

**DISPOSICIONES Generales para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional.**

YOLANDA MARTÍNEZ MANCILLA, Titular de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, con fundamento en lo dispuesto por el artículos Sexto, Séptimo y Segundo transitorio del Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno; y 18, fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y

**CONSIDERANDO**

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 dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de las empresas productivas del Estado, 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 la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal;

Que a la Unidad de Gobierno Digital, adscrita a 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 dependencias y entidades de la Administración Pública Federal;

Que a la Unidad de Gobierno de Gobierno Digital en el ejercicio de sus atribuciones le corresponde emitir criterios técnicos, metodologías, guías, instructivos o demás instrumentos análogos, así como dirigir y coordinar la formulación de los estudios necesarios en materia de gobierno digital, tal y como lo establece el Reglamento Interior de la Secretaría de la función Pública;

Que en atención a lo dispuesto por los artículos Sexto y Séptimo del Decreto por el que se establece la Ventanilla Única Nacional para los Trámites e Información del Gobierno, las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado deberán observar los criterios técnicos, metodologías, guías, instructivos, manuales, estándares, principios de homologación y demás instrumentos que emita la Unidad de Gobierno Digital, en los que se establecerán las directrices y definiciones necesarias para la implementación, operación y funcionamiento de la Ventanilla Única Nacional, del Catálogo y del Sistema Nacional de Trámites y Servicios; se emiten las siguientes:

**DISPOSICIONES GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN  
Y FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA NACIONAL**

**PRIMERA.-** La Ventanilla Única Nacional es el punto de contacto digital, a través de portal de internet [www.gob.mx](http://www.gob.mx), que ofrecerá la interoperabilidad con los sistemas electrónicos de trámites; e incluirá la información de comunicación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de las empresas productivas del Estado, para lo cual deberán atenderse las presentes disposiciones.

**SEGUNDA.-** Serán aplicables a las presentes disposiciones las definiciones establecidas en el Artículo Segundo del Decreto por el que se establece la Ventanilla Única para los Trámites e Información del Gobierno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de febrero de 2015, en lo sucesivo el Decreto.

**DE LAS FUNCIONALIDADES DE LA VENTANILLA ÚNICA NACIONAL**

**TERCERA.-** La Ventanilla Única Nacional podrá proporcionar las siguientes funcionalidades:

- I. Consulta de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado;
- II. Acceso a mecanismos de participación ciudadana que permitan la colaboración y contribución de las personas en temas de interés público;
- III. Consulta de la información actualizada, necesaria para la realización de un trámite;
- IV. Permitir búsquedas de trámites con opciones y filtros de acuerdo a lo que la Unidad defina;

- V. Consulta y descarga de formatos de trámites electrónicos estandarizados;
- VI. Acceso a formularios que permitan el auto llenado de información de acuerdo con los estándares de interoperabilidad que apliquen para cada trámite;
- VII. Envío de formatos de trámites electrónicos estandarizados y formularios;
- VIII. Gestión de trámites de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado;
- IX. Autenticar a los usuarios a través de los medios de identidad digital definidos por la Unidad;
- X. Consultar el estado y el historial de los trámites gestionados a través de la Ventanilla Única Nacional;
- XI. Habilitar las notificaciones electrónicas en la Ventanilla Única Nacional a través del tablero electrónico o buzón de notificaciones o cualquier mecanismo que la Unidad defina para tales efectos.
- XII. Habilitar los mecanismos de aceptación de términos y condiciones correspondientes a la Ventanilla Única Nacional;
- XIII. Firmar electrónicamente en términos de la Ley de Firma Electrónica Avanzada y demás normatividad aplicable;
- XIV. Permitir firmar electrónicamente con certificados digitales de otorgamiento de facultades, cuando la regulación aplicable lo permita, los cuales distingan el alcance y clase de las facultades conferidas por una persona física o moral a su representante, en los términos de lo previsto por el artículo 2554 del Código Civil Federal, en congruencia con la documentación física o electrónica exhibida para tal efecto;
- XV. Adjuntar documentos electrónicos con firma electrónica avanzada y sello digital con estampado de tiempo del servidor público facultado o del usuario que los integre al sistema;
- XVI. Contar con una sección de sugerencias, avisos y evaluación de la satisfacción en el uso de la Ventanilla Única Nacional;
- XVII. Proveer mecanismos de pago, por diversos medios, para los trámites gestionados a través de la Ventanilla Única Nacional;
- XVIII. Contar con funciones de accesibilidad para personas con discapacidad;
- XIX. Obtener documentos electrónicos que formen parte de procedimientos de trámites gestionados a través de la Ventanilla Única Nacional;
- XX. Informar a las personas, de manera clara y visible, cuando ya no sea obligatorio presentar algún documento o información;
- XXI. Informar a la personas, de manera clara y visible, de aquellos trámites que cumplan con el Sello de Excelencia en Gobierno Digital; y
- XXII. Las demás que establezca la Unidad.

