

# GACETA



# OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL

JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Gutiérrez Zamora s/n Esq. Diego Leño, Col. Centro

Tel. 22 88 17 81 54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CCI	Xalapa-Enríquez, Ver., Martes 2 de junio de 2020	Núm. Ext. 220
----------	--	---------------

## SUMARIO

### GOBIERNO DEL ESTADO

#### PODER EJECUTIVO

##### Secretaría de Finanzas y Planeación

ACUERDO P/E/J-138 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PATRIMONIO DEL ESTADO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN DE CONTRATO DE COMPRAVENTA EN CONTRA DE JOSEFA GONZÁLEZ GÓMEZ, RESPECTO DEL LOTE DE TERRENO NÚMERO UNO, MANZANA D, DEL FUNDO LEGAL «TONALÁ», EN EL MUNICIPIO DE AGUA DULCE, VER.

folio 0502

ACUERDO DE CABILDO QUE AUTORIZA LA EXHUMACIÓN DE LOS RESTOS ÁRIDOS DE LOS CUARTELES DESCRITOS TANTO DE LA SECCIÓN DE ADULTOS COMO SECCIÓN BEBES DEL PANTEÓN MUNICIPAL DE VERACRUZ, EN VIRTUD DE HABER VENCIDO EL LÍMITE DE ANTIGÜEDAD DE INHUMADOS.

folio 0517

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VERACRUZ, VER.

REGLAMENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

folio 0516

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CÓRDOBA, VER.

ACUERDOS EMERGENCIA SANITARIA MUNICIPAL AC-ORD.119/POD-03/25052020.

folio 0556

NÚMERO EXTRAORDINARIO  
TOMO I

## GOBIERNO DEL ESTADO

---

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE VERACRUZ, VER.

### REGLAMENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

#### TÍTULO PRIMERO

Consideraciones Generales

#### CAPÍTULO ÚNICO

##### Disposiciones Generales

**Artículo 1.** El presente Reglamento es de orden público, interés social y de observancia general, tiene por objeto establecer las disposiciones para regular, implementar, desarrollar y promover el uso de los medios electrónicos y los derechos digitales que tiene la ciudadanía para realizar y dar seguimiento a los trámites, así como recibir los servicios públicos que ofrece el Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Artículo 2.** Son fines del presente Reglamento:

- I. Garantizar y promover los derechos digitales y responsabilidades de la ciudadanía en su ejercicio ante la Administración Pública Municipal de manera integral, oportuna, accesible e incluyente;
- II. Promover el gobierno electrónico como un elemento de acceso e interacción de la administración pública municipal y reducir factores de brecha digital en el municipio de Veracruz;
- III. Fomentar la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como canales para la interacción con la ciudadanía y promover la simplificación de los trámites y servicios públicos municipales;
- IV. Implementar el uso de la Firma Electrónica Avanzada para realizar trámites y servicios ante la Ventanilla Única;
- V. Promover la transparencia proactiva y evitar la discrecionalidad de los actos de los servidores públicos municipales;
- VI. Contribuir a la modernización de la Administración Pública Municipal para generar una gestión gubernamental eficaz, eficiente y simplificada; y
- VII. Fomentar un Ayuntamiento sostenible mediante la reducción del uso y consumo de papel, impresiones y energía eléctrica.

**Artículo 3.** La Administración Pública Municipal se rige bajo los siguientes principios:

- I. **Apertura gubernamental:** El Ayuntamiento adopta un modelo de gobierno abierto que promueva sus tres ejes fundamentales siendo la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana mediante enfoques innovadores y a través del uso de las tecnologías y las plataformas electrónicas que además coadyuven al involucramiento de la población del municipio de Veracruz en la solución de retos que limitan el desarrollo.
- II. **Igualdad y no discriminación:** Toda persona que utilice sistemas electrónicos para comunicarse o gestionar trámites o servicios públicos ante la Administración Pública Municipal,

- bajo ninguna circunstancia se verá restringida o limitada por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana;
- III. **Legalidad:** Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y las leyes que de una y otra emanen, garantizando la validez legal de los actos administrativos que deriven de la utilización de plataformas digitales;
  - IV. **Máxima Publicidad:** Toda la información que poseen los servidores públicos municipales será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta únicamente a las excepciones definidas por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
  - V. **Protección de datos personales:** Guardar reserva, sigilo y discreción respecto de los hechos e información de los que tenga conocimiento con motivo del ejercicio de sus facultades, evitando afectar la dignidad de las personas, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le correspondan, en virtud de las normas que regulan el acceso y transparencia de la información pública.
  - VI. **Seguridad:** Cada acto administrativo realizado de manera electrónica contará con los mecanismos de protección que les dará el mismo nivel de validez legal que aquellos que son realizados de manera presencial ante las dependencias y entidades; y
  - VII. **Transparencia:** Dar publicidad a las deliberaciones y actos relacionados con sus atribuciones, así como dar acceso a la información que generen.

