Colima

GOBIERNO DEL ESTADO
PODER EJECUTIVO

GOBERNADORA CONSTITUCIONAL
DEL ESTADO DE COLIMA
INDIRA VIZCAÍNO SILVA

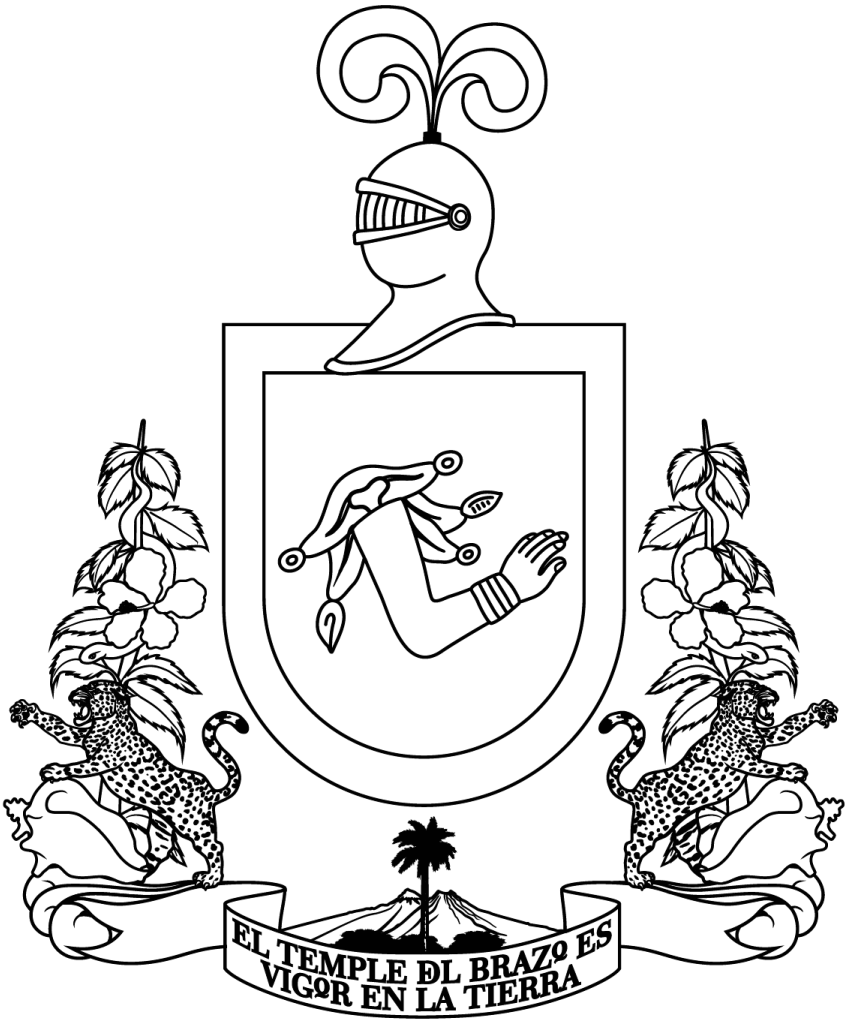
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO Y
DIRECTOR DEL PERIÓDICO OFICIAL
ALBERTO ELOY GARCÍA ALCARAZ

Las leyes, decretos y demás disposiciones obligan y surten sus efectos desde el día de su publicación en este Periódico, salvo que las mismas dispongan otra cosa.

www.periodicooficial.col.gob.mx

EL ESTADO DE COLIMA

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO



EDICIÓN ORDINARIA

SÁBADO, 06 DE JULIO DE 2024

TOMO CIX
COLIMA, COLIMA

NÚM.
57
58 págs.

DEL GOBIERNO DEL ESTADO
INSTITUTO COLIMENSE PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

POLÍTICAS

PARA LA PUBLICACIÓN DE TRÁMITES EN LÍNEA EN EL PORTAL ÚNICO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE COLIMA.

Antecedentes.

El Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento fue creado el 01 de septiembre del año 2012, fecha en la que la Ley para el Impulso de la Sociedad de la Información y el Conocimiento fue expedida mediante decreto 586, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Colima.