#### **DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL**

**CUARTA.-** La Unidad, sin perjuicio de las funciones que correspondan a otras dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, tendrá las siguientes facultades:

- I. Diseñar, desarrollar, poner en marcha y dar mantenimiento a la Ventanilla Única Nacional;
- II. Determinar el diseño, es decir, la gráfica base de la Ventanilla Única Nacional así como la de las secciones correspondientes a trámites digitales de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado;
- III. Promover, en colaboración con la Coordinación, la interacción ciudadana a través de la Ventanilla Única Nacional; así como definir los criterios de publicación en la misma, de los planes o programas relativos a la participación ciudadana de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado;

- IV. Brindar asesoría y apoyo a las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado en términos de las presentes disposiciones para la integración de sus trámites e información a la Ventanilla Única Nacional;
- V. Coordinar la operación de las mesas de ayuda y canales de atención telefónica de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado que se integren a la Ventanilla Única Nacional;
- VI. Requerir a las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado la información relativa a sus trámites, mediante los procedimientos que defina para la captación de datos;
- VII. Definir los mecanismos de autenticación y los medios de identificación electrónica para los trámites de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, gestionados a través de la Ventanilla Única Nacional;
- VIII. Definir los medios y flujo de pagos necesarios para la gestión de los trámites de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado a través de la Ventanilla Única Nacional;
- IX. Integrar, administrar y operar el Sistema Nacional de Trámites y Servicios, para lo cual podrá coordinarse sólo con la COFEMER;
- X. Integrar, administrar y operar el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios, para lo cual podrá coordinarse sólo con la COFEMER;
- XI. Interpretar para efectos administrativos las presentes disposiciones, así como la resolución de los casos no previstos, en el ámbito de su competencia;
- XII. Colaborar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de las empresas productivas del Estado, en el cumplimiento del plan de trabajo de implementación de la Ventanilla Única Nacional relativo a los trámites, información de gobierno y participación ciudadana;
- XIII. Establecer criterios para solicitar a las personas, por una sola ocasión, que proporcionen la información y documentación para el desahogo del trámite correspondiente, en términos del último párrafo del artículo décimo primero del Decreto;
- XIV. Cualquier otra que resulte necesaria para el cumplimiento del objeto del Decreto.

#### **DE LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y EMPRESAS PRODUCTIVAS DEL ESTADO**

**QUINTA.-** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado deberán:

- I. Registrar la información de sus trámites en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios;
- II. Asignar uno o varios responsables de proporcionar la información de sus trámites en lenguaje ciudadano conforme a lo que determine la Unidad;
- III. Utilizar en sus sistemas de trámites electrónicos el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y/o la Clave Única de Registro de Población (CURP) como campo clave o llave única de identidad digital según aplique, cuando la normatividad vigente así lo permita; de igual forma, incluir cuando así resulte necesario la Clave Única del Registro del Territorio (CURT) para identificar de manera única los predios;
- IV. Asegurar que los actos realizados a través de la Ventanilla Única Nacional en horas y días inhábiles, surtan sus efectos hasta el siguiente día hábil que corresponda.
- V. Asegurar que en sus sistemas de trámites electrónicos se puedan realizar los trámites conforme a las reformas o actualizaciones normativas, sin perjuicio de que se puedan concluir los trámites iniciados conforme a las disposiciones normativas anteriores a sus reformas o actualizaciones;
- VI. Permitir y habilitar la consulta permanente de los actos y estatus que correspondan a los trámites a través de la Ventanilla Única Nacional, conforme a lo que determine la Unidad;
- VII. Permitir y habilitar el intercambio de identificadores únicos entre la Ventanilla Única Nacional y los sistemas de trámites electrónicos de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, para identificar y dar seguimiento a los trámites, conforme a lo que determine la Unidad;