**Artículo 4.** Cuando por exigencias de construcción gramatical, enumeración, orden, o por otra circunstancia cualquiera, el texto del Reglamento use o dé preferencia al género masculino, o haga acepción de sexo que pueda resultar susceptible de interpretarse en sentido restrictivo contra la mujer, éste deberá interpretarse en sentido igualitario para hombres y mujeres.

**Artículo 5.** Para los efectos del presente reglamento se entiende por:

- I. **Acto Administrativo:** La declaración unilateral de voluntad, externa, particular y ejecutiva, emanada de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz, que tiene por objeto crear, transmitir, reconocer, declarar, modificar o extinguir una situación jurídica concreta para la satisfacción del interés general;
- II. **Administración Pública Municipal:** La Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz;
- III. **Ayuntamiento:** el Honorable Ayuntamiento de Veracruz;
- IV. **Certificado electrónico:** El archivo digital que contendrá la resolución o el acto de autoridad que los usuarios tramiten de manera electrónica;
- V. **Comprobante de Registro en Línea:** El archivo digital que permite evidenciar que alguna persona ha dado inicio a través de plataformas electrónicas a un trámite o servicio público municipal;
- VI. **Comunicaciones oficiales:** Toda comunicación que realizan las entidades y dependencias de la administración pública municipal entre oficinas, circulares, comunicados, lineamientos y demás disposiciones administrativas de observancia general al interior;
- VII. **Correo electrónico:** Medio de comunicación utilizado para realizar las comunicaciones entre ciudadanía y servidores públicos, así como entre estos de manera interna;
- VIII. **Datos abiertos:** Los datos digitales de carácter público que son accesibles en línea, y pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos, por cualquier interesado;
- IX. **Datos Personales:** La información confidencial relativa a una persona física, que tenga que ver con su origen étnico o racial; ideología; creencias o convicciones religiosas; preferencias sexuales; domicilio y teléfonos particulares; estado de salud físico o mental; patrimonio

- personal o familiar; claves informáticas o cibernéticas; códigos personales u otros datos análogos de identificación cuya divulgación pueda afectar su intimidad y que por tal razón se encuentra protegida en términos de lo dispuesto en los artículos del Capítulo Quinto, Título Primero de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz;
- X. **Dependencias:** Los órganos de la Administración Pública Centralizada del Ayuntamiento;
- XI. **Derechos Digitales:** Los derechos que tienen las personas que les permiten acceder, usar, crear, publicar y recibir información a través de medios digitales, así como acceder y utilizar computadoras, otros dispositivos electrónicos y redes de comunicaciones para gestionar licencias, permisos, actas, servicios públicos y en general cualquier otro acto jurídico o administrativo al interior de la Administración Pública Municipal.
- XII. **La Dirección:** La Dirección de Modernización, Innovación y Gobierno Abierto;
- XIII. **Documentos Digitales:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que electrónicamente emitan los servidores públicos municipales en el ejercicio de sus facultades legales, sin importar su fuente o fecha de elaboración;
- XIV. **Entidades:** Los organismos públicos descentralizados y desconcentrados, los fideicomisos públicos municipales y las empresas de participación municipal mayoritaria, de la administración pública paramunicipal;
- XV. **Expediente Único Digital:** Archivo digital que contiene el conjunto de documentos electrónicos correspondientes emitidos por los servidores públicos municipales, asociados a personas físicas o morales, que pueden ser utilizados para llevar a cabo otros trámites y servicios;
- XVI. **Firma Electrónica Avanzada:** Conjunto de datos que en forma electrónica son vinculados o asociados a un mensaje de datos y que corresponden inequívocamente al firmante que produce los mismos efectos jurídicos como la firma autógrafa, regulada por la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- XVII. **Formatos Abiertos:** El conjunto de características técnicas y de presentación que corresponden a la estructura lógica usada para almacenar datos en un archivo digital, cuyas especificaciones técnicas están disponibles públicamente, que no suponen una dificultad de acceso y que su aplicación y reproducción no estén condicionadas a contraprestación alguna;
- XVIII. **Fuente de Acceso Público:** Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa;
- XIX. **Gobierno Abierto:** Modelo de gobernanza que promueve la transparencia proactiva, la colaboración y la participación de la ciudadanía;
- XX. **Metadatos:** Los datos estructurados y actualizados que describen el contexto y las características de contenido, captura, procesamiento, calidad, condición, acceso y distribución de un conjunto de datos, que sirven para facilitar su búsqueda, identificación y uso.;
- XXI. **Municipio:** El Municipio de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave;
- XXII. **Plataforma Cero Papel:** Plataforma para la gestión y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz;
- XXIII. **Reglamento:** El Reglamento del Gobierno Electrónico para el Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave;
- XXIV. **Servidores Públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en las dependencias y entidades que integran la administración pública municipal; y
- XXV. **Usuario:** El ciudadano que realicen actos administrativos y procedimientos de manera digital ante la Administración Pública Municipal.

