



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	1 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
<p>RÚBRICA</p> <p>Karina Onofre Martínez Directora General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico</p>	<p>RÚBRICA</p> <p>Cintia Smith Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto</p>	<p>RÚBRICA</p> <p>María Fernanda Araujo Meza Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos</p>

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 88, 89 y 96 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; 5, 11, 14, 16 fracción IX, 113, 114, 115, 116 fracciones I, III, V, VII, VIII, IX, XVIII, XXI y XXX y 117 fracciones IV, VI, VII, VIII, IX, XI, XV, XVIII, XXI, XXIV y XXVIII, 118 y 120 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey, 23, 24, 36, 42, 50, 51, 54, 55, 67 segundo párrafo, 106, 108 y 115 del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey, en relación con los Artículos 22 primer párrafo, fracciones VIII, XII, 27 y 43 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Monterrey.

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey, a través de la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico, genera el presente lineamiento con la finalidad de asegurar el correcto uso de la Ventanilla Digital.

I. OBJETIVO

El presente lineamiento tiene como objetivo servir como herramienta que oriente a las personas Titulares de las Dependencias, Entidades y Unidades Administrativas y demás personal involucrado en los procesos para la gestión de trámites y servicios de la Ventanilla Digital. Al mismo tiempo, permite establecer las políticas sobre las cuales se va a regir la Ventanilla Digital, las instancias e instrumentos mediante los cuales el Municipio de Monterrey regulará el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de información para mejorar e impulsar los trámites en línea, aumentar la eficacia y eficiencia de su gestión, así como de los servicios que presta el Municipio e incrementar la transparencia y la participación ciudadana en los trámites electrónicos.

II. ALCANCE

El presente documento es de observancia para todas las Secretarías, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal de Monterrey.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	2 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

III. DEFINICIONES

API (Application Programming Interface) (Interfaz de Programación de Aplicaciones). Es la capacidad de comunicación entre componentes de software. Se trata de un conjunto de llamadas a ciertos servicios que representan métodos para conseguir abstracción en la programación, generalmente entre las distintas capas, proporciona un conjunto de funcionalidades de uso general para ser consumidas entre aplicaciones.

Autenticación. Al proceso de demostrar que un ente es quien dice ser. Esto se consigue mediante la verificación de credenciales de acceso asociadas a él, las cuales son validadas contra las mismas credenciales registradas previamente al momento de la creación de la cuenta de usuario del mismo.

Autenticidad. Es la certeza de que un mensaje de datos ha sido emitido por la persona firmante y por lo tanto le es atribuible su contenido y las consecuencias jurídicas que del mismo se deriven por la expresión de la voluntad.

Bugs. Es un problema en un programa de computadora o sistema de software que desencadena un resultado indeseado

Carta responsiva. Constancia en la que la persona usuaria se hace responsable ante una Dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey del cuidado y manejo adecuado del software y de la plataforma de trámites y servicios.

Certificado de firma electrónica certificada. El documento emitido electrónicamente por la autoridad certificadora, mediante el cual se confirma el vínculo existente entre la persona firmante y la firma electrónica certificada, permitiendo a la persona firmante identificarse ante un tercero, firmar documentos electrónicamente, evitar la suplantación de la identidad, proteger la información emitida y garantizar la integridad de la comunicación entre las partes.

CFDI. Es un Comprobante Fiscal Digital por Internet que el Código Fiscal de la Federación (CFF), la Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISR) y demás ordenamientos fiscales obligan a expedir a los contribuyentes por los ingresos que perciban o por las retenciones de impuestos que realicen y deben emitirse como documentos digitales.

CONAGUA. Comisión Nacional del Agua.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	3 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Confidencialidad. Es la característica que existe cuando la información permanece controlada y es protegida de su acceso y distribución no autorizada.

Conservación. Esto ocurre cuando un mensaje de datos posee una existencia permanente y es susceptible de reproducción.

Credenciales verificables. Son credenciales digitales, con un sistema que proporciona un mecanismo para expresar su acreditación en Internet de manera segura y verificable, garantizando la privacidad de las personas usuarias.

CURP. Clave Única de Registro de Población.

Datos espaciales. Son aquellos que aportan información sobre hechos vinculados con objetos que tienen una extensión en el espacio, entendiéndose por extensión el área que cubre un objeto y que se caracteriza por un tamaño, una posición y una forma.

Dependencia. Toda aquella organización pública o unidad administrativa que forma parte de la Administración Pública Municipal de Monterrey y que se encuentra prevista en su propia normativa orgánica.

Documento de salida. Será el certificado que se emite para garantizar el visto bueno de aprobación del acto administrativo que se solicitó.

Documentos electrónicos. Información que puede constituir un documento, archivada o almacenada en un soporte electrónico, en un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento.

Entidades. Las Entidades Públicas Descentralizadas creadas por el R. Ayuntamiento con aprobación del H. Congreso del Estado.

Entorno de pruebas. Es un entorno cerrado que aísla los cambios en el código, fruto de la experimentación, del propio entorno de producción o entorno de edición.

Erogación. Disminución real de los recursos disponibles de un ente económico.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	4 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Expediente Digital. El expediente digital, también conocido como expediente electrónico, es una herramienta de gestión de expedientes que permite potenciar los procesos, administrar el acceso a la información y digitalizar los archivos originales, creando un stock documental, evitando las copias redundantes, minimizando la cantidad de papel a archivar y estableciendo un relacionamiento más eficaz entre los organismos del Estado.

Fichas de trámite. Son documentos que se utilizan en un proceso de solicitud de algún servicio u obtención de algún beneficio. Estas fichas contienen los datos necesarios para que la persona solicitante pueda cumplir con los requisitos que se le exigen, pueden ser físicas o electrónicas.

Firma Electrónica Avanzada. Es el conjunto de datos y caracteres que permite la identificación de la persona firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de éstos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

Firma electrónica certificada. Aquella firma electrónica que ha sido certificada por la autoridad correspondiente consistentes en el conjunto de datos integrados o asociados inequívocamente a un mensaje de datos que permite asegurar la integridad y autenticidad de esta, y la identidad de la persona firmante.

Firmante. La persona que posee los datos de creación de firma electrónica certificada y que actúa en nombre propio o en el de una persona a la que representa.

Formulario. Funcionalidad habilitada para la Ventanilla Digital, que sirve como la estructura de una solicitud oficial de trámites y servicios municipales que se encuentran habilitados digitalmente. Su función es recopilar los datos necesarios de la persona solicitante o beneficiaria de acuerdo a los requisitos de cada trámite.

Hash. Cadena de caracteres alfanuméricos de corta longitud creada a partir de un documento, representa una huella digital representativa del mismo.

Incidencia. Es cualquier evento que, a juicio de la persona usuaria, pueda poner en riesgo el sistema de información.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	5 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Infraestructura de datos espaciales. Colección de tecnologías, políticas y disposiciones institucionales que facilitan la disponibilidad y el acceso a datos e información espacial.