- VIII.** Habilitar el acceso a formularios que permitan el auto llenado de información de acuerdo a los estándares de interoperabilidad que apliquen para cada trámite;
- IX.** Asegurar la cooperación y coordinación de la operación de sus mesas de ayuda y/o canales de atención telefónica al ciudadano con las demás dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, en los términos establecidos por la Unidad;
- X.** Notificar los actos que correspondan a los trámites por medio de la Ventanilla Única Nacional;
- XI.** Usar y aceptar los certificados de la firma electrónica avanzada para la realización de los trámites de su competencia, incluso en los casos que los ordenamientos legales requieran la firma autógrafa, siempre y cuando el usuario haya aceptado expresamente el uso de los medios electrónicos;
- XII.** Proporcionar a través de la Ventanilla Única Nacional contenido relevante en por lo menos otro idioma de conformidad a lo que determine la Unidad;
- XIII.** Contar con los derechos de uso de las imágenes, obras y otros contenidos protegidos por disposiciones de propiedad intelectual que publiquen en la Ventanilla Única Nacional;
- XIV.** Permitir el uso de los medios electrónicos sin necesidad de exigir la firma electrónica avanzada de los usuarios, en cualquiera de los casos siguientes:
1. Cuando para la atención de la promoción o solicitud no se requiera la firma autógrafa del interesado;
  2. Cuando la promoción o solicitud tenga por objeto requerir o consultar información que se encuentre a disposición del público en general, o corresponda a información que atañe al propio particular, y cuya consulta no alteraría su contenido, y
  3. Cuando previo acuerdo de voluntades entre las dependencias, entidades o empresas productivas del Estado y el particular, se hayan establecido otros medios de identificación diversos a la firma electrónica avanzada.
- XV.** Asegurar que en las notificaciones realizadas a través de la Ventanilla Única Nacional se utilice un sello digital con el servicio de hora oficial para el tiempo del Centro que proporcione el Centro Nacional de Metrología y, adicionalmente, un certificado digital de firma electrónica avanzada, de conformidad con la normatividad aplicable;
- XVI.** Contribuir con lo que la Unidad determine, para que la Ventanilla Única Nacional sea el único punto de acceso a sus trámites e información;
- XVII.** Conservar bajo su control los archivos y documentos electrónicos que se generen con motivo de la gestión de trámites a través de la Ventanilla Única Nacional, así como los documentos impresos relacionados con éstos, de manera ordenada, sistemática y segura, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- XVIII.** Respalda la información de los trámites que se gestionen a través de la Ventanilla Única Nacional para garantizar su disponibilidad, consistencia, integridad, autenticidad e inalterabilidad;
- XIX.** Habilitar la integración de los medios y flujos de pago necesarios para la gestión de sus trámites conforme a lo que establezca la Unidad;
- XX.** Verificar y resolver las consultas, aclaraciones o dudas relacionadas con la información y/o pagos enviados a través de medios electrónicos, pudiendo solicitar al usuario de la Ventanilla Única Nacional que exhiba los documentos electrónicos que obren en su poder y/o la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones que resulten aplicables;
- XXI.** Facilitar de manera permanente el intercambio de información para lograr la interoperabilidad de sus sistemas de trámites electrónicos con la Ventanilla Única Nacional, cumpliendo lo establecido en el Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal, en el Manual Administrativo de aplicación general en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información; y conforme a lo que establezca la Unidad;

