



Ley publicada en la Sección Décima Tercera del Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Nayarit, el día lunes 13 de junio de 2022

Al margen un Sello con el Escudo Nacional que dice: Estados Unidos Mexicano.- Poder Legislativo.- Nayarit.

DR. MIGUEL ÁNGEL NAVARRO QUINTERO, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nayarit, a los habitantes del mismo, sabed:

Que el H. Congreso Local, se ha servido dirigirme para su promulgación el siguiente:

*El Congreso del Estado Libre y Soberano de Nayarit
representado Por su XXXIII Legislatura, decreta:*

LEY DE GOBIERNO DIGITAL PARA EL ESTADO DE NAYARIT

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. La presente Ley es de orden público y de observancia general en el Estado de Nayarit y tiene por objeto:

- I. Fijar las bases para la promoción y el desarrollo de un Gobierno Digital en el Estado, a través del uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información, para elevar la calidad de los servicios gubernamentales, mejorar la comunicación con los usuarios y agilizar los trámites en que intervengan, así como coadyuvar a transparentar la función pública;



- II. Fomentar y consolidar el uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información en el Estado y los Municipios;
- III. Establecer las instancias e instrumentos por los cuales el Estado y los Municipios regularán el uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información;
- IV. Establecer la gobernabilidad de las Tecnologías de la Información en el Estado, a través de la regulación de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales;
- V. Fomentar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública, y
- VI. Hacer eficiente la gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos, a través del uso de las Tecnologías de la Información.

Artículo 2. Son sujetos de la presente Ley:

- I. El Poder Ejecutivo del Estado, así como las dependencias y entidades de la administración pública estatal;
- II. El Poder Legislativo del Estado;
- III. El Poder Judicial del Estado;
- IV. Los Ayuntamientos, las dependencias y entidades de la administración pública municipal;



- V. Los Órganos Constitucionales Autónomos;

- VI. La persona titular de una Notaría, las y los valuadores y demás personas a las que se les haya delegado legalmente el ejercicio de una función pública en el Estado de Nayarit, y

- VII. Las y los servidores públicos de las dependencias y entidades que en la realización de los actos a que se refiere esta Ley, utilicen la Firma Electrónica Avanzada.

Los Poderes Legislativo y Judicial; los Ayuntamientos y sus dependencias y entidades de la administración pública municipal; así como los Órganos Constitucionales Autónomos, observarán las disposiciones de esta Ley, en lo que no se oponga a sus ordenamientos legales.

Los sujetos de la Ley, deberán realizar las acciones de fomento, planeación, regulación, control y vigilancia relativas al uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información, de manera coordinada y concurrente, en el respectivo ámbito de su competencia.

Para el cumplimiento de las presentes disposiciones, los sujetos de la Ley, podrán suscribir convenios de colaboración, coordinación, concertación o asociación con autoridades federales, con otras entidades federativas, con otros Municipios, así como con el sector social y privado, y con otros sujetos de la ley, en materia de uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información.

Los Poderes Legislativo, Judicial y los Ayuntamientos, así como los órganos constitucionales autónomos, aplicarán las disposiciones establecidas en la



presente Ley por conducto de las áreas que determinen, en lo que no se oponga a los ordenamientos legales que los rigen, sujetándose a sus propias instancias y procedimientos de control.

Artículo 3. La interpretación de esta Ley para efectos administrativos corresponde a la Secretaría de Administración y Finanzas en el ámbito del Poder Ejecutivo del Estado de Nayarit; así como a la unidad administrativa equivalente en los Poderes Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos y los Ayuntamientos, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

Artículo 4. Quedan exceptuados de la aplicación de esta Ley, los actos de autoridad en que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nayarit y demás ordenamientos jurídicos exijan la firma autógrafa de manera expresa o cualquier otra formalidad no susceptible de cumplirse a través del uso de Tecnologías de la Información, o cuando requieran la concurrencia personal de las o los servidores públicos o las personas usuarias, así como los actos relacionados con la materia fiscal.

Artículo 5. Para los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

- I. **Agenda Digital:** La Agenda Digital Nayarit;
- II. **Autenticación:** El proceso en el que se hace constar que una persona titular es quien dice ser y que tal situación es demostrable;
- III. **Autenticidad:** La certeza que un documento digital electrónico determinado fue emitido por la persona titular y que, por lo tanto, el contenido y las consecuencias jurídicas que del mismo deriven, le son atribuibles a este, en tanto consideran expresión de su voluntad;