Interoperabilidad. Capacidad de las plataformas digitales para intercambiar información, ya sean datos, documentos u otros objetos digitales de manera uniforme y eficiente.

Medios electrónicos. Los dispositivos tecnológicos para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces de datos, microondas o de cualquier otra tecnología.

Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

Motor de pagos. Sistema o plataforma tecnológica que facilita y gestiona el procesamiento de transacciones financieras en línea, como pagos con tarjeta de crédito, débito, transferencias bancarias, monederos electrónicos, entre otros métodos de pago.

Notificaciones. Se entiende como el acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas, se da a conocer a las personas interesadas a través de medios electrónicos y telemáticos, tales como una página web y el correo electrónico, una resolución judicial o el estatus de un trámite o un asunto judicial.

Permiso. Define el nivel de acceso que las personas usuarias y los grupos tienen dentro de la ventanilla digital. Aunque una persona usuaria posea el privilegio para realizar determinadas acciones, puede que esa misma persona también necesite permiso para realizar la acción en un objeto concreto.

Persona Servidora Público. Es la persona que desempeña un empleo, cargo o comisión subordinada al Estado y está obligada a apegar su conducta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia.

Persona usuaria/usuario. Hace referencia al conjunto de permisos y de recursos asignados a un operador como parte de una red informática, y que bien puede ser una persona (física o moral), un programa informático o un computador.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	6 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Registro de Trámites y Servicios. Son herramientas tecnológicas que compilan los trámites y servicios de los sujetos obligados, con el objetivo de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información.

Resguardo de información. Es la protección de ciertos datos que transmiten información, ya sea física o digital.

Rol. Plantilla de permisos que tiene una persona usuaria.

Sanción. Una sanción es un castigo o una reprimenda que algún tipo de autoridad o poder ejerce sobre un tercero, como consecuencia por incumplir una norma, violar una ley o alguna otra conducta considerada contraria al orden común.

SAT. Servicio de Administración Tributaria.

Secretaría. Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey.

Seguridad de la información. Por seguridad de la información se entiende al conjunto de medidas preventivas y reactivas que permiten, en este caso a la Autoridad y Dependencias, resguardar y proteger la información que se utiliza en la Ventanilla Digital. Dicho de otro modo, son todas aquellas políticas de uso y medidas que afectan al tratamiento de los datos que se utilizan en una dependencia u organización.

Sistemas heredados. Sistemas informáticos o de software que han estado en funcionamiento durante un período prolongado en la operación Municipal y que aún son utilizados en la actualidad.

Soporte técnico. Se trata de un servicio mediante el cual las personas especialistas ofrecen asistencia para solventar los problemas técnicos que se presenten con la realización de trámites en línea en la Ventanilla Digital.

SPEI. Es un Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios desarrollado y operado por el Banco de México que permite al público en general realizar en cuestión de segundos pagos electrónicos, también llamados transferencias electrónicas, a través de la banca por internet o de la banca móvil.

Sujetos Obligados. La persona Servidora Pública usuaria operadora de los trámites y servicios en la plataforma de Ventanilla Digital.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	7 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Titular. La persona a la cual se le expida a su favor un certificado de firma electrónica.

Transparencia. Respeto al derecho de información relativa al tratamiento de los datos personales.

Trazabilidad. Consiste en la localización de un archivo, la identificación de las personas usuarias que lo han consultado y editado, entre otros aspectos relacionados.

Ventanilla Digital. Plataforma web única que ofrece un servicio de trámites digitales del Municipio de Monterrey.

IV. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES

4.1 Sujetos Obligados

Las personas Servidoras Públicas que, con motivo de sus labores, se encuentren involucradas con la Ventanilla Digital tendrán las siguientes responsabilidades:

- Informar el estatus de las personas Servidoras Públicas responsables del trámite, para que, en caso de ausencia, renuncia o cualquier situación que impida la operatividad del trámite, esta no se vea afectada. Se deberá informar a la Secretaría para la creación de usuarios suplentes y/o habilitación de permisos de usuarios en la Dependencia.
- Dar el visto bueno de conformidad a las propuestas de simplificación administrativa y digitalización de los trámites y servicios en la Ventanilla Digital.
- Administrar y operar los trámites de manera digital.
- Resguardar la información de la persona solicitante.
- Solicitar a la Dirección de Mejora Regulatoria la creación de usuarios en la Ventanilla Digital.
- Definir y solicitar permisos y roles de usuarios de la Ventanilla Digital.

4.2 Dirección de Gobierno Digital

- Coordinar la digitalización de los trámites y servicios del Municipio para operarlos desde la plataforma tecnológica.
- Diseñar, gestionar y actualizar la plataforma tecnológica para la gestión de trámites y servicios de toda la Administración Pública Municipal.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	8 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Realizar la entrega y capacitación de los usuarios de los Sujetos Obligados en conjunto con la Dirección de Mejora Regulatoria, previa solicitud.
- Brindar soporte de servicios tecnológicos de información implementados por la Secretaría.
- Creación de usuarios en la Ventanilla Digital y en el entorno de pruebas.
- Resguardar las Cartas Responsivas de usuario y manejo en la Ventanilla Digital.
- Brindar seguimiento a fallas y/o errores de la Ventanilla Digital, tras agotar las vías de soporte técnico.
- Ejecutar los ajustes a soluciones tecnológicas en la Ventanilla Digital.
- Proveer las herramientas tecnológicas para la simplificación digital a requisitos y procesos de los trámites y servicios para la operación en la Ventanilla Digital.
- Asegurar las herramientas digitales que faciliten la experiencia de la persona usuaria y el trabajo a los Sujetos Obligados en relación a los trámites y servicios digitales.
- Establecer criterios necesarios y dar factibilidad a funcionalidades de la plataforma de la Ventanilla Digital relacionada a herramientas, roles, permisos, etc.
- Asignar a los Sujetos Obligados los permisos y roles de la Ventanilla Digital, bajo solicitud de la Dirección de Mejora Regulatoria.

4.3 Dirección de Mejora Regulatoria

- Dar seguimiento y orientar a las Dependencias en materia de Mejora Regulatoria.
- Llevar a cabo la migración digital de trámites y servicios referente a la actualización del Registro de Trámites y Servicios.
- Solicitar la información a las Dependencias para la creación de usuarios en la Ventanilla Digital.
- Atender las quejas ciudadanas y recibir las encuestas de satisfacción de trámites y servicios digitales.
- Participar en la mudanza digital de trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Municipal.
- Recopilar los documentos de solicitud, documentos de salida y documentos de control interno de las Dependencias que requieran un trámite o servicio en el proceso.
- Recibir las solicitudes de alta, baja y actualización de trámites y servicios digitales en la Ventanilla Digital.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	9 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Realizar el diagnóstico de los trámites y servicios que las Dependencias pretenden digitalizar.
- Crear propuestas regulatorias y de simplificación administrativas, previas a la digitalización del trámite o servicio en la Ventanilla Digital.
- Recibir y validar propuestas de simplificación digital a requisitos y procesos de los trámites y servicios para su operación en la Ventanilla Digital.
- Definir los roles y permisos que se le asignan a las personas usuarias operadoras de los trámites y servicios digitales con base en sus atribuciones.
- Capacitar a los Sujetos Obligados usuarios de la Ventanilla Digital respecto a la usabilidad y flujo de la Ventanilla Digital de trámites para la operación de los trámites y servicios.
- Informar a los Sujetos Obligados de los permisos y roles de la Ventanilla Digital solicitado por esta Dirección, previa solicitud de las Dependencias titulares del trámite y asignados por la Dirección de Gobierno Digital.