- XXII.** Prevenir al usuario cuando la información y/o documentos no cumplan con los requisitos aplicables para la gestión del trámite o cuando exista un problema técnico imputable al usuario, a efecto de que subsane la omisión detectada o resuelva el problema técnico;
- XXIII.** Mantener un repositorio de mensajes de datos y documentos electrónicos donde se almacene la totalidad de las gestiones de los trámites de su competencia;
- XXIV.** Integrar controles de seguridad a fin de que la información contenida en los documentos electrónicos que contengan copias de documentos impresos y con firma autógrafa, se mantengan íntegros e inalterables a partir de su integración al sistema y mantenerlos accesibles para su consulta;
- XXV.** Homologar el diseño, es decir, la gráfica base de los formatos, así como de los formularios web para la solicitud y/o realización de los trámites en las secciones correspondientes a trámites digitales en sus respectivos sistemas de trámites electrónicos, y en su caso, con el uso de la interoperabilidad intercambien información con la Ventanilla Única Nacional;
- XXVI.** Hacer del conocimiento de la Unidad, cuando ya no sea obligatorio para las personas presentar algún documento o información para la gestión de un trámite;
- XXVII.** Analizar y ajustar los marcos normativos que fundamentan cada trámite, según sea necesario, para lograr la digitalización de los trámites y su gestión a través de la Ventanilla Única Nacional;
- XXVIII.** Garantizar la seguridad de la información contenida en bases de datos, sistemas y aplicaciones del gobierno;
- XXIX.** Llevar a cabo el plan de migración en materia de información del gobierno, que establezca la Unidad y de conformidad a lo que establecen las presentes disposiciones;
- XXX.** Promover la interacción ciudadana a través de la Ventanilla Única Nacional y publicar sus planes o programas relativos a la participación ciudadana a través de la misma, de conformidad con los criterios que defina la Unidad en colaboración con la Coordinación.
- XXXI.** Designar uno o varios enlaces de comunicación digital, de Estrategia Digital Nacional, de bases de colaboración, de tecnologías de la información y de participación ciudadana;
- XXXII.** Comunicar mediante oficio a la Unidad, la designación o cambio de los enlaces referidos en la fracción anterior; y
- XXXIII.** Las demás establecidas en la normatividad aplicable.

### **DEL CATÁLOGO**

**SIXTA.-** Serán insumos del Catálogo:

- I.** Los trámites del Registro Federal de Trámites y Servicios operado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria;
- II.** Los trámites del registro que en materia fiscal administra el Servicio de Administración Tributaria;
- III.** Los trámites de cualquier otro registro a cargo de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, cuyas materias se encuentran exceptuadas de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y
- IV.** Todos los demás trámites distintos a los contenidos en los registros antes mencionados.

Los administradores de los registros mencionados en las fracciones anteriores serán los responsables de integrar al Catálogo Nacional de Trámites y Servicios la información de los trámites proveída por las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado.

Para aquellos trámites que no formen parte de algún registro de los mencionados en este artículo, serán las propias dependencias, entidades y empresas productivas del Estado quienes integren la información al Catálogo.

**SÉPTIMA.-** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado deberán proveer la siguiente información, para su inscripción en el Catálogo, en relación con cada trámite que aplican:

- I. Nombre del trámite;
- II. Fundamentación jurídica;
- III. Casos en los que debe o puede realizarse el trámite;
- IV. Si el trámite debe presentarse mediante escrito libre o formato o puede realizarse de otra manera;
- V. El formato correspondiente, en su caso, y su fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- VI. Datos y documentos específicos que debe contener o se deben adjuntar al trámite de conformidad con la normatividad aplicable del trámite;
- VII. Plazo máximo que tiene la dependencia, entidad o empresa productiva del Estado para resolver el trámite, en su caso, y si aplica la afirmativa o negativa ficta;
- VIII. Las excepciones previstas en la normatividad aplicable del trámite;
- IX. Monto de los derechos, productos o aprovechamiento aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto;
- X. Vigencia de los permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan;
- XI. Criterios de resolución del trámite, en su caso;
- XII. Unidades administrativas ante las que se puede presentar el trámite;
- XIII. Horarios de atención al público;
- XIV. Números de teléfono, fax y correo electrónico, así como la dirección y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas, y
- XV. La demás información que las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado consideren que pueda ser de utilidad para los interesados, o bien, la información adicional que la Unidad determine con el objeto de brindar mayor transparencia a las personas.

**OCTAVA.-** La información de los trámites contenidos en registros administrados y/u operados por alguna dependencia, entidad o empresa productiva del Estado, será proporcionada e incluida en el Catálogo a través del siguiente procedimiento:

- I. Los Titulares de la dependencias, entidades y empresas productivas del Estado designarán a uno o varios servidores públicos como responsables de solicitar el registro, actualización, modificación y/o cancelación de la información de los trámites en el Catálogo, a quienes se les asignarán diferentes roles o atribuciones en el Sistema Nacional de Trámites y Servicios;
- II. Los Titulares de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado notificarán mediante oficio a la Unidad, al momento del cambio o designación de servidores públicos responsables de solicitar el registro, actualización, modificación y/o cancelación de la información de los trámites en el Catálogo;
- III. Los servidores públicos designados proporcionarán la información de los trámites a través del Sistema Nacional de Trámites y Servicios;
- IV. Para acceder al Sistema Nacional de Trámites y Servicios, los servidores públicos designados deberán autenticarse y operar dicho sistema con su certificado digital de firma electrónica avanzada para enviar las solicitudes de registro, actualización, modificación y/o cancelación de nuevos trámites. La Unidad podrá determinar cualquier otro medio de autenticación o de identificación electrónica para operar el sistema;