- IV. Ayuntamientos:** Los Ayuntamientos del Estado de Nayarit;
- V. Consejo:** El Consejo Estatal de Gobierno Digital;
- VI. Documento electrónico:** Al soporte escrito con caracteres alfanuméricos, archivo de imagen, video, audio o cualquier otro formato tecnológicamente disponible, que contenga información en lenguaje natural o convencional, intercambiado por medios electrónicos, con el que sea posible dar constancia de un hecho y que esté signado con la firma electrónica avanzada y/o en el que se encuentre plasmado el sello electrónico;
- VII. Expediente digital:** Al conjunto de documentos electrónicos que, sujetos a los requisitos de esta Ley, se utilicen en la gestión electrónica de trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales;
- VIII. Firma Electrónica Avanzada:** El conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del 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 estos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa;
- IX. Gobierno Digital:** A las políticas, acciones, planeación, organización y aplicación de las Tecnologías de la Información para la gestión pública entre los sujetos de la presente Ley, con el objetivo de incrementar la calidad en los servicios, la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana;



- X. Identidad electrónica:** El conjunto de datos con los cuales los sujetos de la presente Ley, se han identificado con carácter legal como únicos;
- XI. Interoperabilidad:** La capacidad estandarizada de los sistemas informáticos para intercambiar, utilizar y compartir la información generada, atendiendo las políticas, mecanismos de seguridad y salvaguarda de privacidad de información conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- XII. Ley:** La Ley de Gobierno Digital para el Estado de Nayarit;
- XIII. Lineamientos técnicos:** A los criterios emitidos por el Consejo orientados a proporcionar las reglas básicas que permitan, la interoperabilidad de las plataformas tecnológicas de los sujetos de la presente Ley, así como determinar los estándares abiertos que deban utilizarse;
- XIV. Medios electrónicos:** Los dispositivos tecnológicos utilizados para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados o microondas, incluyendo correo electrónico, texto y mensajería instantánea, chat de texto, video llamadas y demás tecnologías desarrolladas para tal fin;
- XV. Mensaje de datos:** La información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos o cualquier otra tecnología;
- XVI. Persona titular de una Notaría:** Las y los notarios a quienes las leyes les confieran la facultad de dar fe pública en el ejercicio de sus atribuciones establecidas en las disposiciones jurídicas correspondientes;



- XVII. Padrón Único de Usuarios de Gobierno Digital:** El sistema informático estandarizado integrado por la información y documentación de los usuarios, con el objeto de simplificar la gestión de trámites y servicios y demás actos de los entes públicos;
- XVIII. Periódico Oficial:** El Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Nayarit;
- XIX. Programa Anual de Desarrollo Tecnológico:** Al programa en el que los sujetos de esta Ley, expresan el portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información que se desplegarán en el ejercicio fiscal correspondiente;
- XX. Programa Anual Transversal de Desarrollo Tecnológico:** El documento integrador que contiene los Programas Anuales de Desarrollo Tecnológico de cada uno de los órganos del Estado, los cuales serán expresados en un portafolio de proyectos transversales que deberá presentarse una vez al año, como base para la justificación del presupuesto de egresos en materia de Tecnologías de la Información, en el ámbito de competencia de cada uno de estos sujetos;
- XXI. Programa:** El Programa Estratégico de Gobierno Digital, que contiene los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de las políticas y las acciones del Estado y Ayuntamientos en materia de impulso del Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información;
- XXII. Protección de datos:** Las políticas e instrumentos orientados a conservar la privacidad y la protección de los datos personales de los ciudadanos y empresas que garantizan que dicha información personal



no se utilizará, ni divulgará, ni se compartirá con terceras partes sin la autorización expresa del dueño de dicha información, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados para el Estado de Nayarit;

XXIII. Reglamento: El Reglamento de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Nayarit;

XXIV. Secretaría: La Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno del Estado;

XXV. SETS: El Sistema Estatal de Trámites y Servicios para la Ventanilla Única;

XXVI. Sitio(s) web: Los sitios electrónicos así como los canales de presentación, comunicación, información e interacción con los usuarios, entendiéndose por estos los construidos, reconocidos oficialmente y colocados a disposición de los usuarios, los visitantes y los interesados a través de Internet;

XXVII. Sujetos: Los enumerados en el artículo 2 de esta Ley;

XXVIII. Tecnologías de la Información: El conjunto de dispositivos de hardware y software utilizados para almacenar, recuperar, procesar, transmitir y recibir paquetes de datos en formato digital, y

XXIX. Usuarios: Las personas físicas y jurídicas que utilicen las tecnologías de información para realizar trámites y servicios ante los sujetos de la Ley.