4.4 Dirección de Soporte e Infraestructura

- Administrar la creación, entrega, restitución y baja de correos institucionales para los Sujetos Obligados, previa solicitud.
- Atender solicitudes de infraestructura y telecomunicaciones para el adecuado funcionamiento de las Dependencias.
- Proveer los servicios de interoperabilidad con los sistemas heredados del Municipio.
- Dar soporte técnico a los Sujetos Obligados usuarios de la Ventanilla Digital.

V. DESCRIPCIÓN

La Ventanilla Digital es la plataforma web única para realizar trámites digitales de punta a punta por parte de la ciudadanía que los solicitan, así como de los Sujetos Obligados que realizan su gestión y resolución, también permite llevar a cabo servicios municipales como pagos.

Todos los trámites y servicios del Municipio que se puedan ofrecer de manera digital deberán estar en una misma plataforma, con un diseño centrado en la ciudadanía, cumpliendo con los requisitos jurídicos.

El uso de la Ventanilla Digital se operará conforme los siguientes módulos y servicios:



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	10 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.1 Servicios

La Ventanilla Digital es una plataforma web única, publicada en el dominio del Municipio de Monterrey que facilita el servicio de trámites digitales.

A continuación, se presenta el conjunto mínimo de herramientas y servicios que deben estar habilitadas para permitir la operación de trámites por medios digitales, los cuales deben operar dentro de la plataforma o conectarse con la misma a través de los mecanismos de interoperabilidad correspondientes.

5.1.1 Registro de trámites y servicios

El registro de trámites y servicios municipales debe operar dentro de la plataforma de la Ventanilla Digital y es el insumo de información sobre los trámites y servicios del Municipio de Monterrey. Se gestiona a través de fichas que pueden ser visualizadas en línea y descargadas, en cumplimiento de la Ley General de Mejora Regulatoria. Este registro debe ser único e integrar todos los trámites y servicios del Municipio de Monterrey.

El catálogo de trámites y servicios podrá ser administrado con las siguientes funcionalidades:

- Segmentación de la exposición de las fichas de los trámites y servicios de acuerdo a categorías, clasificación de fichas por sector, tipo (si es trámite o servicio), Dependencia, modalidad (si es presencial o en línea), y público al que va dirigido (si es para empresas o para la ciudadanía en general).
- Administración de los contenidos, bitácora de cambios por ficha, estatus de publicación y fecha, así como ofrecer la opción de revertir los cambios aplicados a una ficha.
- Flujos de trabajo y administración de los contenidos con base en las necesidades que establezca la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- Configuración de todos los módulos que la conforman: campos, formularios y las etapas o flujos con los mínimos o máximos requerimientos que marca la Dirección de Mejora Regulatoria.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	11 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.1.2 Expediente digital

Espacio digital donde la persona tramitante podrá cargar y resguardar documentos para ser utilizados en sus solicitudes, de acuerdo a los requisitos de los reglamentos aplicables, así como almacenar los documentos de salida emitidos por los Sujetos Obligados a través de la plataforma de trámites digitales.

El expediente digital es una herramienta para la ciudadanía y está disponible para ser consultado por la persona solicitante del trámite en cualquier momento desde su cuenta, es importante diferenciarlo del expediente de cada trámite, el cual es responsabilidad de los Sujetos Obligados titulares de los trámites, quienes aprobarán la información y documentos aportados por la persona tramitante, de acuerdo a los requisitos de los reglamentos aplicables.

Únicamente los Sujetos Obligados autorizados, podrán acceder al expediente digital del trámite, conforme a los permisos otorgados a través de las credenciales de autenticación de la cuenta de usuario de la persona Servidora Pública y sus acciones en dicho expediente deberán dejar un registro trazable electrónicamente en la Ventanilla Digital.

Cada Dependencia y Entidad de la Administración Pública Municipal de Monterrey, titular de trámites digitales, asume la responsabilidad de la gestión del expediente del trámite, así como la coordinación y supervisión de las acciones necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) a la información. Asimismo, cada Dependencia titular de trámites digitales debe velar por la protección adecuada de los datos personales en la administración municipal durante el ejercicio de sus atribuciones.

5.1.3 Motor de pagos

La plataforma deberá contar con un motor de pago para que la ciudadanía pueda ejecutar la erogación de obligaciones o derechos asociados a los trámites y servicios, por lo que la Ventanilla Digital habilitará por lo menos los siguientes mecanismos de pago: electrónico, con tarjeta de crédito, así como generar órdenes de pago para abonar



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	12 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

presencialmente en las cajas autorizadas por la Secretaría de Finanzas y Administración.

Una vez generado el pago, se deberá reflejar automáticamente en la base de datos contable del Municipio. Posteriormente, se generará un comprobante de pago en el módulo de pagos de la Ventanilla Digital y un correo electrónico que le llegará a la persona ciudadana a su bandeja de entrada notificando que dicho pago se ha realizado exitosamente, pudiendo así dar continuidad a la gestión que realice.

Los pagos electrónicos que se realicen a través de la Ventanilla Digital deberán interoperar a través de APIs con los sistemas de la Secretaría de Finanzas y Administración, quien tendrá la responsabilidad de la administración de los datos que la Ventanilla Digital consume para generar las órdenes y recibos de pago, así como de la cuenta bancaria destino de las transacciones generadas por el motor de pagos, que establecerá su Dirección de Ingresos y será la Dirección de Soporte e Infraestructura la responsable de conectar los servicios web con la Ventanilla Digital.

El proceso de facturación y generación de CFDI, será provisto por la Secretaría de Finanzas y Administración y será solicitado a través de la Ventanilla Digital.

En caso de alguna discrepancia, modificación o solicitud en general, la Secretaría de Finanzas y Administración deberá solicitar las adecuaciones por escrito ante la Secretaría.

5.1.4 Firma electrónica

La plataforma deberá contar con un servicio de firma electrónica que permitirá identificar a la persona firmante de manera inequívoca, asegurar la integridad del documento firmado y asegurar que la persona que lo firma efectivamente haya realizado dicha acción.

