unidad, así como al Enlace de OIC sobre cambios al grupo de trabajo institucional.

#### 1.2 Identifica los trámites a integrar en el Plan

Involucrados: la Subcomisión, el Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional, la Coordinación y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. Con base en la recomendación de la Unidad y la Coordinación, se determinarán los trámites que se propondrán a la Subcomisión de Interoperabilidad de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo Electrónico, para ser incluidos en el Plan.
2. Los criterios para la elección de los trámites a incluir en el Plan serán determinados por la Unidad y la Coordinación, de acuerdo a las prioridades que éstas determinen en el año en curso. Éstos podrán alinearse de forma enunciativa mas no limitativa a los siguientes:
  - a. Trámites más buscados en Internet.
  - b. Trámites con mayor frecuencia de uso reportado por las Instituciones a la COFEMER.
  - c. Trámites relacionados a prioridades nacionales de acuerdo Plan Nacional de Desarrollo vigente.
  - d. Trámites de sectores estratégicos que enuncian Organismos de Cooperación Internacional como las Naciones Unidas, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, entre otras.
  - e. Trámites prioritarios para la institución.
  - f. Trámites incluidos en el Programa Bianual de Mejora Regulatoria de la COFEMER con objetivo de digitalización.
  - g. Trámites en estados de digitalización específicos.
  - h. Trámites de las Instituciones incluidas en el plan de trabajo de comunicación digital.
  - i. Trámites publicados en el año anterior propuestos para aplicación de mejora continua e innovación continua.
3. Las Instituciones podrán adicionar trámites a recomendación de la Unidad y de la Coordinación.
4. El Enlace de Estrategia Digital Nacional reportará a la Unidad el nivel de digitalización de los trámites propuestos en el Plan para su sector.
5. La propuesta final de plan que contemplará su estandarización y certificación, en términos de la presente guía, será evaluada por la subcomisión determinada por la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, en términos de lo previsto en el

artículo Octavo del Decreto. Dicho plan de digitalización, deberá ser integrado al Plan de trabajo de implementación de la Ventanilla Única Nacional previsto en las Disposiciones Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional.

### 1.3 Integra el calendario de actividades.

Involucrados: el Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. La Unidad determinará los plazos y fechas de entrega para los trámites incluidos en el Plan de cada institución.
2. La Unidad incluirá dentro del Plan la programación de las revisiones para la mejora e innovación continua de servicios digitales, así como de la aplicación de las mismas.
3. Cualquier cambio o adición que la institución quiera hacer al Plan aprobado deberá solicitarse por escrito a la Unidad, a quien se someterá para su consideración y quien deberá aprobar en su caso los cambios solicitados por la institución, en el entendido de que en caso de acordarse alguna modificación a dicho Plan, deberá realizarse con tiempo suficiente, de tal forma que no se afecten las actividades previstas.
4. La baja de los trámites dentro del Plan deberá solicitarse a la Unidad mediante escrito únicamente cuando dichos trámites se encuentren en proceso de cancelación de la publicación; o bien, que ya no estén publicados del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios.
5. La institución dará seguimiento al Plan mediante la herramienta que la Unidad determine.
6. El Grupo de Trabajo Institucional generará un calendario interno de actividades que permita dar cumplimiento al Plan, mismo que deberá considerar las siguientes actividades en caso de que apliquen:
  - i. Contar con información del trámite específico a digitalizar;
  - ii. Identificar fuentes de confianza de la información y requisitos para los trámites de su competencia en términos del Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal (EIDA);
  - iii. Contar con información o requisitos del trámite;
  - iv. Identificar mecanismos potenciales de interoperabilidad;
  - v. Identificar modelos de optimización y digitalización;
  - vi. Definir criterios de reingeniería del trámite a digitalizar;
  - vii. Estructurar un modelo de administración del cambio interno;
  - viii. Estructurar un modelo de comunicación interna;
  - ix. Generar un marco de referencia de indicadores con métricas de tiempo de respuesta y satisfacción ciudadana, entre otros;
  - x. Alinearse al modelo de mejora continua;
  - xi. Identificar posibles riesgos detectados, incluidos los riesgos jurídicos, tecnológicos, de comunicación y de digitalización;
  - xii. Acatar en protocolo para salida en producción de un trámite digital a través del portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx), y
  - xiii. Otros que defina el propio Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

## 2. ESTANDARIZA

### 2.1 Identifica los entregables



Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. Los entregables a generar por la institución serán determinados en función del nivel de digitalización que tengan los trámites incluidos en el Plan, siendo éstos:
  - a. Nivel 1: Ficha de trámite y más Información.
  - b. Nivel 2: Formato descargable.
  - c. Nivel 3: Formulario web.
  - d. Nivel 4: Punta a punta e interoperable.
2. La Unidad comunicará como parte del Plan a las Instituciones, la totalidad de entregables en los que deberá trabajar, así como los plazos de entrega y los dará de alta en la herramienta de seguimiento para que la Institución realice las actividades relacionadas.
3. El Enlace de Estrategia Digital Nacional será responsable de notificar correctamente a la Unidad el nivel de digitalización de los trámites, con la finalidad de identificar correctamente los entregables aplicables. Asimismo, deberá reportar oportunamente los formatos descargables con los que cuente en caso de reportar el trámite como nivel 3 o 4.