- V.** La información proporcionada por las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado deberá inscribirse en el Catálogo en la forma en que la Unidad lo determine, sin cambio alguno, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que se haya recibido la solicitud de inscripción; y
- VI.** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado deberán notificar a la Unidad cualquier modificación a la información de sus trámites, dentro de los diez días hábiles siguientes a que entre en vigor la disposición que fundamente dicha modificación.

**NOVENA.-** La legalidad, veracidad y la calidad del contenido de la información que se inscriba en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios serán de estricta responsabilidad de las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado que proporcionen dicha información.

**DÉCIMA.-** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado, no podrán permitir la gestión de trámites adicionales a los inscritos en el Catálogo, ni aplicarlos en forma distinta a como se establezcan en el mismo, a menos que envíen un oficio a la Unidad debidamente fundado y motivado, mismo que será evaluado por dicha Unidad.

**DÉCIMA PRIMERA.-** El Sistema Nacional de Trámites y Servicios asignará una homoclave única e intransferible para los trámites que permitan la correcta inscripción en el Sistema Nacional de Trámites y Servicios. Dicha homoclave será establecida conforme a lo que la Unidad determine.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los formatos y formularios para la solicitud y/o realización de los trámites, deberán estandarizarse y contarán con una homoclave que los identificará. Para la asignación de dichas homoclaves, se atenderá a lo que determine la Unidad.

**DÉCIMA TERCERA.-** Para efectos de estandarización de los formatos y formularios se observará lo siguiente:

- I.** Alinearse a los estándares de diseño, es decir gráfica base y estructura de datos que establezca la Unidad.
- II.** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado podrán crear un formato o formulario por cada trámite o bien crear un formato único o universal para la solicitud y/o realización de múltiples trámites.
- III.** Presentar las leyendas oficiales que sean determinadas por la Unidad.

#### **DE LA INFORMACIÓN DEL GOBIERNO**

**DÉCIMA CUARTA.-** El nuevo modelo de comunicación digital consiste en la sistematización de la información del gobierno a través del conocimiento aplicado sobre cómo las personas buscan y acceden a la información gubernamental a través de medios digitales; y en la utilización de lenguaje ciudadano y de medios audiovisuales para incrementar la efectividad e impacto de los mensajes. Este nuevo modelo de comunicación digital atiende los siguientes principios:

- I.** Centrado en las personas y sus necesidades como usuario.
- II.** Construido para la inclusión, es decir, accesible para todas las personas.
- III.** Simple, con mensajes de comunicación claros.
- IV.** Útil, con contenidos que resulten de utilidad para las personas.
- V.** Abierto y transparente.

Los principios enunciados en la presente disposición serán también aplicables en materia de trámites y de participación ciudadana, de conformidad a lo que establezca la Unidad.

**DÉCIMA QUINTA.-** Con base en el nuevo modelo de comunicación digital, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado llevarán a cabo el plan de migración en materia de información del gobierno, establecido por la Unidad.

**DÉCIMA SEXTA.-** Para el debido cumplimiento del plan de migración, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado, deberán consolidar sus sitios, micrositos y redes sociales en internet, a través de acciones coordinadas con sus áreas sustantivas. Además, evitarán crear nuevos sitios, micrositos y perfiles de redes sociales en internet.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** El plan de migración es el proceso genérico guía para la integración ordenada y eficaz, a través de módulos, en la Ventanilla Única Nacional, de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y las empresas productivas del Estado. El plan de migración se compone de subprocesos que detallan acciones y a los responsables de ejecutarlas, tal y como se señala en las presentes disposiciones.

**DÉCIMA OCTAVA.-** En el subproceso de **Preparación** deberá atenderse lo siguiente:

I. El **Enlace de Comunicación Digital** de cada dependencia, entidad o empresa productiva del Estado, supervisará la ejecución del plan de migración y será el responsable del cumplimiento satisfactorio del mismo, para lo cual conformará un **equipo de trabajo** radicado en la unidad administrativa de Comunicación Social y podrá designar enlaces operativos que le acompañen o representen en las reuniones de seguimiento de este plan.