El servicio de firma electrónica avanzada deberá tener la característica de habilitarse en cualquier etapa del proceso de trámite o servicio y podrá ser utilizado en dos vías, tanto por Sujetos Obligados para aprobar etapas, como por la persona tramitante para ingresar su solicitud.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	13 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Cabe señalar que la plataforma no resguardará en ningún momento los datos y claves de la Firma Electrónica Avanzada, ya sea de los Sujetos Obligados o de la ciudadanía.

5.1.5 Infraestructura de datos espaciales

La plataforma deberá contar con una herramienta que provea a la ciudadanía y a los Sujetos Obligados la información georreferenciada relativa a los trámites y servicios que lo requieran, dicha herramienta debe permitir realizar consultas de carácter geográfico-territorial para determinar la factibilidad de realizar ciertos trámites.

Así mismo, deberá permitir a la ciudadanía y los Sujetos Obligados visualizar datos espaciales a través de mapas interactivos y las capas de información que se deben presentar como mínimo son:

- Información catastral sobre el predio, como las edificaciones actualizadas y las dimensiones de los predios.
- Zonificación Secundaria del Plan Municipal de Desarrollo Urbano.
- Zona de afectación CONAGUA.

En los trámites donde esté involucrado territorio y sea necesario consultar el estado de objetos espaciales y sus características, deberá presentarse un espacio en el trámite donde se muestre un mapa digital mediante APIs, que integre la o las capas de información relativas al trámite.

Una vez finalizado el proceso de solicitud del trámite, debe enviarse mediante APIs a la Infraestructura de Datos Espaciales municipal una copia de los datos generales (no sensibles) del trámite y su respectiva geometría mediante APIs a la Infraestructura de Datos Espaciales municipal, bajo responsabilidad de la Dirección de Gobierno Digital.

5.1.6 Citas

La plataforma contará con un servicio de citas para que cuando sea necesario que la ciudadanía asista presencialmente a las oficinas municipales para atender una diligencia relacionada a su solicitud, sea a través de dicho servicio, el cual deberá contener información detallada



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	14 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

sobre la ubicación, fecha y horario en que se debe presentar quien solicita o da seguimiento al trámite.

El objetivo del sistema de citas es dar seguimiento ordenado y completo, además de que permite la homologación de las citas relacionadas a trámites y servicios municipales.

El sistema de citas debe ofrecer mecanismos de cambio de fecha y hora o de cancelación, los cuales deben estar supeditados a la disponibilidad general al momento de la intención de cambio. Los dueños del trámite deben poder asignar fechas y horas de citas, en caso de ser requerido.

5.1.7 Inspecciones y verificaciones

La plataforma deberá contar con un servicio de información para los procedimientos de inspecciones y verificaciones.

Las Dependencias que realicen verificaciones como parte del proceso de un trámite, deberán utilizar la herramienta de inspecciones y verificaciones para proporcionar a la persona tramitante los datos de la persona responsable de la inspección, así como el día y la hora programada, ya sea de manera específica o en un rango de tiempo establecido.

Las personas Servidoras Públicas de las Dependencias deberán adjuntar en la plataforma los reportes o documentos generados a partir de la verificación para formar parte del expediente del trámite.

5.2 Responsabilidades de las Dependencias y Entidades conforme al uso

Los Sujetos Obligados serán los responsables de administrar y operar los trámites y servicios del Municipio de Monterrey de manera digital, de acuerdo a la legislación aplicable. Esto incluye las siguientes responsabilidades:

- Validación de la propuesta de liberación de trámite digital.
- Recepción de solicitudes de trámite.
- Seguimiento de solicitudes de trámite.
- Desecho de solicitudes de trámite.
- Aceptación de solicitudes de trámite.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	15 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Información sobre observaciones.
- Generación de medidas preventivas.
- Revisar los documentos de salida que se emiten para el seguimiento del trámite.
- Reportar incidentes en caso de errores en la Ventanilla Digital con el área de soporte técnico.

5.3 Usuarios, roles y permisos

La Ventanilla Digital deberá utilizar cuentas de usuario para la autenticación de la identidad y las credenciales de acceso de los Sujetos Obligados para la administración de la plataforma y la operación de los trámites y servicios en ejercicio de sus atribuciones.

Las cuentas de usuario serán asignadas a los Sujetos Obligados de acuerdo a sus atribuciones, adquiriendo desde el momento de dicha asignación la responsabilidad de su uso.

Lo relativo a la gestión y manejo de los usuarios, roles y permisos de los Sujetos Obligados en la Ventanilla Digital se registrará de acuerdo a los procesos, requerimientos y responsabilidades establecidas en el **M-SIG-GOD-02 Manual de Gestión de Usuarios para la Plataforma Módulo Digital Mty** y será responsabilidad de la Dirección de Gobierno Digital de la Secretaría mantenerlo actualizado para el correcto funcionamiento la administración de los usuarios.

5.3.1 Manual de Gestión de Usuarios para la Plataforma Módulo Digital Mty

La Secretaría elaborará el **M-SIG-GOD-02 Manual de Gestión de Usuarios para la Plataforma Módulo Digital Mty** y será un recurso integral que cubre los procesos necesarios para gestionar el registro de usuarios de los Sujetos Obligados que operan en la Ventanilla Digital. Este manual define las responsabilidades de la Secretaría y las Dependencias municipales involucradas, proporcionando una guía sobre los flujos y procedimientos esenciales para un uso efectivo de la plataforma. Su objetivo principal es ser un instrumento de consulta fundamental para los Sujetos Obligados usuarios de la Ventanilla Digital, garantizando así un funcionamiento eficiente y seguro de la plataforma.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	16 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.4 Entorno de pruebas

Todos los trámites que se liberen en su modalidad de tramitación en línea, deberán pasar previamente por un periodo de revisión por la Dependencia titular del trámite en el entorno de pruebas de la Ventanilla Digital. Durante dicho periodo, la Dependencia será responsable de revisar que sean correctas las configuraciones respecto a: el flujo del trámite, el formulario de requisitos, los usuarios y sus permisos, así como montos de cobro y el documento de salida.

La Secretaría deberá facilitarle a la Dependencia los accesos correspondientes para que la Dependencia esté en capacidad de hacer las pruebas y revisiones necesarias y, posteriormente, otorgar su visto bueno para la liberación del trámite o servicio en línea en la Ventanilla Digital.

5.5 Documento de salida

Es un conjunto de datos que se genera a través de la Ventanilla Digital que representa la emisión de documentos electrónicos relacionados con los actos derivados del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey.

A través del documento de salida, la Dependencia titular del trámite podrá comprobar de manera fehaciente el cumplimiento de los requisitos legales del trámite y se emitirá el visto bueno de aprobación.

En todo momento, la Dependencia titular del trámite verificará que la emisión de documentos se esté generando correctamente y, en caso de que se presente un fallo de cualquier naturaleza en los documentos de salida, se generará un reporte para su respectiva corrección por parte de la Dirección de Gobierno Digital.