## 2.2 Aplica el estándar de servicios digitales por entregable

Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad

Actividades a realizar por las Instituciones:

1. La Unidad proporcionará las guías para la instrumentación del estándar de servicios digitales aplicable a cada entregable con los pasos a seguir para facilitar su aplicación.
2. El Grupo de Trabajo Institucional deberá familiarizarse con el estándar de servicios digitales aplicable para cada entregable consultando las guías que la Unidad publique para tal efecto y asistiendo a los talleres correspondientes, así como a las sesiones informativas que la Unidad convoque.
3. Será responsabilidad de la institución la correcta aplicación del estándar de servicios digitales en los diferentes entregables, así como su revisión.
4. El estándar de servicios digitales deberá aplicarse de la siguiente forma:
  - a. Ficha de trámite:
    - i. La Unidad proporcionará la propuesta de estandarización para los entregables de ficha trámite. Dicha propuesta tomará como base la información del trámite publicada por la institución en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios.
    - ii. El Enlace del Trámite correspondiente deberá validar la totalidad de la información contenida en la propuesta de ficha con la firma del Enlace del Trámite, así como del Enlace de Estrategia Digital Nacional.
  - b. Más Información:
    - i. La institución deberá generar una propuesta de la sección de más información para el trámite, con base en la información que ya tenga generada en su portal actual. En caso de que la institución no cuente con información complementaria del trámite que le agregue valor a la ficha ciudadana, no será necesario generar dicha sección. La no aplicación de este apartado deberá ponerse a consideración de la Unidad.
    - ii. La institución será responsable de reportar y validar oportunamente con la Unidad en caso de identificar la no aplicación de los entregables de más información, justificando su respuesta en el formato de ficha de trámite.
    - iii. Aquellas Instituciones que hayan concluido el proceso de migración de su portal deberán generar el apartado de más información en el sitio migrado

de acuerdo a los lineamientos establecidos. Aquellas Instituciones que no hayan iniciado el proceso de migración deberán realizar la estandarización de su portal actual, en tanto se realiza la migración respectiva.

- iv. Todos los vínculos y documentos que se encuentren en la ficha, así como en el apartado de más información deberán apegarse a los lineamientos de diseño que la Unidad determine.
- c. Formato descargable:
- i. La Unidad proporcionará la propuesta de estandarización para los entregables de formato descargable cuando aplique.
  - ii. La institución deberá validar la totalidad de la información y formato contenido en dicha propuesta con la firma del Enlace del Trámite, así como del Enlace de Estrategia Digital Nacional.
- d. Formulario web:
- i. El Enlace Responsable de Tecnologías de Información de la institución realizará la aplicación del estándar de servicios digitales en los formularios web correspondientes a los trámites presentes en el Plan, de acuerdo a los siguientes criterios:
    - ii. Gráfica Base: la institución deberá implementar los elementos de diseño de la gráfica base, mismos que consideran elementos de estilo, usabilidad y datos que permitirán la homologación de los formularios, haciendo su utilización más sencilla para los usuarios.
    - iii. Seguridad: las Instituciones que cuenten con entregables de formulario web, deberán cumplir en términos de seguridad de la información lo siguiente:
      - a. Certificado de seguridad: las Instituciones deberán implementar el certificado de seguridad HTTPS en los formularios web, con la finalidad de establecer intercambios de información de forma segura. Dichos certificados deberán alinearse a los criterios de seguridad que la Unidad determine. La implementación de dichos certificados será responsabilidad de la dependencia y deberá notificarse a la Unidad de forma oportuna.
      - b. Resultados de análisis de seguridad: Las Instituciones deberán realizar análisis de seguridad de acuerdo a los criterios que la Unidad determine, dichos análisis deberán entregarse en forma confidencial y por oficio y en un CD, DVD o USB adjunto, dentro de las fechas establecidas en el Plan, los siguientes documentos:
        - i. Análisis de vulnerabilidades estático: análisis del código de la aplicación con el objetivo de descartar el uso de prácticas de programación que generen riesgo de vulnerabilidades.
        - ii. Análisis de vulnerabilidades dinámico: análisis de la aplicación de manera dinámica desde el exterior de la infraestructura que aloja el aplicativo, con el objetivo de descartar el uso de prácticas de configuración que generen como riesgo de vulnerabilidades.
        - iii. Las pruebas de desempeño de sus formularios.
        - iv. Las acciones generadas para solventar las posibles vulnerabilidades.