**Artículo 6.** Están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento los servidores públicos de las dependencias y entidades del Ayuntamiento y las personas cuando ejercen sus derechos digitales a través de actos y procedimientos en las plataformas digitales de la Administración Pública Municipal.

**Artículo 7.** En materia de Firma Electrónica Avanzada para su creación y utilización se estará a lo dispuesto por la Ley de Firma Electrónica Avanzada, su reglamento, la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Veracruz, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz, la Ley Orgánica del Municipio Libre, así como el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz, así como cualquier otro cuerpo normativo relacionado con la materia.

Las disposiciones del presente Reglamento no serán aplicables a los casos en los que no sea factible el uso de la Firma Electrónica Avanzada o cuyos trámites necesiten autenticación por firma autógrafa de conformidad con lo dispuesto en las leyes generales, federales y estatales, así como su reglamentación respectiva.

En todo lo no previsto en este reglamento se aplicará la normatividad relativa al trámite, servicio o acto administrativo de que se trate.

**Artículo 8.** Tratándose de asuntos que por su naturaleza, estén relacionados con la promoción del derecho de acceso a la información pública y protección de datos personales, se estará a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz y la Ley para la Tutela de Datos Personales en el Estado de Veracruz, procurando en todo tiempo aplicar el principio por persona, en materia de derechos humanos de conformidad con los preceptos constitucionales y convencionales.

**Artículo 9.** La Dirección será la encargada de resolver sobre la interpretación para efectos técnicos y las dudas que existan sobre la aplicación de las disposiciones en materia de gobierno electrónico, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otra dirección o dependencia de la administración pública municipal.

## TÍTULO SEGUNDO

### De La Administración Pública Electrónica

#### CAPÍTULO I

##### De los Trámites y Servicios

**Artículo 10.** El Ayuntamiento promoverá el acceso a trámites y servicios de manera electrónica, así como sus pagos correspondientes, a través del uso de las tecnologías de la información y la Firma Electrónica Avanzada. Los servidores públicos deberán:

- I. Desarrollar una cultura digital ciudadana y gobierno electrónico como política sostenible, así como un mecanismo de estrategia de inclusión digital;
- II. Facilitar que los trámites y servicios públicos municipales puedan ser realizados por la ciudadanía a través de plataformas electrónicas;
- III. Utilizar la Plataforma Cero Papel como canal de comunicación oficial interna que promuevan la reducción del uso de papel, tinta y demás recursos materiales y humanos posibles;
- IV. Observar las disposiciones, lineamientos y recomendaciones que emita la Dirección con respecto al uso de dominios, sitios, correos electrónicos y aplicaciones móviles que se establezcan para cada caso; y

- V. Las demás disposiciones que en relación a la materia establezcan las leyes generales, federales, estatales, reglamentos y demás disposiciones administrativas vigentes.

**Artículo 11.** El Ayuntamiento establecerá y actualizará el catálogo de trámites y servicios municipales en línea que son materia de su competencia, con la finalidad de simplificar, agilizar, eficientar y garantizar la certeza jurídica de los actos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

En las oficinas de la Administración Pública Municipal se colocarán módulos de atención de fácil acceso y con personal capacitado para apoyar e informar a los usuarios sobre los mismos.

**Artículo 12.** El Ayuntamiento determinará los trámites y servicios que podrán ser solicitados mediante documentos digitales a través de la Firma Electrónica Avanzada, estableciendo el fundamento jurídico, requisitos, costos, tiempos de respuesta y la procedencia de la afirmativa y negativa ficta, mismos que se determinarán en el catálogo de trámites y servicios de conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 del presente reglamento.

**Artículo 13.** Los usuarios contarán con un Expediente Único Digital, a través del cual podrán realizar y dar seguimiento a los trámites y servicios electrónicos que ofrece la Administración Pública Municipal a través del mismo.

**Artículo 14.** Los usuarios que soliciten trámites y servicios electrónicos deberán contar con la Firma Electrónica Avanzada y cumplir con los requisitos establecidos en las leyes respectivas.

**Artículo 15.** El Ayuntamiento tiene la obligación de mantener actualizada la información de los trámites y servicios en línea, haciendo funcional el sistema para la interacción con los usuarios, homologando los servicios conforme a las directrices, políticas y normatividad en materia de homologación de datos, estandarización de la información y la operación de plataformas tecnológicas comunes establecidas por el gobierno federal y estatal.