En la ley antes mencionada se establece lo siguiente:

Artículo 1°- La presente Ley es de orden Público, interés social, de observancia general, y tiene por objeto:

I. Proponer las líneas de acción, estrategias y políticas gubernamentales para fomentar el desarrollo de la sociedad a través del uso y apropiación con sentido social de las tecnologías de la información y la comunicación, mediante una Agenda Digital.

IV. Para el cumplimiento del objeto de esta Ley, se crea el Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Así mismo, en el artículo 2° indica quienes son los sujetos obligados de esta Ley:

I. El Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial del Estado de Colima;

II. Los organismos descentralizados, dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal;

III. Los Ayuntamientos del Estado; y

IV. Los sectores del Estado: productivo, académico, organizaciones de la sociedad civil y particulares, que decidan incorporarse a la sociedad de la información y el conocimiento, a través de la Agenda Digital, en los términos de la presente Ley.

En el artículo 7°, como parte de las atribuciones que tiene el Instituto (ICSIC) se establece:

II. Proponer los objetivos, estrategias y políticas para mejorar la gestión, los procesos y los resultados de las Entidades Públicas, para satisfacer las necesidades en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como el incremento de los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental, a través del uso de las TIC.

XI. Establecer los criterios y lineamientos de la tecnología aplicada al uso de los medios electrónicos y servicios de certificación de firma electrónica de conformidad con los estándares internacionales vigentes;

XIII. Promover el incremento de trámites y servicios que puedan realizarse de forma electrónica, así como impulsar proyectos de interoperabilidad e intercambio de información entre las Entidades Públicas y los sectores académico y productivo;

A su vez, la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios indica en su artículo 3° numeral segundo, los objetivos de la Ley:

2. Son objetivos de esta Ley los siguientes:

VI. Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación, a fin de hacer más eficientes los trámites, servicios y actos administrativos, para facilitar a la población el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones;

VII. Propiciar la homologación y estandarización de trámites y servicios, formatos, requisitos, reglamentos y actos administrativos de los Sujetos Obligados;

Al respecto del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) indica en el artículo 39° numeral 1, la información que debe contener el RETyS.

1. Los Sujetos Obligados deberán inscribir y mantener actualizada al menos la siguiente información y documentación de sus Trámites y Servicios: Fracciones de la I a la XIX.

Fundamentado en toda la normativa anteriormente mencionada, el Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ICSIC) elabora las presentes políticas a seguir por las dependencias del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Colima para que desarrollen y publiquen trámites en línea que den servicio a la población a través de Internet.

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DE ESTA POLÍTICA.

La Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios define como trámite a la solicitud de la autoridad a los interesados o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente del ámbito estatal o municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, para que se emita una resolución.

Se puede definir trámite en línea como aquel que puede ser realizado por medios electrónicos a través de un portal accesible por internet, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

La realización de trámites en línea ofrece muchos beneficios a la ciudadanía, entre los cuales encontramos los siguientes:

- Un trámite electrónico está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Puede realizar su trámite desde cualquier lugar.
- Economías para la persona solicitante, pues elimina los costos de traslado para acudir a una oficina.
- Se reduce el uso de papel y recursos energéticos.
- Reducción en los tiempos de respuesta.
- Evita la necesidad de formarse en filas esperando la atención de ventanilla.
- Las recientes emergencias de salud muestran la importancia en la protección de la salud de las personas al evitar el contacto físico en una oficina.
- Mayor control y transparencia durante la realización del trámite, todas las transacciones quedan registradas y pueden consultarse.
- Seguridad y confidencialidad en los datos, el utilizar certificados digitales para la autenticación, permite a las partes asegurar la identidad de quienes participan y además se protege la información de las transacciones previniendo el robo de identidad o los fraudes.
- Estandarización de los trámites, homologando requisitos, formato, nombres y modalidad de pago, facilitando la realización del mismo.