- v. Contar con la opinión del área jurídica en términos de estar dando cumplimiento con las leyes o normas que regulen la seguridad de información, protección de datos personales, prevención de vulnerabilidades o riesgos de seguridad de las aplicaciones, de acuerdo al marco normativo que la Unidad determine. Dicha opinión deberá firmarse por parte del área jurídica o normativa de la institución.
  - vi. Los documentos mencionados deberán entregarse a la Unidad con la frecuencia establecida en el ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, cada vez que se realiza una puesta en producción o cada seis meses, a partir de la primera fecha de entrega registrada.
  - vii. En caso de la Unidad emita recomendaciones o comentarios a los documentos entregados por la institución, ésta deberá dar atención y notificar a la Unidad dentro de los siguientes 10 días hábiles a la emisión de dichos comentarios.
  - iv. Analíticos: las Instituciones deberán integrar el componente estadístico propuesto por la Unidad, que es una herramienta de análisis introspectivo en canales digitales para el monitoreo de métricas de manera precisa.
  - v. Accesibilidad: las Instituciones deberán Integrar elementos de accesibilidad web de acuerdo a lo que dicta el Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales de Accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado publicado en el Diario Oficial de la Federación.
  - vi. Satisfacción: la institución deberá integrar a sus formularios el componente de encuesta para medir la satisfacción de los servicios digitales, de acuerdo a los lineamientos técnicos que la Unidad determine.
  - vii. Motor de pagos: La Institución deberá, en caso de que aplique, integrar el pago electrónico del trámite y/o servicio a certificar en términos de las disposiciones en la materia emitidas por la Unidad.
  - viii. La Unidad determinará la aplicación de otros elementos que se adicionen a los formularios como parte del estándar de servicios digitales.
5. El Enlace responsable será encargado de reportar el avance en la estandarización de los entregables mediante la herramienta de seguimiento determinada por la Unidad, en tiempo de acuerdo a los siguientes estatus:
- a. Asignando: estatus reportado por la Unidad antes del inicio de la ola correspondiente, refleja que el entregable ha sido asignado a la Institución como parte de su Plan.
  - b. Trabajo en proceso: refleja que la institución o la Unidad en su caso se encuentra actualmente aplicando el estándar correspondiente al entregable, y deberá reportarse al día hábil siguiente del inicio de la ola de entrega. La Unidad realizará el cambio a este estatus para el caso de los entregables de Ficha de trámite y Formato descargable.
  - c. Resuelto: refleja que la Institución ha terminado de aplicar el estándar, y deberá reportarse al día hábil siguiente de finalizar la segunda semana de la ola correspondiente. La Unidad realizará el cambio a este estatus para el caso de los entregables de Ficha de trámite y Formato descargable.

### **3. VALIDA**

3.1 Valida los criterios de aseguramiento de la calidad (QA) de los trámites en ambientes pre-productivos.

Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. Para el caso de entregables de formularios web, deberá preverse la utilización de diferentes ambientes por parte de la institución para la aplicación del estándar de diseño y específicamente la utilización de un ambiente de pruebas en el que se valide el buen funcionamiento de los componentes en el formulario, la liga a este ambiente deberá proporcionarse a la Unidad para realizar la validación previa de dichos formularios.
2. Será responsabilidad de la institución realizar las pruebas unitarias e integrales correspondientes necesarias en los formularios web, para garantizar el buen funcionamiento y visualización de los componentes de la gráfica base.
3. El Enlace responsable o la Unidad será encargado de reportar el avance en la validación de los entregables mediante la herramienta de seguimiento determinada por la Unidad, de acuerdo a los siguientes estatus:
  - a. Verificado/Validado: para el caso de formulario web refleja que la institución ha validado el estándar aplicado, realizando las pruebas correspondientes; para los entregables de ficha de trámite, más información y formato descargable, refleja que se ha validado con la Institución la propuesta de ficha entregada por la Unidad y se ha recabado la firma correspondiente del Enlace del Trámite y del Enlace de Estrategia Digital Nacional. Deberá reportarse dentro de la tercera semana de la ola de entrega correspondiente.
  - b. Validado Normas/Estándares: refleja que la Unidad ha validado que el estándar aplicado por la Institución cumple los lineamientos determinados, y deberá reportarse a más tardar al finalizar la tercera semana del mes de la ola de entrega correspondiente.