## CAPÍTULO II De los Portales Electrónicos

**Artículo 16.** El portal electrónico en el cual se establecerán el catálogo de trámites y servicios municipales en línea, así como el acceso a la Ventanilla Única será el de [www.veracruzmunicipio.gob.mx](http://www.veracruzmunicipio.gob.mx)

**Artículo 17.** El Ayuntamiento a través de la Dirección, garantizará la eficiencia del portal electrónico estableciendo el control de acceso, la identificación y autenticación de los usuarios, la interoperabilidad, la comunicación electrónica, así como la expedición de documentos electrónicos a través de mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia, promoviendo los mecanismos de accesibilidad y usabilidad.

**Artículo 18.** Los usuarios podrán interactuar en el portal electrónico y:

- I. Realizar trámites y servicios, escritos, denuncias y quejas que sean competencia del Ayuntamiento;
- II. Acceder a la información pública y datos abiertos publicados por la administración pública municipal;

- III. Calificar la calidad de la atención y el servicio prestado; y
- IV. Las demás que establezca el presente Reglamento.

**Artículo 19.** La publicación de información y comunicados oficiales que se realice a través del portal electrónico tendrá la validez que de conformidad con las disposiciones jurídicas se establezcan al respecto.

### CAPÍTULO III De la Firma Electrónica Avanzada y el Expediente Único Digital

**Artículo 20.** La Firma Electrónica Avanzada es la herramienta constituida conforme a las leyes generales, federales y estatales, por medio de la cual los Usuarios, ya sean personas físicas o morales, a través de sus representantes legalmente acreditados conforme al marco normativo aplicable, podrá solicitar trámites y servicios en línea existentes en el portal electrónico, así como mantener comunicaciones con los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.

**Artículo 21.** La Firma Electrónica Avanzada tiene el mismo valor que la firma autógrafa estampada en los documentos privados realizados por los particulares, así como en los documentos públicos emitidos por los titulares de las entidades y dependencias de la administración pública municipal y garantiza la autenticidad de la solicitud de trámites y servicios requeridos en línea por los usuarios, de su respectiva respuesta y de los actos administrativos emitidos por las autoridades municipales.

**Artículo 22.** Los servidores públicos municipales, en el ámbito de sus atribuciones, podrán notificar a los usuarios el seguimiento de sus solicitudes, resolución de actos administrativos o emitir certificados electrónicos con el uso de la Firma Electrónica Avanzada.

**Artículo 23.** Los usuarios cada vez que inicien un trámite o soliciten un servicio de manera electrónica ante la Administración Pública Municipal, deberán registrarse previamente para contar con su Expediente Único Digital en el cual podrán hacer la solicitud, dar seguimiento, recibir notificaciones y recibir las respuestas conducentes por parte de las entidades o dependencias municipales, según corresponda.

**Artículo 24.** La Administración Pública Municipal reconocerá a los representantes legales de las personas jurídicas en los términos previstos por las leyes generales, federales o estatales para la realización de trámites o solicitud de los servicios públicos municipales a través de los medios electrónicos.

**Artículo 25.** La Administración Pública Municipal implementará sistemas de validación de Firma Electrónica Avanzada basados en la utilización de certificados que permitirá el registro, uso y autenticación de los usuarios para el uso seguro del Expediente Único Digital y la comunicación segura entre servidores públicos y ciudadanos, pudiendo disponer de los mecanismos necesarios para la revocación de los certificados electrónicos y la firma de los mismos en el ámbito de sus competencias.

**Artículo 26.** El Expediente Único Digital permitirá el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, conforme a los protocolos de seguridad que establezca la Dirección y compatibles con la Firma Electrónica Avanzada.

**CAPÍTULO IV**  
**De la Plataforma Cero Papel**  
**del Ayuntamiento de Veracruz**

**Artículo 27.** La Administración Pública Municipal contará con la Plataforma Cero Papel que será aquella que servirá para las comunicaciones internas entre las entidades y dependencias para girar oficios, circulares, minutas o disposiciones administrativas de orden municipal.

**Artículo 28.** Los servidores públicos municipales deberán registrarse en la Plataforma Cero Papel a través de su correo electrónico y promover el uso de dicha plataforma con el objetivo de evitar el uso de notificaciones mediante papel, debiendo contar con su Firma Electrónica Avanzada.

Los titulares de las direcciones, organismos públicos descentralizados o empresas paramunicipales, tendrán a su cargo y serán responsables del uso de su Firma Electrónica Avanzada para la firma de los documentos electrónicos a través de la Plataforma Cero Papel.

**Artículo 29.** A partir de la implementación de la Plataforma Cero Papel los Servidores Públicos Municipales no podrán utilizar papel para las comunicaciones internas, salvo que justificación en contrario que propicie la necesidad de la medida o por que la plataforma tenga problemas de operación.

**Artículo 30.** La Dirección será la responsable de actualizar y mantener en funcionamiento la Plataforma Cero Papel, garantizando la seguridad de la misma, coadyuvando en la validación de la comunicación interna de la Administración Pública Municipal y la capacitación de los Servidores Públicos Municipales para su uso responsable.