5.5.1 Firma electrónica

La Administración Pública Municipal debe integrar la firma electrónica avanzada en los trámites y servicios de la “Ventanilla Digital” cuando la normativa y naturaleza de éstos lo permita.

La firma electrónica avanzada será utilizada en documentos electrónicos emitidos por la Ventanilla Digital y producirán los mismos



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	17 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Los elementos de validez de la firma electrónica avanzada contarán con:

- Un certificado digital vigente, emitido u homologado en términos de la Ley de firma electrónica avanzada, y
- Una clave privada, generada bajo su exclusivo control.

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 Sujetos Obligados.

Las solicitudes de trámites y servicios requeridos en línea por las personas usuarias, su respectiva respuesta y los actos administrativos que correspondan, se garantizan como auténticos siempre y cuando sean firmados con la firma electrónica avanzada.

Las personas físicas y morales que realicen trámites y servicios en la Ventanilla Digital deberán contar con firma electrónica avanzada y cumplir con los requisitos establecidos en las leyes respectivas. Sin embargo, las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Monterrey podrán definir, de acuerdo a sus atribuciones, aquellos casos en los que por la naturaleza del trámite no se requiera la firma electrónica.

Las personas Servidoras Públicas acreditadas de los Sujetos Obligados deberán realizar las gestiones necesarias para la obtención de la firma electrónica avanzada. Cuando una persona Servidora Pública del Sujeto Obligado se separe de su cargo, se deberá seguir el proceso delimitando en **M-SIG-GOD-02** *Manual de Gestión de Usuarios para la Plataforma Módulo Digital Mty*, el cual indica que su cuenta deberá ser desactivada, por consiguiente, eliminando el acceso a utilizar su firma electrónica en la Ventanilla Digital de Trámites para los trámites o servicios que le fueron encomendados en el ejercicio de sus funciones.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	18 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.5.2 Autenticidad

Para garantizar la autenticidad del documento de salida emitido vía electrónica a través de la Ventanilla Digital en beneficio del particular solicitante, se emplean dos componentes esenciales: la firma electrónica, que da autenticidad al acto administrativo y garantiza su autenticidad; y el hash de los documentos adjuntos a la licencia, firmados digitalmente por la autoridad competente, que facilita la comprobación de su conservación íntegra a partir del momento en que se generaron por primera vez en su forma definitiva, permitiendo su ulterior consulta. Estos elementos se combinan para asegurar que el documento sea auténtico y se coteje su inalterabilidad desde su origen.

5.6 Notificaciones

En el caso de citatorios, requerimientos, declaratorias, consultas y cualquier otra actuación de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Monterrey que requieran que las personas usuarias acreditadas ingresen a la Ventanilla Digital y verifiquen la documentación, se enviará desde la Ventanilla Digital una notificación siguiendo el procedimiento explicado a continuación:

- I. Las notificaciones llegarán al correo electrónico de las personas usuarias acreditadas solicitando su acción.
- II. Las personas usuarias acreditadas contarán con un plazo establecido por cada Dependencia para el envío de la resolución o actuación de la Dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey a fin de revisar el archivo y obtener el acuse de recibo, y
- III. La falta de consulta a la resolución o actuación a notificar dentro de los plazos antes establecidos generará una constancia de notificación y la Dependencia o Entidad que corresponda la tomará por realizada.

En el caso de notificación de preventiva se podrá dar la opción de ser realizada de manera presencial o electrónica a solicitud de las personas usuarias acreditadas.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	19 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.7 Trazabilidad

Con la finalidad de documentar todos los procesos que se llevan a cabo en la Ventanilla Digital y que buscan garantizar transparencia, eficiencia y seguridad en los procesos administrativos, se debe considerar la trazabilidad como una capacidad de la plataforma de la Ventanilla Digital para identificar la trayectoria de cada trámite desde su origen hasta la expedición oficial. Para lograrlo se establecen los siguientes elementos a registrar:

- **Registro Inicial:** Captura de la solicitud del trámite y servicio, fecha, hora y datos de la persona solicitante en la plataforma digital.
- **Seguimiento Procedimental:** Documentación cronológica de cada acción realizada durante el proceso del trámite y servicio por parte de los Sujetos Obligados y la ciudadanía.
- **Documentos Adjuntos:** Registro de los documentos electrónicos presentados y su validación.
- **Comunicaciones Electrónicas:** Registro de los mensajes y comunicaciones electrónicas.
- **Estado Actual del Trámite:** Actualización en tiempo real sobre el estado y etapa del trámite en el proceso.

5.7.1 Descarga de documentos del expediente digital

La plataforma debe posibilitar la descarga de documentos que forman parte del expediente digital de un trámite o servicio con el fin de permitir realizar revisiones y resguardos para los casos en los que se requieran, siempre y cuando sean necesarios para completar un proceso de trámite o una responsabilidad administrativa. Para esto, debe existir un registro de responsable y fecha de la descarga, a fin de asegurar la trazabilidad de los trámites. Una vez realizada la descarga, no podrá salvaguardarse o darse trazabilidad al archivo descargado, por lo que la responsabilidad de protección de datos recae sobre el Sujeto Obligado.

5.7.2 Limitación de la finalidad y principio de calidad

El principio de limitación de la finalidad tiene por objeto obligar a la persona responsable de la recolección de datos de la Ventanilla Digital a tratar exclusivamente los datos recabados con fines determinados,



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	20 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

explícitos y legítimos, configurando así los principios de finalidad de los datos recogidos, así como el principio de calidad.

Los datos personales obtenidos con motivo de los trámites y servicios realizados en la Ventanilla Digital serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines. Asimismo, estos fines explícitos y legítimos deberán determinarse en el momento de su recogida.

Los datos personales deben ser adecuados, pertinentes y limitados a lo estrictamente necesario para los fines para los que sean tratados.

5.7.2.1 Tratamiento posterior de datos

Los siguientes casos no se consideran como uso indebido o incumplimiento de la limitación de la finalidad:

- Respecto del tratamiento posterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos, pudiendo ser tratados por tanto sin necesidad de un nuevo consentimiento.
- Cuando el tratamiento de datos personales sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos, la limitación de la finalidad del tratamiento deberá quedar determinada en una base jurídica.
- Consulta o descarga relacionada al desahogo del trámite.
- La Ventanilla Digital deberá permitir la consulta de información relacionada con los trámites y servicios municipales.

La Secretaría, en coordinación con los Sujetos Obligados, deberán asegurarse que los datos espaciales se concentren de forma homologada y estandarizada para asegurar su intercambio y



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	21 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

reutilización, permitiendo que sean confiables, verificables y oportunos para su consulta.

5.7.3 Uso ético de la información

Con los datos que proporcione la ciudadanía en la Ventanilla Digital, se integrará un expediente digital, el cual contendrá la información de los particulares que se genere con motivo de un trámite o servicio ante los Sujetos Obligados y que deberá considerar mecanismos confiables de seguridad, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y custodia.