#### **4. PUBLICA**

##### **4.1 Libera en producción los servicios digitales.**

Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. La Unidad será responsable de publicar en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx) dentro de la sección de Trámites, la ficha del trámite estandarizada y validada en la categoría y subcategoría acordada previamente con la institución. Dicha publicación deberá realizarse dentro de la cuarta semana del mes de entrega.
2. Los vínculos correspondientes a los entregables estandarizados y validados de más información, formatos descargable y formularios web serán publicados en la ficha correspondiente, dentro de la cuarta semana del mes de entrega.
3. Los formatos descargables estandarizados se publicarán de acuerdo al Artículo 4 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo. El proceso de publicación es responsabilidad de la institución y ésta deberá mantener informada a la Unidad sobre el avance del mismo, así como de su conclusión oportunamente.
4. La Unidad colocará la fecha de publicación en el formato y generará la versión que se podrá llenar en línea. La institución no deberá realizar alteración al mismo, una vez generada la versión final.
5. La institución será responsable de cargar el formato descargable estandarizado y que se pueda llenar en línea en su infraestructura y de proporcionar a la Unidad oportunamente las ligas para su carga en la ficha del trámite publicada.
6. El Enlace responsable o la Unidad será encargado de reportar el avance en la publicación de los entregables mediante la herramienta de seguimiento determinada por la Unidad, en tiempo de acuerdo a los siguientes estatus:

- a. Publicado: refleja que la Unidad ha cargado en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx) la ficha de trámite y los vínculos correspondientes a más información estandarizados y validados; refleja que el formato descargable estandarizado y validado se encuentra publicado en el Diario Oficial de la Federación; refleja que el formulario web estandarizado se encuentra en un ambiente productivo para la realización de una última verificación por parte de la Unidad. Este estatus deberá reportarse dentro de la tercera semana de la ola correspondiente.
- b. En operación: refleja que la Unidad ha concluido la publicación de los entregables correspondientes en el Portal dentro de la sección de Trámites, deberá reportarse dentro de la cuarta semana de la ola correspondiente.

## 5. EVALÚA

### 5.1 Analiza los datos de uso de los servicios digitales en la Ventanilla Única Nacional.

Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional, el OIC y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. La Unidad recabará la información del componente estadístico para los trámites con formulario web publicados en el portal, dicha información estará relacionada con:
  - a. Páginas consultadas
  - b. Clics en el formulario y abandonos
2. La Unidad recabará información correspondiente a encuestas ciudadanas dentro de la ficha del trámite y los formularios web, con la finalidad de obtener retroalimentación de los trámites por parte de los ciudadanos.
3. La información obtenida de dichas evaluaciones será proporcionada a los Enlaces de Estrategia Digital Nacional y a los Enlaces de OIC con el mecanismo y periodicidad que la Unidad determine.
4. Por cada uno de los trámites o servicios la institución deberá proporcionar un reporte mensual a la Unidad en el formato que ésta determine con la información listada a continuación de forma enunciativa mas no limitativa:
  - a. Total de transacciones finalizadas por canal (presencial, telefónico, en línea)
  - b. Costo de transacción por canal (presencial, telefónico, en línea)
  - c. Índice de completitud de servicios digitales
  - d. Tiempo de entrega promedio por canal (presencial, telefónico, en línea)

Con la finalidad de realizar la medición de indicadores de desempeño en [gob.mx](http://gob.mx).

### 5.2 Analiza los resultados de indicadores de desempeño y satisfacción del servicio.

## 6. MEJORA

### 6.1 Emite recomendaciones de mejora e innovación continua a aplicar en los servicios digitales.

Involucrados: El Enlace de OIC y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. La Unidad realizará una programación anual de los trámites que se integrarán al ciclo de mejora e innovación continua, dichos trámites deberán encontrarse en estatus en operación en la herramienta de seguimiento y estar publicados en [gob.mx](http://gob.mx). Se podrán añadir a dicha programación trámites que la institución determine.
2. La programación contemplará las olas de revisión de los entregables que deberá llevar a cabo el Enlace de OIC, estableciendo las fechas de entrega de las observaciones.
3. El Enlace de OIC y la institución será notificada sobre los trámites incluidos en el Plan relacionados con mejora e innovación continua.