**Artículo 31.** Los Servidores Públicos Municipales a través de la Plataforma Cero Papel podrán firmar, emitir y recibir la comunicación interna a través de oficios, circulares, minutas, tarjetas informativas y demás comunicaciones de orden municipal en formato digital.

**Artículo 32.** La firma digital de los documentos realizados a través de la Plataforma Cero Papel tendrá el mismo valor que la firma autógrafa de los servidores públicos municipales y éstos serán responsables por el correcto resguardo y uso de la misma.

**CAPÍTULO V**  
**De la Identificación y Autenticación**  
**de Usuarios**

**SECCIÓN PRIMERA**  
**Disposiciones Comunes**

**Artículo 33.** La Administración Pública Municipal para interactuar con los Usuarios que hagan uso de las Plataformas Digitales, deberán garantizar la identificación y autenticación de los mismos a través del uso de la Firma Electrónica Avanzada que permitirá la interacción para solicitar los trámites y servicios establecidos en el portal electrónico.

**Artículo 34.** El Ayuntamiento, a través del Presidente Municipal y el Síndico Único, podrán signar convenios con las autoridades federales o estatales para mejorar la identificación y autenticación de los Usuarios.

**Artículo 35.** Es responsabilidad de la Administración Pública Municipal la autenticación de los Usuarios para iniciar su Expediente Único Digital y las comunicaciones con las entidades y dependencias, debiendo validar la autenticidad de la Firma Electrónica Avanzada a través de la Autoridad Certificadora de conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Reglamento.

## SECCIÓN SEGUNDA Derechos Digitales Ciudadanos

**Artículo 36.** La Administración Pública Municipal, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, reconoce en favor de las personas los Derechos Digitales que emanen de la realización de trámites y la solicitud de servicios públicos que realicen por medios electrónicos, verificar su seguimiento y obtener respuesta de los mismos, a través de registros, certificados, constancias, licencias, obligaciones, permisos o cualquier acto administrativo, preservando su derecho a solicitar la afirmativa o negativa ficta en los casos en que las disposiciones legales o reglamentarias lo contemplen.

**Artículo 37.** Son derechos de las personas, en relación con la utilización de los medios electrónicos de la Administración Pública Municipal, los siguientes:

- I. Registrarse libremente y emitir su consentimiento para usar las plataformas y herramientas electrónicas del Ayuntamiento a fin de gestionar los trámites o servicios públicos que ofrece la Administración Pública Municipal;
- II. Tener acceso a su Expediente Único Digital de manera permanente para gestionar algún trámite o solicitar algún servicio público, darle seguimiento y obtener respuesta por parte de los Servidores Públicos Municipales en los tiempos establecidos por las leyes generales, estatales o las disposiciones reglamentarias o administrativas aplicables a cada caso;
- III. Recibir orientación y asesoría sobre el registro y uso de plataformas electrónicas de la Administración Pública Municipal, así como los procedimientos para solicitar algún trámite o servicio público, bajo los principios de igualdad y no discriminación;
- IV. Obtener respuestas electrónicas a las peticiones realizadas ante las dependencias o entidades de la Administración Pública Municipal que ofrezcan trámites o servicios por medio de las plataformas digitales, previo pago correspondiente conforme al Código Hacendario Municipal;
- V. Conservar los documentos de archivo electrónico que le sean expedidos;
- VI. A la protección y conservación de sus datos personales conforme a las disposiciones aplicables en la materia;
- VII. Recibir la información en formatos abiertos de libre uso, sin que dependan de algún programa que por su legibilidad requieran de un pago o licencia de uso; y
- VIII. Participar en los procesos de consulta para mejora y simplificación de los trámites o servicios municipales.

**Artículo 38.** Cuando se trate de registros, certificaciones, constancias, licencias, autorizaciones o permisos, las autoridades deberán resolver sobre las solicitudes realizadas por los Usuarios a través de medios electrónicos, en los tiempos establecidos en cada caso específico conforme al catálogo de trámites y servicios publicado en el portal del Ayuntamiento.

En caso de falta de respuesta dentro de los plazos señalados en cada trámite, si la persona interesada cumplió con los requisitos previamente establecidos, operará según sea el caso, la negativa o afirmativa ficta conforme a las disposiciones legales o el procedimiento establecido en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Artículo 39.** Son obligaciones de los ciudadanos frente a la Administración Pública Municipal en relación a los servicios electrónicos, los siguientes:

- I. Realizar su registro del Expediente Único Digital;
- II. Conservar, verificar la validez, vigencia, revocación, caducidad y renovación de la Firma Electrónica Avanzada, conforme a la legislación federal o estatal y deberá realizar la tramitación correspondiente ante la autoridad certificadora en la materia;
- III. Utilizar las plataformas digitales oficiales, conforme a las normas dictadas por el Ayuntamiento;
- IV. Responder por los actos que sean consecuencia del mal uso de la Firma Electrónica Avanzada;
- V. No utilizar softwares que generen ataques o intenten vulnerar la protección y seguridad de los sistemas del Ayuntamiento; y
- VI. Informar a la Administración Pública Municipal sobre el mal uso de la Firma Electrónica Avanzada.