II. El **equipo de trabajo** del Enlace de Comunicación Digital deberá especializarse para llevar a cabo las siguientes funciones:

1. Generar la estrategia de comunicación digital tanto para la Ventanilla Única Nacional como para las distintas redes sociales institucionales en Internet, con base en las tendencias de uso y el análisis de estadísticas del desempeño de las mismas.
2. Redactar contenidos optimizados, a partir de palabras clave para buscadores, y contenidos específicos según temas sectoriales.
3. Revisar los contenidos provistos por las áreas sustantivas y modificarlos para su adecuada publicación en la Ventanilla Única Nacional.
4. Coordinar la publicación oportuna en medios digitales de contenidos útiles y con valor agregado para las personas.
5. Elaborar materiales en diversos formatos digitales que complementen los contenidos publicados en la Ventanilla Única Nacional.
6. Administrar las distintas redes sociales en Internet de la dependencia o entidad de la Administración Pública Federal, o de la empresa productiva del Estado.

III. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y las empresas productivas del Estado, establecerán un área directiva dentro de sus unidades administrativas de Comunicación Social, a la que se le asignarán las siguientes funciones:

1. Elaborar una estrategia de comunicación digital.
2. Alinear la estrategia de comunicación digital con el Plan Anual de Comunicación Social.
3. Coordinar la recepción, optimización y publicación de contenidos en la Ventanilla Única Nacional.
4. Vincularse con las unidades administrativas sustantivas, internas y externas, para el desarrollo y seguimiento de la estrategia de comunicación digital.

IV. Cada área directiva de comunicación digital en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y en las empresas productivas del Estado, deberán contar, por lo menos, con dos responsables operativos: el de contenidos y el de redes sociales.

V. El **responsable de contenidos**, cuyo objetivo será la planeación de contenidos que cumplan con las necesidades e intereses de las personas, deberá cubrir las siguientes funciones:

1. Elaborar un plan de trabajo para la generación y publicación de contenido tanto en la Ventanilla Única Nacional como en las distintas redes sociales en Internet;
2. Producir y/o corregir contenidos de texto y audiovisuales;
3. Diseñar materiales audiovisuales;
4. Sistematizar el material audiovisual generado por otras unidades administrativas sustantivas;
5. Gestionar, optimizar y publicar contenido social en la Ventanilla Única Nacional.

VI. El **responsable de redes sociales**, cuyo objetivo será la administración de redes sociales y socializar los contenidos publicados en la Ventanilla Única Nacional, deberá cubrir las siguientes funciones:

1. Gestionar las redes sociales institucionales para que la estrategia de comunicación digital cumpla con sus objetivos;
2. Publicar en redes sociales los materiales que genere el responsable de contenidos;
3. Administrar aplicaciones de gestión y monitoreo de redes sociales;
4. Posicionar la información del gobierno en las diferentes redes sociales.

**DÉCIMA NOVENA.-** En el subproceso de **Migración** deberá atenderse lo siguiente:

I. La Unidad emitirá y actualizará el Manual de uso del Sistema de Administración de Contenidos de la Ventanilla Única Nacional.

II. La Unidad impartirá asesorías teóricas y prácticas, tanto en el uso del Sistema de Administración de Contenidos de la Ventanilla Única Nacional, como en la generación de contenidos, para que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y las empresas productivas del Estado, publiquen la información del gobierno conforme al nuevo modelo de comunicación digital.

III. Al interior de cada dependencia o entidad de la Administración Pública Federal o empresa productiva del Estado, el Enlace de Comunicación Digital convocará un **Grupo de Trabajo de información del gobierno**, integrado por:

1. Enlace de Comunicación Digital, quien preside el Grupo de Trabajo;
2. Enlace de Trámites;
3. Enlace de Tecnologías;
4. Enlace de Participación Ciudadana;
5. Representante de la Unidad de Enlace en materia de Transparencia;
6. Representante de la Coordinación de Asesores y;
7. Representantes de las áreas sustantivas.

El enlace de comunicación digital notificará, vía oficio, a la Unidad la integración del grupo de trabajo que señala esta disposición.