Las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Monterrey no podrán solicitar información que conste en el expediente digital y esté vigente, ni podrán requerir documentación que tengan en su poder. Sólo podrán solicitar información y documentación particular o adicional que esté prevista en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (Anexo 1) y no se encuentre disponible en el expediente digital.

Los Sujetos Obligados encargados del manejo y resguardo de la información recabada en la Ventanilla Digital con motivo de los trámites y servicios realizados, están obligados al uso ético de la información a su cargo. Esto significa que no podrán difundir, distribuir o comercializar los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en el ejercicio de sus funciones, salvo que haya mediado el consentimiento expreso, por escrito o por un medio de autenticación similar, de los individuos a los que haga referencia la información de acuerdo a la normatividad aplicable. La información de las personas usuarias de la Ventanilla Digital sólo podrá ser utilizada para los usos y fines del trámite o servicio realizado.

5.8 Soporte

Las Dependencias que operen servicios de la Ventanilla Digital podrán recibir soporte técnico a través de la Dirección de Soporte e Infraestructura. El soporte técnico a brindar será el determinado para los alcances de la operación de la Ventanilla Digital, bajo los siguientes objetivos:



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	22 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Brindar el soporte técnico requerido para la Ventanilla Digital que aplica en los equipos de cómputo, red de voz y datos, telefonía y telecomunicaciones de las distintas Dependencias que operen dicho portal.
- Mantener equipos de cómputo e infraestructura actualizados de manera continua, tanto en hardware como en software.
- Proteger y garantizar el funcionamiento e integridad de datos y redes frente a ataques digitales.
- Crear cuentas de correo electrónico Outlook o Google Workspace que sean solicitadas y justificadas por las dependencias, como parte de los requisitos en la creación de usuarios de la Ventanilla Digital.
- Tramitar una carta de resguardo a las personas usuarias a fin de que se comprometan a tomar la responsabilidad de los equipos entregados por la Dirección de Soporte e Infraestructura, así como su buen uso.
- Asistir a los Sujetos Obligados para el registro de incidentes, errores y bugs, así como su seguimiento.

5.8.1 Atención a las personas usuarias

- El servicio de soporte técnico se brindará de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 horas dentro del calendario de los días laborales establecidos por el Municipio de Monterrey.
- Los canales de atención para solicitar soporte técnico se ofrecen por llamada telefónica al número 81-81306565 ext. 6325. En el caso de fallas en los equipos de cómputo, red o telefonía del cual se le otorgará a la persona usuaria un número de reporte para el seguimiento correspondiente.
- Las personas usuarias que requieran el servicio de soporte técnico de la Ventanilla Digital deberán de brindar toda la información necesaria, así como datos relevantes que ayuden a clasificar el incidente o necesidad, según sea lo solicitado.
- El tiempo de atención variará según el incidente o necesidad reportado, así como la disponibilidad del personal de soporte técnico para su seguimiento.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	23 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.9 Incidencias

Es competencia de la Dirección de Soporte e Infraestructura, a través del área de soporte técnico, brindar el soporte necesario en el caso de que las Dependencias que operen la Ventanilla Digital presenten algún tipo de incidencia en la plataforma, bajo los siguientes puntos:

- La Dirección de Soporte e Infraestructura deberá garantizar la confidencialidad de la información.
 - Los medios de atención para reportes de incidencias de la Ventanilla Digital, en el caso del personal del Municipio de Monterrey, se deberán realizar a través del número telefónico 81-81306565 ext. 6582 de lunes a viernes durante los días hábiles establecidos por el Municipio de Monterrey en un horario de 8:00 a 18:00 horas.
 - El correo de atención al que la ciudadanía deberá reportar en el caso de presentar alguna incidencia en el uso de la Ventanilla Digital será el siguiente: ayudamodulodigital@monterrey.gob.mx
 - Tanto la persona ciudadana como la persona Servidora Pública deberán explicar a detalle la situación por la cual se solicita el soporte técnico, a fin de clasificar las incidencias, que se pueden dividir en dos tipos: Manejo de la Ventanilla Digital y Fallo en la Ventanilla Digital.
1. Si se trata de una incidencia de manejo de la Ventanilla Digital, se les brindará el soporte técnico de la Ventanilla Digital a las personas Servidoras Públicas o a la ciudadanía, señalándoles las instrucciones necesarias sobre lo que la Ventanilla Digital espera que se realice a través de los medios de información establecidos.
 2. En el caso de requerir apoyo sobre el uso de la Ventanilla Digital para los Sujetos Obligados, esta se deberá de requerir levantando la solicitud a través del número telefónico 81-81306565 ext. 6582 en un horario de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, para que este sea atendido de manera expedita.
 3. Si se trata de alguna incidencia que la Dirección de Soporte e Infraestructura no pueda darle solución, se deberá identificar y se solicitará el apoyo a las Direcciones de Mejora Regulatoria o Gobierno Digital por los medios de comunicación internos establecidos, enviando un mensaje que conste de los siguientes elementos:



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	24 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Situación
 - Dependencia
 - Nombre del trámite
 - Nombre de la persona Servidora Pública
 - Correo institucional
 - Etapa
 - En caso de ser necesario, evidencia (foto, captura de pantalla, video), solicitada a la persona Servidora Público o recopilada por el equipo de soporte técnico.
4. El área de soporte técnico de la Dirección de Soporte e Infraestructura deberá realizar los mecanismos de validación para verificar que las incidencias hayan sido resueltas antes de notificar a la persona ciudadana o a la persona Servidora Pública. Esto aplica solo en los casos en los que el área de soporte técnico de la Dirección de Soporte e Infraestructura tenga acceso a la plataforma para su validación.
 5. En caso de que se trate de un incidente en el documento de salida, se informará a la Dependencia titular del trámite para solicitar autorización de corrección de dicho documento.
 6. Una vez verificada y resuelta la incidencia, el área de soporte técnico de la Dirección de Soporte e Infraestructura deberá informar a la persona titular del reporte para las gestiones correspondientes con el trámite o servicio. El tiempo de atención variará según el incidente reportado, así como la disponibilidad del área de soporte técnico de la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Ventanilla Digital para su seguimiento.

En el Anexo 2 se presenta el diagrama del soporte técnico de la Ventanilla Digital para describir a detalle el proceso técnico.

5.10 Seguridad de la información

Cada Dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey es responsable de implementar medidas que ofrezcan la seguridad de la información proporcionada en la Ventanilla Digital. Esto se refiere al conjunto de medidas preventivas y reactivas de las Dependencias de la Administración Pública Municipal que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos, de



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	25 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

conformidad con el **L-SIG-GGD-01** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Seguridad Informática* emitido por la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico de esta Secretaría.

Es responsabilidad de las Dependencias de la Administración Pública Municipal de la entidad en materia de conservación y resguardo, asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y la documentación de la ciudadanía que produce, respecto a daños físicos, pérdida, alteraciones, acceso o difusión no autorizadas.