## TÍTULO TERCERO De la Gestión Electrónica

### CAPÍTULO I Disposiciones Comunes

**Artículo 40.** La Administración Pública Municipal adoptará procesos de modernización gubernamental en la gestión pública mediante criterios de simplificación, generando los canales de comunicación e interoperabilidad necesarios para que la ciudadanía pueda realizar los trámites y recibir los servicios públicos indispensables, siempre que cumpla con los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que apliquen a cada caso concreto.

**Artículo 41.** El Ayuntamiento deberá contar con la infraestructura necesaria para garantizar el registro que permita la acreditación, acceso e interoperabilidad de los Usuarios para la realización de Trámites y Servicios en línea.

**Artículo 42.** Los Servidores Públicos Municipales para brindar atención a trámites o servicios públicos a través de plataformas electrónicas deberán realizar previamente un análisis de funcionalidad y simplificación administrativa que permita agilizar y dar respuesta breve a las solicitudes realizadas por los usuarios.

### CAPÍTULO II Del Inicio de Proceso de Solicitud de Trámites y Servicios

**Artículo 43.** Los Usuarios podrán acceder al portal electrónico del Ayuntamiento y conocer los trámites y servicios electrónicos que ofrece el Ayuntamiento, realizar sus solicitudes en cualquier día del año, durante las veinticuatro horas.

**Artículo 44.** Para los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los Usuarios, la presentación de una solicitud de un trámite en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo aquellas que por disposición legal permitan expresamente la recepción en día inhábil de conformidad con lo

dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Los días hábiles, inhábiles y periodos vacacionales, se computarán de acuerdo al calendario publicado por el Ayuntamiento de Veracruz en la Gaceta Oficial del Estado.

**Artículo 45.** Los Usuarios deberán cumplir con todos los requisitos que se establezcan en los trámites y servicios en línea para que su solicitud sea aprobada, en caso de la ausencia o ineficacia del cumplimiento de algún requisito, dicha solicitud se tendrá por no hecha y se le notificará por la vía electrónica establecida en el presente Reglamento.

**Artículo 46.** Los trámites y servicios en línea contendrán los formatos electrónicos correspondientes en forma digital y en su caso el acceso al motor de pago correspondiente.

Los Usuarios, podrán adjuntar al Expediente Único Digital copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de la Firma Electrónica Avanzada. De ser necesario, los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal podrán solicitar los archivos correspondientes para su cotejo.

### CAPÍTULO III De la Atención y Seguimiento de Trámites y Servicios

**Artículo 47.** Los Servidores Públicos Municipales recibirán las solicitudes de los Usuarios sobre los trámites y servicios en línea, debiendo verificar que cumplan los requisitos establecidos en los mismos y en caso de que no sea así, deberán requerir la información complementaria para su atención oportuna.

De no atender el requerimiento para cumplimentar su trámite o servicio, el servidor público le notificará el desechamiento del mismo.

**Artículo 48.** Admitidas las solicitudes electrónicas, procederá la gestión de los procedimientos, procesos y servicios proporcionados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, el cual será de acceso restringido para terceros sin autorización. Los Usuarios podrán consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de sus solicitudes, los actos de trámite realizados, las indicaciones sobre su continuidad y en su caso las resoluciones que sean dictadas por los Servidores Públicos Municipales.

### CAPÍTULO IV De la Respuesta a Trámites y Servicios

**Artículo 49.** La resolución dictada en un procedimiento, utilizando medios electrónicos, garantizará la identidad del Servidor Público Municipal competente que la expida de la dependencia o entidad de la Administración Pública Municipal.

Los archivos electrónicos serán considerados auténticos siempre y cuando cuenten con la Firma Electrónica Avanzada de los Servidores Públicos Municipales competentes y su vigencia perdurará

en los términos que marquen las disposiciones reglamentarias correspondientes o hasta que se tenga como ejecutado el acto administrativo para el cual fue generado el trámite o servicio público.

**Artículo 50.** Los servidores públicos de la administración pública municipal, responderán las solicitudes electrónicas dando respuesta a los Usuarios sobre sus solicitudes, debiendo emitir las resoluciones electrónicas con su Firma Electrónica Avanzada.

**Artículo 51.** En caso de ausencia de contestación a los Usuarios operará la afirmativa o negativa ficta, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y demás disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.

## CAPÍTULO V De las Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas

**Artículo 52.** Los Servidores Públicos Municipales están facultados para realizar comunicaciones y actos jurídicos, con los Usuarios o entre sí a través de mensajes de datos y la emisión de documentos digitales, los cuales deberán contar obligatoriamente, con la Firma Electrónica Avanzada.