4. El Enlace de OIC de cada institución deberá realizar la revisión de las fichas de trámites, vínculos de más información y formularios web, con la intención de:
  - a. Fortalecer o mejorar la redacción de los entregables con la finalidad de que el trámite sea más accesible y fácil de interactuar para el ciudadano.
  - b. Asegurar la alineación y congruencia de todos los insumos de información.
  - c. Asegurar que la información sea clara y se encuentre actualizada de acuerdo a la normatividad vigente relacionada con el trámite.
  - d. Asegurar la correcta georreferenciación de las oficinas mostradas en la ficha del trámite.
  - e. Asegurar que se encuentran actualizados los elementos del estándar de diseño.
5. Las recomendaciones de los Enlaces de OIC sobre los entregables revisados, deberán documentarse en la herramienta de seguimiento en la sección habilitada para tal efecto.
6. El Enlace de OIC será encargado de reportar el avance en la mejora e innovación de los entregables mediante la herramienta de seguimiento determinada por la Unidad, en tiempo de acuerdo a los siguientes estatus:
  - a. Asignando: estatus reportado por la Unidad antes del inicio del periodo de entrega, refleja que el entregable ha sido asignado al Enlace de OIC como parte de su Plan.
  - b. Trabajo en proceso: refleja que el Enlace de OIC se encuentra actualmente identificando las mejoras e innovaciones aplicables al entregable. Deberá reportarse a más tardar en la tercera semana de la ola de revisión programada.
  - c. Cerrado enviado a mejora: Refleja que el entregable se someterá al proceso de aplicación de mejoras e innovación continua. Deberá reportarse a más tardar en la cuarta semana de la ola de revisión programada.
  - d. Cerrado sin observaciones: Refleja que no se identifican mejoras e innovación continua para el entregable. Deberá reportarse a más tardar en la cuarta semana de la ola de revisión programada.

#### 6.2 Aplica las recomendaciones para mejorar e innovar en la aplicación del estándar de servicios digitales.

Involucrados: El Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Grupo de Trabajo Institucional, el Enlace de OIC y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. Se pondrán a consideración de las Instituciones las recomendaciones realizadas por el Enlace de OIC y será responsabilidad de la misma, consensuar la aplicación de dichas recomendaciones con el Enlace de OIC y la Unidad.
2. La institución será responsable de identificar de forma proactiva todas aquellas mejoras e innovaciones aplicables a los entregables.
3. La institución deberá documentar sus avances en la aplicación de las recomendaciones en la siguiente versión del entregable dentro de la herramienta de seguimiento de acuerdo a los plazos que le indique la Unidad.
4. La institución en conjunto con el Enlace de OIC deberán consensuar y documentar los cambios que se realicen a los entregables en el formato que la Unidad le indique. Los cambios que se realicen a la ficha del trámite deberán entregarse firmados por el Enlace de Estrategia Digital Nacional, el OIC y el Enlace del Trámite para poder ser efectuados.
5. La Unidad será responsable de aplicar en el caso de fichas de trámites publicadas en gov.mx, los cambios aprobados por las Instituciones dentro de los plazos indicados, la validación de dichos cambios aplicados en el Portal de gov.mx es responsabilidad de la institución.

6. La Unidad será responsable de validar los cambios aplicados por las Instituciones en los formularios web.
7. Una vez aplicados los cambios correspondientes, la institución deberá proporcionar los vínculos correspondientes a la Unidad para la actualización de los entregables de más información, formatos descargables y formularios web en la ficha publicada. Dichos vínculos deberán ser validados previamente por la Unidad antes de ser publicados.
8. El Enlace responsable será encargado de reportar el avance en la aplicación de la mejora e innovación de los entregables mediante la herramienta de seguimiento determinada por la Unidad, en tiempo de acuerdo a los siguientes estatus:
  - a. Asignando: estatus reportado por la Unidad antes del inicio del periodo de entrega, refleja que el entregable ha sido asignado a la institución como parte de su Plan.
  - b. Trabajo en proceso: refleja en el caso de la ficha de trámite que la institución se encuentra actualmente consensuando las observaciones realizadas por el Enlace de OIC; refleja en el caso de formularios web que la institución se encuentra aplicando las observaciones realizadas por el Enlace de OIC, así como en la actualización de los documentos del estándar que les apliquen. Deberá reportarse al finalizar la ola establecida de acuerdo al calendario de actividades correspondiente.
  - c. Resuelto: refleja en el caso de ficha trámite la entrega del formato que la Unidad indique con el detalle de los cambios a realizar, dicho formato deberá contar el visto bueno de las áreas involucradas; refleja en el caso de formularios web la aplicación de los cambios de gráfica base en el formulario para su validación. Deberá reportarse al finalizar la ola establecida de acuerdo al calendario de actividades correspondiente.
  - d. Verificado/Validado: refleja en el caso de ficha la entrega del formato que determine la Unidad, con la firma del Enlace de la Estrategia Digital, Titular del Órgano Interno de Control y Enlace del trámite; refleja en el caso de formulario web la entrega de los documentos actualizados del estándar que la Unidad determine. Deberá reportarse al finalizar la ola establecida de acuerdo al calendario de actividades correspondiente.
  - e. Publicado: refleja en el caso de ficha trámite las aplicaciones de mejora e innovación en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx); refleja en el caso de formulario web que se ha concluido la realización de los cambios en ambiente de pruebas para su pase a producción. Deberá reportarse al finalizar la ola establecida de acuerdo al calendario de actividades correspondiente.
  - f. En operación: refleja que la Unidad ha concluido la publicación de las mejoras e innovación correspondiente en el portal dentro de la sección de Trámites, deberá reportarse dentro de la cuarta semana de la ola correspondiente.