Considerando todos los beneficios anteriores es fácil entender la importancia del uso de los trámites en línea para facilitar la realización de los mismos a la sociedad, lo anterior forma parte de los esfuerzos del Gobierno Electrónico; según la Organización de los Estados Americanos (OEA), el gobierno electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Por tal motivo, el Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento establece una serie de Políticas de observancia para todo el poder Ejecutivo del Estado, que permitan homologar, facilitar la interoperabilidad entre dependencias, eficientar los recursos tecnológicos, estandarizar la imagen y usabilidad de las páginas web, y así simplificando la realización de los trámites a la ciudadanía.

Estas políticas aplican a todas las dependencias del Poder Ejecutivo que soliciten la incorporación de un trámite en línea al Portal Único de Gobierno del Estado.

GLOSARIO

Aviso de privacidad: documento a disposición de la persona titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por la persona responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Gobierno Electrónico: es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Guía de estilos: documento que contiene los criterios a considerar para la creación de los elementos de la interfaz de una página web, como son títulos, botones, colores, logotipos, tipografía, etc.

ICSIC: Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Mejora Regulatoria: es la política pública que busca la generación de normas claras y la realización de Trámites y Servicios simplificados, con la finalidad de brindar a la población certeza jurídica, reducir tiempos y costos de cumplimiento, eliminar la discrecionalidad y la opacidad en la actuación de las dependencias y entidades de las administraciones públicas estatales y municipales, para favorecer la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la generación de empleo.

Mesa de Ayuda: es el punto de contacto para solucionar las dudas y problemas técnicos de las personas usuarias de los trámites y servicios en línea del Gobierno del Estado de Colima.

Portal único: Sitio web oficial del Gobierno del Estado de Colima ubicado en la dirección electrónica https://www.col.gob.mx/.

RETyS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Trámite: solicitud de la autoridad a las personas interesadas o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente del ámbito estatal o municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, para que se emita una resolución.

Trámite en línea: aquel que puede ser realizado por medios electrónicos a través de un portal accesible por internet, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS

1. Se deberá utilizar un lenguaje simple, claro y directo - lenguaje ciudadano - en la redacción de los pasos a seguir para la realización de un trámite.
2. En la medida de lo posible deberán de incluir opciones de accesibilidad que faciliten la realización de los trámites a las personas con alguna discapacidad visual o auditiva.
3. Favorecer la simplicidad, tomando en cuenta lo que nos dice la Ley de Hick (el tiempo que hay que invertir para tomar una decisión incrementa con el número de opciones y la complejidad disponibles).
4. El trámite deberá estar declarado en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) administrado por la Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO).
5. En caso de que el trámite solicite información personal, deberá contar con un aviso de privacidad de acuerdo a lo indicado en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Colima.
6. Se deberán observar las Política de Privacidad y Manejo de Datos Personales del Portal Único del Gobierno del Estado.
7. Aquellos trámites cuyo formato esté regulado mediante normativas, deberán de acatar lo indicado al respecto.
8. En caso de que un trámite que se realiza en línea, también se presente en ventanilla o kiosco de servicios, el documento que se entregue deberá de ser el mismo.
9. Independientemente del medio de realización de un trámite, este deberá de mantener el mismo nombre en todos los medios de presentación y difusión, lo anterior a fin de no confundir a la persona solicitante.
10. En caso de los trámites que requieran la realización de pago, se deberán de ofrecer las mismas opciones de pago en cualquier modalidad de presentación del trámite.
11. Antes de la incorporación del trámite dentro del Portal Único, la dependencia deberá capacitar al personal de Mesa de Ayuda sobre su funcionamiento y entregar el manual o instructivo correspondientes.
12. El trámite deberá haberse desarrollado atendiendo la guía de estilos emitida por el ICSIC.
13. El trámite deberá generar información de estadística que permita generar indicadores relativos a su realización.
14. Se deberá de tener un programa de mantenimiento preventivo que considere el licenciamiento, Infraestructura y sistemas informáticos requeridos para el funcionamiento de cada trámite, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

15. Los trámites en línea, deberán de dar cumplimiento a los lineamientos existentes publicados por el ejecutivo del estado de Colima para este propósito.

Autorización.
Firmas:

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO COLIMENSE
PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
LIC. EDGAR RAFAEL AGUIRRE MUNGUÍA
Firma.