Es obligación de cada Dependencia de la Administración Pública Municipal de la entidad atender las medidas de conservación y resguardo contenidas en los documentos de trámites y servicios digitales, así como la aplicación de la seguridad que se considere necesaria, de conformidad con las mejores prácticas o estándares en la materia, para salvaguardar y proteger la información.

Cada Dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey tomará las medidas necesarias para proteger la información personal de cada persona usuaria, contra el acceso no autorizado, el uso indebido, la alteración o la divulgación. Solo se permitirá el acceso a la información cuando por decreto judicial se ordene o cuando lo consienta el usuario.

En atención a lo dispuesto en el artículo 122 del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey y, en relación a la seguridad de la información, se observará lo dispuesto en los lineamientos emitidos por la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría.

Los Sujetos Obligados se apegarán a lo dispuesto en los lineamientos emitidos por la Dirección de Soporte e Infraestructura de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, en relación a las medidas de seguridad de la información, de conformidad con el artículo 122 del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey.

5.10.1 Resguardo de la información

Cada Dependencia de la Administración Pública Municipal estará encargada del expediente de los trámites digitales que la ciudadanía usuaria de los servicios realice con ellos, así como de coordinar y supervisar todas las acciones destinadas a garantizar el cumplimiento de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a la



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	26 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

información y de la adecuada protección de los datos personales que maneja la administración de datos personales.

Cada Dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey será responsable de la protección de la información y documentación de los expedientes que integre de las personas usuarias con las que interactúe, contra accesos no autorizados, alteraciones, daños físicos, pérdida total o parcial, entre otros. Los plazos de conservación de los datos serán establecidos en atención a la normativa aplicable vigente.

Para ello se deberá de atender el siguiente proceso:

1. Políticas de acceso y control de permisos para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a la información. Esto incluye la asignación de roles y responsabilidades.
2. Uso de firma electrónica, en su caso aplicable, para verificar la autenticidad de los documentos y garantizar la integridad de la información.
3. Respaldo y recuperación de datos para garantizar la disponibilidad de la información en caso de pérdida accidental o daño.
4. Protección contra amenazas cibernéticas, para la protección contra riesgos y vulnerabilidades informáticas. Se deberá utilizar las herramientas y canales institucionales que cuentan con firewalls, antivirus y sistemas de detección de intrusiones.

Este proceso integral de resguardo de información garantiza un manejo seguro y eficiente de los archivos electrónicos en la Ventanilla Digital.

5.11 Transferencia de conocimiento

Será responsabilidad de la Secretaría elaborar estrategias para proveer la transferencia de conocimiento en el contexto de la Ventanilla Digital con el objetivo de compartir y difundir información sobre la usabilidad de la plataforma, para que las personas usuarias puedan conocer el servicio y adquirir las habilidades necesarias para el correcto funcionamiento y utilización de la Ventanilla Digital para el desempeño de sus diligencias.

Este proceso involucra la creación y publicación de manuales destinados a los Sujetos Obligados, así como la elaboración de materiales de capacitación, y de



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	27 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

documentos de consulta para resolver dudas o mejorar sus habilidades en el uso de la Ventanilla Digital.

La transferencia de conocimiento implica la responsabilidad y disposición de las Dependencias titulares de trámites, para asistir a las sesiones donde sean convocados y consultar los materiales de apoyo, ya que, de manera individual, los Sujetos Obligados tendrán la responsabilidad de adquirir las capacidades que les permitan desempeñar los procesos digitales de forma eficiente, haciendo uso de la plataforma.

La divulgación de estos materiales entre las personas usuarias será responsabilidad tanto de las Dependencias usuarias de la plataforma como de la Dirección de Comunicación Social y la Dirección de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.

5.11.1 Manuales operativos de la plataforma de Ventanilla Digital

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto podrá emitir aquellos lineamientos, manuales de usuario, criterios técnicos, metodologías, guías, instructivos o demás instrumentos análogos, ordenamientos y disposiciones jurídicas que resulten necesarias para reforzar la certeza de cada uno de los procesos que del presente lineamiento deriven, a los sujetos obligados en relación al funcionamiento, implementación, gestión y/o utilización de la Ventanilla Digital del Municipio de Monterrey.

Deberán elaborarse y publicarse cuantos manuales sobre la Ventanilla Digital sean necesarios para darle certeza a los Sujetos Obligados sobre su funcionamiento, implementación, gestión y utilización de la Ventanilla Digital.

5.11.2 Capacitaciones

Será obligación de la Secretaría ofrecer las capacitaciones que permitan a las personas usuarias operadoras de la Ventanilla Digital adquirir los conocimientos y las funcionalidades necesarias para la adopción de la herramienta.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	28 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Deberá diseñar y proponer ante las dependencias involucradas un temario de los contenidos y un calendario que indique la frecuencia de las capacitaciones que podrán ser tanto presenciales como en línea.

5.11.3 Videos tutoriales

Deberá ponerse a disposición de los Sujetos Obligados usuarios de la Ventanilla Digital contenido de apoyo en video para poder ser consultados atemporalmente para obtener ayuda.

5.11.4 Manuales para la ciudadanía

Será responsabilidad de la Secretaría generar y actualizar los materiales de apoyo en escrito y en video, para que los usuarios tramitantes generen las habilidades necesarias para utilizar la Ventanilla Digital y dar seguimiento a los procesos digitales. La divulgación de dichos materiales será responsabilidad de todas las dependencias usuarias de la plataforma, así como de la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto.

5.12 Módulos de atención ciudadana

Se instalarán módulos de atención ciudadana en instalaciones municipales donde se realicen trámites para el apoyo en el uso de la Ventanilla Digital. Cada uno de los puntos destinados para brindar atención a la ciudadanía relativa a la tramitación de solicitudes en línea contará con equipo tecnológico de oficina, que será asignado a un responsable de cada dependencia donde se ubique el módulo de atención ciudadana. Los Sujetos Obligados responsables del equipo asignado para la atención ciudadana deberán:

- Resguardar y procurar en buenas condiciones el equipo que se asigne para tal efecto.
- Brindar orientación y acompañamiento a la ciudadanía para realizar trámites y servicios digitales.
- Auxiliar en la creación de correos electrónicos, descarga de CURP y escaneo de documentos para alimentar el expediente digital, salvo las excepciones señaladas por la Secretaría.
- Promover el acceso a la ciudadanía para utilizar la Ventanilla Digital, a fin de realizar trámites y servicios digitales.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	29 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Reportar a la Secretaría, a través de la Dirección de Soporte e Infraestructura las fallas o correcciones relacionadas a la Ventanilla Digital, así como a la atención a la ciudadanía.
- Mantener permanentemente actualizadas a las personas responsables de los puntos de atención ciudadana que brindan asesoría sobre trámites y servicios digitales.
- Asistir a las capacitaciones, así como a la revisión del manual y material didáctico proporcionado por la Secretaría, para el uso adecuado.