### 6.3 Gestiona incidencias o mantenimientos preventivos a los servicios digitales publicados.

Involucrados: El DGTI, la Unidad, la Coordinación y el OIC.

Actividades a realizar:

Una vez publicado el trámite en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx), deberá asegurarse en todo momento la continuidad del servicio otorgado a la ciudadanía, tomando en cuenta las consideraciones indicadas en los siguientes protocolos de continuidad:

1. Protocolo para los mantenimientos preventivos: Gestiona interrupciones temporales del servicio debido a acciones de mantenimiento que se puedan planificar por parte de las Instituciones, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a. Se someterá a aprobación de la Coordinación y la Unidad todo mantenimiento programado a aplicativos que impacten trámites que se encuentren publicados en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx).
- b. Las ventanas de mantenimiento deberán realizarse preferentemente en el intervalo de 1 a 6 de la mañana y en días inhábiles, en concordancia con el bajo número de peticiones registradas en esos horarios en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx).
- c. La institución deberá realizar una planeación anticipada de los mantenimientos preventivos a realizar y deberá notificar a la Coordinación, la Unidad y el Enlace de OIC con al menos dos semanas de antelación mediante el mecanismo que la Unidad determine, lo siguiente:
  - i. Objetivo del mantenimiento.
  - ii. Sistemas y trámites involucrados.
  - iii. Impactos en los aplicativos, sistemas y trámites.
  - iv. Duración del mantenimiento y tiempo de restablecimiento del servicio.
  - v. Asignación de un responsable operativo del mantenimiento y un segundo contacto, indicando nombre, cargo y datos de contacto.
  - vi. Identificación de al menos dos niveles jerárquicos hacia arriba del responsable operativo, indicando nombres, cargos y datos de contacto.
  - vii. Descripción de otras alternativas para realizar el trámite, durante la etapa de interrupción y si ésta se postergase.
  - viii. Riesgos detectados en la realización de dicho mantenimiento y las acciones de mitigación correspondientes.
- d. Una vez recibida la solicitud, la Unidad deberá notificar por la vía que ésta determine la respuesta al responsable operativo, en un periodo máximo de 5 días hábiles y dando visibilidad al Enlace de OIC.
- e. La aprobación proporcionada por la Unidad dependerá de la aclaración de dudas a la solicitud que en su caso sean comunicadas a la institución. La aprobación comunicada por la Unidad constará de lo siguiente:
  - i. Confirmación para realizar el mantenimiento.
  - ii. Cortinilla que se tendrá que publicar por parte de la institución durante la ventana de mantenimiento.
- f. La Unidad y la Coordinación deberán notificar a la mesa de ayuda del portal de [gob.mx](http://gob.mx) del mantenimiento de la Institución para que ésta pueda informar a los usuarios correctamente. La institución deberá coordinar con la mesa de ayuda o servicio de atención ciudadana de la institución lo correspondiente para informar a los usuarios.
- g. En un tiempo no mayor a una semana posterior al mantenimiento, la institución deberá proporcionar a la Unidad y al Enlace de OIC un informe mediante el mecanismo que la Unidad determine los resultados del mantenimiento en el que se indiquen:
  - i. Sistemas y trámites reestablecidos;
  - ii. Los resultados obtenidos, componentes/módulos modificados;
  - iii. Riesgos materializados durante el mantenimiento y soluciones;
  - iv. Evidencia fotográfica del uso de la cortinilla de mantenimiento durante la ventana;
  - v. Tiempo total de la interrupción;
- h. Todo mantenimiento que exceda el tiempo programado y autorizado, deberá ser notificada a la Unidad y al Enlace de OIC dentro de la primera hora posterior al periodo autorizado. La notificación deberá considerar:
  - i. Causa por la que se excede el tiempo programado,