IV. El **Grupo de Trabajo de Información de gobierno** validará la información correspondiente a los módulos de "Reformas" (en caso de aplicar); "Acciones y programas"; "Estructura"; "Documentos" y "Transparencia". Para esta validación, las áreas sustantivas podrán realizar observaciones respecto a la información de cada registro de dichos módulos. Si el área sustantiva requiere cambios en el contenido, deberá solicitarlos con el respectivo insumo de información al Enlace de Comunicación Digital, y una vez que se hayan atendido las observaciones y acciones requeridas, la validación se dará por concluida.

**VIGÉSIMA.-** En el subproceso de **Seguimiento** deberá atenderse lo siguiente:

I. La Unidad, en conjunto con la Coordinación, dará seguimiento al plan de migración a través de un **tablero de control**, mismo que podrá ser consultado por los Enlaces de Comunicación Digital.

II. Las guías o manuales para la Ventanilla Única Nacional, en su componente de información, se aprueben en el Consejo Técnico de Políticas de Sitios Web de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE).

III. La migración de módulos se hará conforme a índices cuantitativos (por periodo o por volumen de registros) y criterios cualitativos, conforme a las necesidades de comunicación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y de las empresas productivas del Estado.

IV. Los índices cuantitativos son la representación del grado de avance en la migración de la información del gobierno a la Ventanilla Única Nacional y puede expresarse a través de un período por semestres, o una cantidad determinada de registros por módulo. El cálculo del indicador se dará a partir del porcentaje de avance respecto a la meta estimada, ya sea por registros o por período.

V. Los criterios cualitativos son las observaciones al plan de migración, acordadas en los **Grupos de Trabajo de Información de gobierno** y sustentadas ante la Unidad y la Coordinación, que podrán modificar los índices cuantitativos del proceso de seguimiento. Todo cambio deberá documentarse y registrarse la evolución histórica del indicador así como su nueva ruta de avance. Dichas observaciones deberán comunicarse a la Unidad previo a las reuniones de seguimiento, para la modificación correspondiente en el tablero de control. Asimismo, las incidencias técnicas u organizacionales que puedan modificar el plan de migración, serán consideradas como criterios cualitativos.

VI. El tablero de control es la herramienta para dar seguimiento al estatus de avance de incorporación de la información del gobierno a la Ventanilla Única Nacional. Tendrán acceso a dicho tablero, la Unidad para administración, y la Coordinación y los Enlaces de Comunicación Digital para consulta. Se actualizará cada vez que cambie el estatus del proceso, previo a las reuniones de seguimiento.

VII. Las reuniones de seguimiento son sesiones de trabajo de los Enlaces de Comunicación Digital y sus equipos de trabajo con la Unidad y la Coordinación, para verificar el cumplimiento del plan de migración.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** En el subproceso de **Desarrollo de módulos especiales** deberá atenderse lo siguiente:

I. Las dependencias, entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado podrán solicitar el desarrollo de módulos especiales para cumplir obligaciones normativas en materia de sitios de Internet, no cubiertas por la Ventanilla Única Nacional. Para lo cual, previo acuerdo del **Grupo de Trabajo de Información de gobierno**, el enlace de comunicación digital deberá presentar a la Unidad la solicitud correspondiente.

II. La Unidad determinará la viabilidad de los módulos especiales solicitados y, en su caso, determinará su período de desarrollo y fechas de conclusión y habilitación en la Ventanilla Única Nacional.

#### **DE LOS PLANES DE TRABAJO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Las dependencias, entidades y empresas productivas del Estado con el acompañamiento, asesoría y supervisión de la Unidad, deberán elaborar un plan de trabajo para la digitalización que podrá contemplar los siguientes elementos:

- I. Información de los trámites a digitalizar de conformidad con el artículo octavo del Decreto;
- II. La fuente 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;
- III. La información o requisitos que sean comunes en los trámites de su competencia;
- IV. Criterios de priorización para la digitalización de trámites;
- V. Calendario de actividades y fechas de entregas;
- VI. Mecanismos de interoperabilidad;
- VII. Modelo de optimización y digitalización;
- VIII. Criterios de reingeniería de los trámites a digitalizar;
- IX. Modelo de administración del cambio;
- X. Modelo de comunicación;
- XI. Marco de referencia de indicadores con métricas de tiempo de respuesta y satisfacción ciudadana, entre otros;
- XII. Modelo de mejora continua; y
- XIII. Otros que defina la propia Unidad.

México, Distrito Federal, a los dos días del mes de junio de dos mil quince.- La Titular de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, **Yolanda Martínez Mancilla**.- Rúbrica.