5.13 Responsabilidades administrativas y sanciones

Cuando las infracciones al presente lineamiento impliquen la posible comisión de una conducta sancionada en los términos de la legislación administrativa, los Sujetos Obligados lo harán del conocimiento de las autoridades competentes.

Los archivos, documentos, mensajes de datos, comunicaciones electrónicas e información mencionada por este lineamiento tendrán el carácter de documento público o privado, según corresponda a su emisor, para los efectos establecidos en la normatividad jurídica aplicable, la utilización de archivos o documentos apócrifos, falsos o alterados.

Las personas que hagan uso indebido de los sistemas a que refiere este lineamiento o de los archivos, documentos, mensajes de datos, comunicaciones o información que de ellos se deriven, se harán acreedoras a las sanciones legales que correspondan.

La utilización de medios electrónicos en los que se proporcionen datos o información a una autoridad pública en ejercicio de sus funciones, afirmando una falsedad o negando la verdad en todo o en parte, se sancionará en los términos de la normatividad jurídica aplicable.

En lo relativo a la adquisición, arrendamiento y contratación de la prestación de servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, los Sujetos Obligados, además de lo dispuesto por las leyes, reglamentos y demás disposiciones en la materia, deberán solicitar opinión a la Secretaría para verificar que los mismos se apeguen a los estándares técnicos que ésta determine.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	30 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

5.13.1 Conforme a las leyes aplicables

Los Sujetos Obligados y particulares que le den un uso indebido a la información y documentación recabada con motivo de la Ventanilla Digital, utilicen o se sirvan de un certificado de firma electrónica certificada o de una firma electrónica certificada como medio para cometer actos, hechos u omisiones que constituyan algún tipo de responsabilidad en términos de la Ley de Responsabilidades de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León o cualquier otro ordenamiento legal, les serán aplicables las sanciones y penalidades que se establezcan con motivo de la conducta ilícita que se produzca o actualice utilizando como medio el certificado de firma electrónica certificada o la firma electrónica certificada, en términos de dicha Ley.

La persona prestadora de los servicios de certificación que incumpla con las obligaciones establecidas en los presentes lineamientos será sancionada conforme la Ley de Responsabilidades de los Sujetos Obligados del Estado.

VI. REFERENCIAS

- **L-SIG-GGD-01** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Seguridad Informática.*
- **M-SIG-GOD-02** *Manual de Gestión de Usuarios para la Plataforma Módulo Digital Mty.*

VII. ANEXOS

- 6.1 **Anexo 1.** Registro Municipal de Trámites y Servicios.
<https://www.monterrey.gob.mx/tramites-y-servicios>

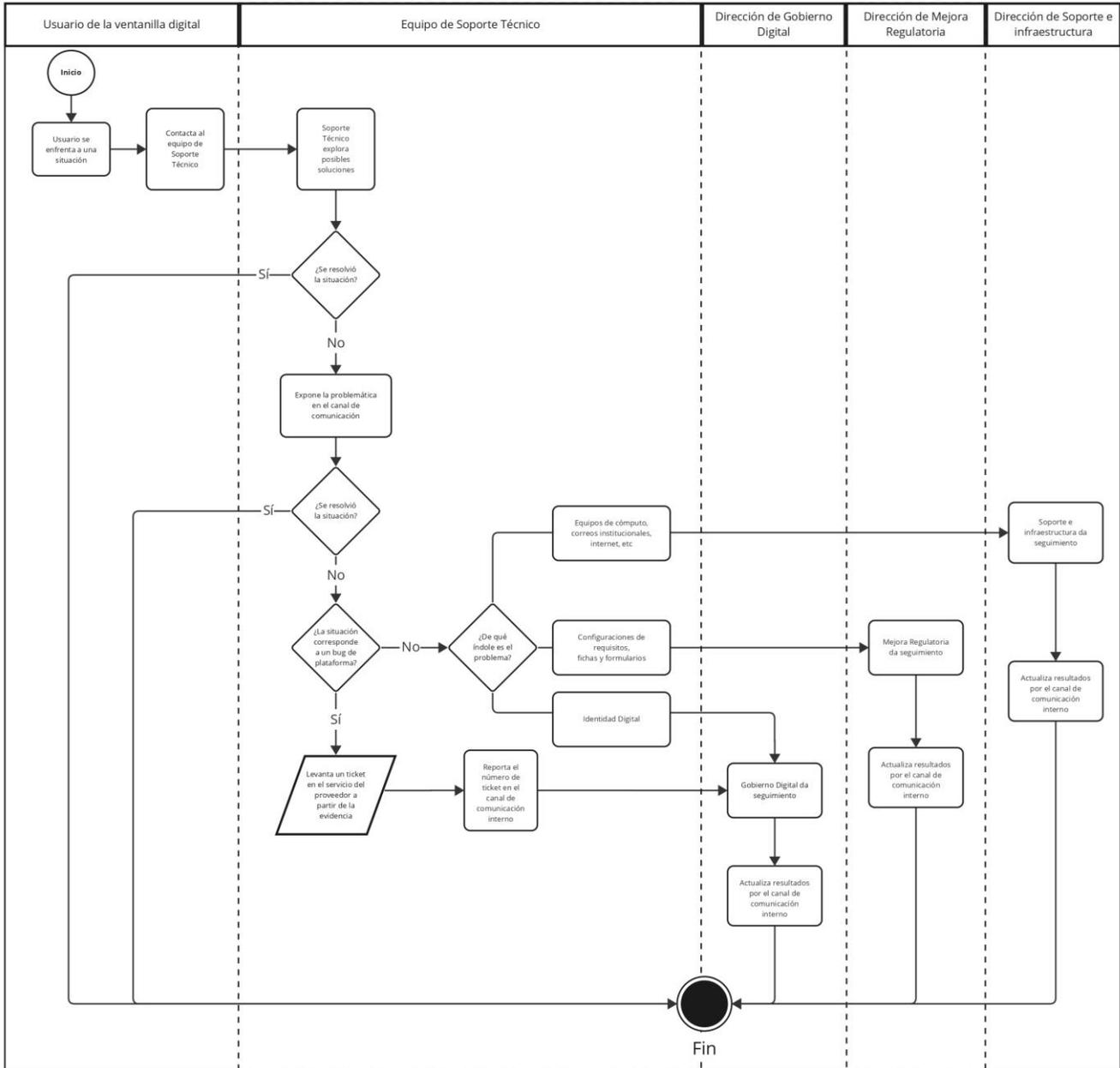


LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	31 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

6.2 Anexo 2: Diagrama de flujo de soporte a operadores del Módulo Digital Mty



*Soporte Técnico: Personal designado por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto para dar atención a operadores de la ventanilla.



LINEAMIENTO DE LA VENTANILLA DIGITAL

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-04
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	30/04/24
PÁGINA:	32 de 32

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	30/04/24	Creación del lineamiento.