Artículo 6. El Gobierno Digital se regirá bajo los siguientes principios rectores:

- I. **Accesibilidad:** Facilitar la información y la difusión de los trámites, servicios y demás actos por medios electrónicos, en un lenguaje claro y comprensible;
- II. **Adecuación Tecnológica:** Promover el uso estandarizado de las Tecnologías de la Información para que sean compatibles con cualquier medio o dispositivo electrónico;
- III. **Legalidad:** La información, substanciación y resolución de trámites, servicios y demás actos que se realicen por medios electrónicos; serán acordes a las formalidades establecidas en las disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. **Privacidad:** Comprende el respeto a la información personal de los usuarios en el uso de comunicaciones electrónicas, siempre en apego a las normas y disposiciones en materia de protección de datos personales;
- V. **Igualdad:** El uso de medios electrónicos en ningún caso implicará la existencia de restricciones o discriminaciones para los usuarios que se relacionen por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos;
- VI. **Cooperación:** Comprende la necesaria colaboración interinstitucional en la utilización de medios electrónicos, a fin de garantizar tanto la



interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los usuarios. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley;

- VII. Seguridad:** Disponer de adecuados niveles de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por los sujetos de esta Ley, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa;
- VIII. Proporcionalidad:** Exigir solo las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo, solo se requerirán a los usuarios aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten, y
- IX. Simplificación Administrativa:** Reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la gestión pública.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LAS INSTANCIAS PARA LA CONDUCCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

SECCIÓN PRIMERA

DEL CONSEJO ESTATAL DE GOBIERNO DIGITAL



Artículo 7. El Consejo Estatal de Gobierno Digital es la instancia encargada de proponer, promover, diseñar, facilitar y aprobar las políticas, programas, soluciones, instrumentos y medidas en materia de Gobierno Digital en el Estado a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información.

Artículo 8. El Consejo estará integrado por:

- I. Una Presidenta o Presidente que será la persona que designe la o el Titular del Poder Ejecutivo;
- II. Una Secretaria o Secretario Ejecutivo que será la o el Titular de la Secretaría de Administración y Finanzas;
- III. Una Secretaria o Secretario Técnico que será la persona Titular de la Secretaría de Economía;
- IV. Vocales, que serán:
 - a) Una persona representante de la Secretaría General de Gobierno;
 - b) Una persona representante de la Secretaría para la Honestidad y Buena Gobernanza;
 - c) Una persona representante del Congreso del Estado;
 - d) Una persona representante del Tribunal Superior de Justicia del Estado;
 - e) Una persona representante de cada uno de los Municipios que integran el Estado de Nayarit;



- f) Una persona representante del Colegio de Notarios del Estado de Nayarit, y
- g) Una persona representante de cada uno de los Órganos Constitucionales Autónomos del Estado de Nayarit.

Asimismo, podrá participar en las sesiones del Consejo, con voz y sin voto, cualquier persona que considere pertinente alguno de las o los integrantes del Consejo.

La o el Presidente del Consejo podrá invitar a las o los servidores públicos de dependencias o entidades de los gobiernos estatal o federal, así como a especialistas en materia de Gobierno Digital y de Tecnologías de la Información, para que participen en puntos específicos del orden del día de las sesiones, con voz pero sin voto.

Artículo 9. El Consejo deberá sesionar cuando menos dos veces al año en forma ordinaria y en forma extraordinaria cuando la trascendencia del asunto lo requiera. En ambos casos, deberá convocarse por la o el Presidente del Consejo o por la mayoría de las personas integrantes del Consejo.

El Consejo sesionará válidamente con la asistencia de por lo menos la mitad más uno de sus integrantes, siempre que entre ellos se encuentre la o el Presidente o su suplente.

Las decisiones se tomarán por mayoría de las y los integrantes presentes del Consejo Estatal. En caso de empate, la o el Presidente del Consejo tendrá voto de calidad.



Las y los integrantes del Consejo tendrán derecho a voz y voto, con excepción de la Secretaria o Secretario Técnico quien solo tendrá derecho a voz.

Las y los integrantes designarán un suplente, con excepción de la persona que funja como Secretaria Ejecutiva, quienes deberán ser preferentemente los responsables generales de las áreas de tecnologías de los sujetos de esta Ley y tendrán los mismos derechos y obligaciones que la persona titular.

Los cargos de quienes integran el Consejo son honoríficos, por lo que no recibirán retribución, emolumento o compensación alguna en el desempeño de sus funciones.

La organización y funcionamiento del Consejo deberá apegarse a lo dispuesto en el Reglamento de la presente Ley.