**Artículo 53.** El Ayuntamiento a través de su portal electrónico, garantizará el registro de la fecha y hora en que se realizan las solicitudes de trámites y servicios en línea, con los cuales comenzarán a correr los cómputos de los plazos a que haya lugar.

**Artículo 54.** Los Usuarios podrán comunicarse con los Servidores Públicos Municipales a través de medios electrónicos, para ello deberán contar con un correo electrónico particular en el cual se enviará la información necesaria para dar atención a las solicitudes de trámites y servicios en línea.

**Artículo 55.** Las comunicaciones a través de medios electrónicos, serán válidas y surtirán efectos legales, cuando exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.

**Artículo 56.** La vulneración de las comunicaciones por cuenta de los correos electrónicos de los Usuarios será responsabilidad de ellos y podrán ejercer las acciones ante las autoridades administrativas o judiciales que consideren pertinentes.

**Artículo 57.** El Ayuntamiento promoverá la celebración de convenios para establecer comunicaciones con otras dependencias y entidades de orden federal, estatal o municipal, a través del uso de medios electrónicos a fin de seguir reduciendo el uso de papel y eficientar las comunicaciones oficiales.

**Artículo 58.** Las notificaciones electrónicas permitirán acreditar la fecha y hora en que se dio entrada a la solicitud de algún trámite o servicio en línea, la falta de alguno de los requisitos de procedencia, así como su respuesta para sus efectos legales.

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

Las notificaciones tendrán los mismos efectos jurídicos y se regirán conforme a las disposiciones establecidas en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Artículo 59.** El sistema de información y las aplicaciones que utilice la Administración Pública Municipal, para la atención de los trámites y servicios en línea, deberán garantizar el control de los plazos, la identificación de las entidades o dependencias responsables de la tramitación ordenada de los expedientes, facilitando la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

## CAPÍTULO VI De los Registros y Archivos Electrónicos

**Artículo 60.** La Administración Pública Municipal creará registros electrónicos para la recepción de solicitudes de trámites y servicios públicos municipales, asimismo, para la admisión y resguardo de archivos anexos que cumplan con los estándares de formato y requisitos de seguridad que determinen las disposiciones normativas aplicables y que contribuyan a cumplir con los requisitos establecidos para cada caso en concreto, así como de respuestas de cada gestión digital.

**Artículo 61.** Los Servidores Públicos Municipales podrán emitir los documentos administrativos dentro del ámbito de sus competencias, a través de medios electrónicos, los cuales deberán ser signados a través de sus Firmas Electrónicas Avanzadas.

Los documentos electrónicos tendrán plena validez, eficacia jurídica y obligatoriedad, cuando el mismo cumpla lo establecido en el presente Reglamento conforme con los requisitos de validez establecidos por el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y contenga la Firma Electrónica Avanzada de los Servidores Públicos Municipales. En ellos se establecerá el mensaje de datos que contendrá la cadena de valor y registro que permitirá identificar la trazabilidad de la persona que lo emitió.

**Artículo 62.** En caso de urgencia o cuando así se amerite, los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública municipal podrán emitir respuesta del acto que corresponda, utilizando la firma autógrafa, debiendo anexar el escrito debidamente fundamentado y motivado del porqué de su acción.

**Artículo 63.** Cada solicitud de trámites o servicios públicos municipales a través de plataformas electrónicas, emitirán automáticamente un recibo o constancia de admisión en dónde se incluirá la fecha, hora y número de folio del registro.

**Artículo 64.** El folio asignado a los expedientes electrónicos, se llevará a cabo mediante el otorgamiento de una clave, firmado digitalmente por los titulares de las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Municipal.

La clave garantizará el control del Expediente Único Digital y permitirá su identificación y autenticidad en los casos que sea requerido, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

**Artículo 65.** Los archivos electrónicos que se generen como resultado de los trámites o servicios que los Usuarios hagan a través de los sistemas que tenga la Administración Pública Municipal contarán con la incorporación, asignación de acceso, seguridad, almacenamiento, uso y trazabilidad.

**Artículo 66.** La generación, administración, uso, control, migración, preservación y conservación de los archivos electrónicos se realizará conforme al programa anual y las disposiciones establecidas por el Consejo Nacional de Archivos Históricos.

**Artículo 67.** La administración pública municipal conservará la información de los archivos electrónicos conforme a las disposiciones normativas en materia de registro de series documentales de valor histórico con los metadatos descriptivos, promoviendo también la publicación en datos abiertos para su análisis y reutilización que permitan la promoción de mejoras y simplificación administrativa.

## CAPÍTULO VII De la Seguridad y Resguardo de la Información

**Artículo 68.** El Ayuntamiento tiene la obligación de almacenar y resguardar los documentos electrónicos emitidos, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

**Artículo 69.** Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, aseguran la identificación de los usuarios y el control de accesos.