- ii. Acciones de mitigación, y
  - iii. Tiempo estimado de restablecimiento.
2. Protocolo para el tratamiento de incidencias: Gestiona interrupciones temporales del servicio debido a incidencias suscitadas en las Instituciones, de acuerdo a las siguientes consideraciones:
- a. Se deberá notificar a la Unidad de forma inmediata mediante la mesa de ayuda de gov.mx la incidencia detectada que afecte los servicios otorgados por la institución, asimismo deberá coordinar con su mesa de ayuda interna lo correspondiente para informar a los usuarios que se comuniquen.
  - b. La institución en su informe deberá señalar la fecha y hora en que se presenta la incidencia, trámites afectados, datos de contacto del responsable de informar el estado de la incidencia y la existencia de algún canal alternativo para realizar el trámite. La institución deberá realizar un diagnóstico de primer nivel (definir) en el que determine la causal de la problemática y un estimado de tiempo de restablecimiento del servicio que deberá ser acorde al nivel de severidad de la incidencia, mismo que se debe comunicar a la Unidad.
  - c. La Unidad indicará aquellos casos en que se requiera desplegar una cortinilla y proporcionará a la institución de inmediato la cortinilla correspondiente por correo electrónico, misma que deberá ser mostrada por la institución, habilitando un servidor virtual para tal efecto y mantenerla visible durante la ventana de la baja del servicio. En caso de que la incidencia no permita la habilitación de un servidor de este tipo, la Unidad realizará la baja temporal del vínculo "Trámite en línea" en la ficha del trámite que se encuentra en el Portal de gov.mx. Es importante considerar que en este caso se colocará una leyenda temporal en la ficha del trámite.
  - d. Las Instituciones con incidencias en trámites que no cuenten con canales de atención presenciales y telefónicos, únicamente canal en línea, estarán obligadas al establecimiento de un servidor virtual para habilitar la cortinilla y los vínculos correspondientes, dentro de la primera hora a 8 horas dependiendo del nivel de severidad de la incidencia. Los niveles de severidad serán determinados por la Unidad.
  - e. Una vez restablecido el servicio la institución deberá informar a la Unidad y a los servicios de mesa de ayuda y atención ciudadana de la institución, para que la Unidad proceda a la validación y en su caso la habilitación de vínculos en la ficha del trámite.
  - f. La institución deberá reportar a la Unidad mediante los mecanismos que ésta determine un informe de resolución de la incidencia lo siguiente:
    - i. Sistemas y trámites establecidos.
    - ii. Descripción de la problemática y de la corrección aplicada.
    - iii. Tiempo total de la interrupción del trámite.
    - iv. Solución aplicada y componentes/módulos modificados (indicar si es definitiva o temporal).
    - v. Grado de complejidad técnica de la corrección aplicada.
    - vi. En caso de haber aplicado una solución temporal describir la solución definitiva y su fecha estimada.
    - vii. En su caso, evidencia fotográfica del uso de la cortinilla de mantenimiento durante la ventana.

- g. La Unidad determinará los niveles de servicio requeridos en la implementación de dicho protocolo, los criterios para determinar una incidencia, así como los niveles de severidad.
- h. En caso de que la incidencia no sea resuelta en un tiempo aceptable, la Unidad realizará la notificación al Enlace de OIC, así como el escalamiento correspondiente de acuerdo a los niveles que ésta determine.

## 7. CERTIFICA

### 7.1 Obtén el sello de excelencia en servicios digitales.

Involucrados: la Subcomisión, el Enlace de Estrategia Digital Nacional, el Enlace de OIC, el Grupo de Trabajo Institucional y la Unidad.

Actividades a realizar:

1. Los trámites y servicios que hayan cumplido con el estándar de servicios digitales podrán postularse para la obtención del Sello de Excelencia de Gobierno Digital.
2. Las postulaciones al sello podrán realizarse de forma permanente a través del portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx); o bien a petición de la Subcomisión que se determine en la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico dentro del Plan que sea aprobado.
3. El sello de excelencia tendrá los objetivos siguientes:
  - a. Hacer más eficiente la gestión de trámites transaccionales a la ciudadanía.
  - b. Comunicar a la población los beneficios de la digitalización de los trámites de excelencia.
  - c. Reconocer el esfuerzo de las dependencias y entidades por sus trámites simplificados y digitalizados de excelencia.
  - d. Incentivar la digitalización y optimización de los trámites brindados por las dependencias y entidades.
4. Los criterios de selección para otorgar el sello de excelencia son:
  - a. Criterio de eficiencia:
    - i. Normatividad: Alinear la normatividad aplicable al trámite o servicio a certificar para que éste tenga plena certeza jurídica al realizarse de forma electrónica, preferentemente cien por ciento en línea.
    - ii. Interoperabilidad: La Institución deberá acreditar el mayor número de requisitos de su trámite y servicio a través de mecanismos de interoperabilidad en términos de lo previsto en el EIDA.
    - iii. Fuente de confianza: La Institución deberá identificar aquellas oportunidades para convertirse en una fuente de confianza de datos o documentos que puedan ser aprovechables por otras Instituciones para la acreditación de requisitos de forma electrónica, en términos de lo previsto en el EIDA y en el Decreto.
    - iv. Integración de canales de atención: La Institución deberá alinear la operación de sus diferentes canales de atención a la operación del canal digital.
  - b. Criterio de satisfacción:
    - i. Resultados de encuestas de satisfacción: La institución deberá integrar mecanismo de retroalimentación ciudadana de su trámite o servicio y deberá contar con un nivel aceptable en la satisfacción del mismo, de acuerdo con el indicador de satisfacción ciudadana que para efectos de contenido web la Unidad determine.
    - ii. Resultados de los ejercicios de participación digital ciudadana: La institución deberá integrar el mecanismo de participación digital ciudadana para los

trámites o servicios postulados al sello de excelencia, con la finalidad de que los ciudadanos puedan opinar sobre temas particulares relacionados a los trámites y servicios, además de generar propuestas sobre los mismos. Dichos mecanismos deberán permanecer abiertos de acuerdo a los plazos que la Unidad determine. Se deberá publicar al menos un mecanismo de participación digital relacionado con cada trámite o servicio postulado al sello de excelencia en el transcurso del año, el cual tendrá como resultado la retroalimentación de las mejoras a implementar a los trámites o servicios participantes.