**Artículo 70.** El Ayuntamiento garantizará la protección y el resguardo de los datos personales de los usuarios que realicen trámites y servicios en línea a través de la Firma Electrónica Avanzada.

## TÍTULO CUARTO De los Medios de Impugnación y Sanciones

### CAPÍTULO I Del Recurso de Reconsideración

**Artículo 71.** Contra cualquier inconformidad con algún acto administrativo emitido por los Servidores Públicos a través de las plataformas electrónicas del Ayuntamiento, salvo las que expresamente no admitan recurso, procede el Recurso de Reconsideración.

**Artículo 72.** El recurso, deberá interponerlo el interesado ante la Dirección que emitió el acto, dentro de un plazo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta sus efectos la notificación del mismo. Será competente para conocer y resolver este recurso el director de la entidad o dependencia que emitió el acto.

**Artículo 73.** El recurrente podrá solicitar, la suspensión de la ejecución del acto o resolución que reclame, la cual será concedida siempre que, a juicio de la autoridad, no sea en perjuicio de la colectividad o se contravengan disposiciones de orden público. Cuando con la suspensión se puedan causar daños al Ayuntamiento o a terceros, sólo se concederá si el interesado otorga ante la

Tesorería Municipal, alguna de las garantías a que se refiere el Código Hacendario para el municipio de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Artículo 74.** El escrito del recurso de reconsideración deberá señalar:

- I. La autoridad a quien se dirige;
- II. El nombre del recurrente y, en su caso del tercero perjudicado, así como el domicilio que señale para oír y recibir notificaciones y documentos;
- III. El acto o la resolución que se impugna, así como la fecha en que le fue notificado;
- IV. La autoridad emisora o resolución que se recurre;
- V. La descripción de los hechos que son antecedentes del acto o resolución que se recurre;
- VI. Los agravios que le causan y los argumentos de derecho que se hagan valer en contra del acto o resolución recurridas; y
- VII. Las pruebas que ofrezcan, relacionándolas con los hechos que se mencionen.

**Artículo 75.** Al escrito de interposición del recurso de reconsideración deberá de acompañarse:

- I. Los documentos que acrediten la personalidad del promovente;
- II. El documento en el que conste el acto o resolución recurrida;
- III. La constancia de notificación del acto impugnado; y
- IV. Las pruebas que se ofrezcan, relacionándolas con los hechos que se mencionan.

**Artículo 76.** En caso de que el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos o no acompañe los documentos que señalen los dos artículos anteriores, la autoridad que conozca del recurso deberá de prevenirlo por una sola vez para que, en un término de cinco días naturales, subsane la omisión. Si transcurrido ese plazo el recurrente no desahoga en sus términos la prevención, el recurso se tendrá por no interpuesto.

**Artículo 77.** Admitido el recurso interpuesto, de existir pruebas que ameriten preparación y desahogo se señalará el día y hora, para dicho fin, levantándose al término de la misma, acta suscrita por los que en ella hayan intervenido.

**Artículo 78.** La resolución que recaiga a dicha instancia, deberá pronunciarse dentro de los cuarenta y cinco días hábiles siguientes a la celebración de su interposición y será notificada personalmente. Contra la resolución que se dicte no procederá ningún recurso administrativo.

Contra la resolución que recaiga al recurso de reconsideración procede el Juicio Contencioso ante el Tribunal Estatal de Justicia Administrativa del Estado de Veracruz.

## CAPÍTULO II De las Sanciones

**Artículo 79.** Las infracciones al presente Reglamento por parte de servidores públicos de la administración pública municipal se sancionarán en términos de lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades de los Servidores Públicos, la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y la Ley Orgánica del Municipio Libre y el Bando de Gobierno para el Ayuntamiento de Veracruz independientemente de las responsabilidades penales, civiles o laborales a que haya lugar.

**Artículo 80.** Los particulares serán responsables de las infracciones a las leyes federales, generales y estatales que correspondan por violaciones expresas a las mismas sea de carácter penal, civil o de cualquier índole.

## TRANSITORIOS

**Primero.** El presente Reglamento entra en vigor a partir del día hábil siguiente al de su publicación en la *Gaceta Oficial* del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Segundo.** La Plataforma Cero Papel comenzará su vigencia a partir del primero de enero de dos mil veinte, la Dirección llevará a cabo un calendario de capacitaciones para su uso y adopción.

**Tercero.** Las disposiciones relativas a Expediente Único Digital y la interacción para la realización de Trámites y Servicios de manera electrónica entrarán en vigor a partir del primero de julio de dos mil veinte.

Dado en la Sala de Cabildo de la Presidencia Municipal del Honorable Ayuntamiento de Veracruz, a los treinta días del mes de abril del año dos mil veinte.

**Mtro. Fernando Yunes Márquez**  
Presidente Municipal  
Rúbrica.

**Lic. María Rebeca González Silva**  
Secretaría del H. Ayuntamiento  
Rúbrica.