c. Criterio de impacto a la ciudadanía:

- i. Incrementar el uso de servicios digitales: La institución deberá potenciar la transaccionalidad del canal en línea sobre otros medios de atención, incentivando y motivando a la ciudadanía a utilizar este canal para realizar sus trámites o servicios.
- ii. Disminuir el costo de la transacción por utilizar el trámite o servicio digital, respecto de utilizar otros canales de atención.
- iii. Incrementar el índice de completitud de servicios digitales.
- iv. Disminuir el tiempo de entrega por canal con la utilización del canal de atención en línea.

5. Los criterios antes descritos serán insumos para el Observatorio de Excelencia en Servicios Digitales con la finalidad de evaluar y obtener recomendaciones de mejora e innovación continua sobre el trámite o servicio digital postulado.

El trámite o servicio permanecerá en el observatorio el tiempo que la Unidad determine y la institución deberá entregar a la Unidad un informe sobre cómo atenderá las recomendaciones obtenidas mediante la retroalimentación del observatorio con la periodicidad que la Unidad establezca. El Observatorio de Excelencia en Servicios Digitales será un espacio virtual para analizar los trámites y servicios digitales de las Instituciones desde una óptica ciudadana y con la retroalimentación de académicos y expertos en la materia.

El observatorio permitirá obtener recomendaciones que puedan ponerse en marcha para incrementar la eficiencia y calidad de los trámites y servicios digitales, mismas que puedan integrarse como parte de los ejercicios de mejora e innovación continua de las Instituciones.

6. Para evaluar el cumplimiento de los criterios antes referidos la Subcomisión antes mencionada someterá a revisión de sus integrantes los trámites o servicios postulados.
7. La Subcomisión antes mencionada determinará los criterios que sean aplicables para cada trámite o servicio en su evaluación y podrá solicitar a las Instituciones mayor información para sustentar o justificar el cumplimiento de los criterios antes referidos.
8. La Subcomisión antes referida evaluará los trámites bajo los criterios descritos en la presente Guía y tomará la decisión final sobre a qué trámites o servicios se les otorgará el sello de excelencia. Para la evaluación de los trámites y/o servicios la Subcomisión podrá invitar a expertos en cada uno de los criterios para el proceso de ser dictaminado.
9. Los resultados del proceso de evaluación y el nivel de cumplimiento de cada trámite y/o servicios evaluado serán públicos y estarán disponibles para consulta en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx).
10. El cumplimiento de los criterios para cada trámite, deberá publicarse en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx), y podrá ser actualizada por la institución conforme se vaya dando cumplimiento a los criterios antes referidos.
11. El sello de excelencia tendrá una vigencia de un año, las Instituciones deberán mantener el cumplimiento de los criterios durante la vigencia del sello.
12. En caso de que en el periodo de vigencia del sello la institución no mantenga el cumplimiento de los criterios, se pondrá a consideración de la Subcomisión antes referida la revocación del mismo.
13. Una vez concluido el periodo de vigencia del sello éste podrá renovarse comprobando el cumplimiento de los criterios que lo hicieron acreedor al mismo, incorporando la aplicación de

nuevos criterios al trámite o aportando innovaciones a alguno de los criterios publicados en el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx).

14. Los enlaces de OIC deberán vigilar como parte de las actividades de mejora e innovación continua el cumplimiento de dichos criterios en el trámite y notificar a la Unidad al concluir la vigencia del sello sobre la continuidad de dicho cumplimiento.

#### **CUMPLIMIENTO Y VIGILANCIA**

Para efectos de la presente Guía, corresponderá a la Secretaría de la Función Pública, a través de los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades, y de las unidades administrativas encargadas del control interno de las empresas productivas del Estado, vigilar su cumplimiento.

Asimismo, la interpretación de las disposiciones vertidas en la presente Guía, así como la resolución de casos no previstos en la misma, para efectos administrativos y en el ámbito de su competencia, corresponde a la Secretaría de la Función Pública a través de la Unidad de Gobierno Digital.

#### **TRANSITORIOS**

**ÚNICO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

Ciudad de México, a 2 de agosto de 2016.- El Subsecretario de Responsabilidades Administrativas y Contrataciones Públicas, **Javier Vargas Zempoaltecatl**.- Rúbrica.