SECCIÓN SEGUNDA

DE LAS ATRIBUCIONES DEL CONSEJO

Artículo 10. El Consejo tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Aprobar la implementación de la política pública de Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información;
- II. Impulsar los instrumentos que garanticen a los usuarios el derecho permanente de realizar trámites y servicios electrónicos, incluyendo aquellos que sirvan de orientación sobre los derechos y obligaciones



que les otorga este ordenamiento, así como la protección de sus datos personales;

- III. Aprobar el Proyecto General de Estándares en materia de Tecnologías de la Información y ordenar su publicación en el Periódico Oficial;
- IV. Evaluar las acciones y avances de los sujetos de la Ley en la aplicación de criterios, normas y procedimientos relativos al uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información;
- V. Conocer el Programa Estatal de Tecnologías de la Información y en su caso aprobarlo;
- VI. Aprobar la Agenda Digital;
- VII. Expedir los instrumentos de orientación, dirigidos a las personas, sobre los derechos y obligaciones que les otorga esta Ley y otros ordenamientos en materia de Gobierno Digital;
- VIII. Vigilar el cumplimiento de la presente Ley;
- IX. Impulsar la incorporación de las mejores prácticas del sector tecnológico, por medio de licenciamientos y adiestramientos globales u otros esquemas aplicables a nivel gubernamental;
- X. Promover la interoperabilidad entre las tecnologías existentes en los órdenes de gobierno federal, estatal y municipal, de manera que se logre la cooperación y coordinación necesaria para asegurar el desarrollo del Gobierno Digital;



- XI.** Constituir Comités o grupos de trabajo para la realización de estudios, proyectos y demás acciones que el propio Consejo les encomiende, en el ámbito de su competencia, y
- XII.** Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos legales aplicables en la materia.

SECCIÓN TERCERA

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA SECRETARÍA

Artículo 11. La Secretaría tendrá las siguientes atribuciones:

- I.** Coordinar la integración de la normatividad, políticas, estrategias, proyectos y acciones para regular e impulsar el Gobierno Digital en la Administración Pública Estatal, a través de mecanismos como la estandarización de la información, la homologación de datos, la interoperabilidad y la realización de proyectos estratégicos transversales, entre otras herramientas, acorde a lo establecido en el Gran Plan Estatal de Desarrollo, el Programa de Gobierno y los programas que deriven de este;
- II.** Formular y presentar, para la aprobación del Consejo, el Proyecto de Agenda Digital, así como las herramientas y mecanismos de participación digital de los usuarios, que propicien la generación de conocimiento colectivo, la mejora de la gestión gubernamental y la participación activa y efectiva de la sociedad;



- III.** Presentar el Proyecto General de Estándares en materia de Tecnologías de la Información para la aprobación, en su caso, por el Consejo;
- IV.** Conducir y asegurar la gobernabilidad de las Tecnologías de la Información, datos abiertos y aplicaciones móviles, en la Administración Pública Estatal;
- V.** Gestionar, desarrollar e impulsar, el Sistema Estatal de Trámites y Servicios para la Ventanilla Única, garantizando en todo caso su accesibilidad disponibilidad a los usuarios en general;
- VI.** Celebrar acuerdos, convenios y demás instrumentos jurídicos con los gobiernos federales y municipales, organizaciones e instituciones del sector social, privado, académico, y especialistas nacionales e internacionales, en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para impulsar el Gobierno Digital en el Estado;
- VII.** Aprobar los planes estratégicos de Tecnologías de la Información de la Administración Pública Estatal;
- VIII.** Promover la incorporación de mejores prácticas en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que atiendan las necesidades de los sujetos de la Ley;
- IX.** Difundir el uso de las Tecnologías de la Información en la gestión pública y de los instrumentos de Gobierno Digital;
- X.** Asesorar a los sujetos de la Ley, acerca de las características, aplicaciones y utilidad de los instrumentos de Gobierno Digital;



- XI.** Impulsar proyectos transversales en materia de Tecnologías de la Información;
- XII.** Proponer soluciones innovadoras que conduzcan al establecimiento y optimización de trámites y servicios electrónicos de los sujetos de la Ley;
- XIII.** Proponer los esquemas tecnológicos que garanticen controles efectivos con relación a la seguridad de los sistemas de información que sustentan los trámites y servicios electrónicos, y
- XIV.** Las demás que le confieran la presente Ley, el Reglamento y demás disposiciones jurídicas.

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS INSTRUMENTOS DEL GOBIERNO DIGITAL

SECCIÓN PRIMERA

DE LA AGENDA DIGITAL

Artículo 12. La Agenda Digital contiene los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de las políticas y las acciones de los sujetos de la presente Ley en materia de Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información, la cual se formulará conforme a las disposiciones de la presente Ley, el Gran Plan Estatal de Desarrollo y el Programa de Gobierno.



Los sujetos de la presente Ley, elaborarán cada uno su Agenda Digital, un instrumento institucional que dirigirá las políticas de Gobierno Digital al interior de las instituciones.

Artículo 13. La Agenda Digital promoverá y desarrollará de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes ejes y objetivos:

- I. **Infraestructura y Conectividad:** Lograr que el Estado de Nayarit aumente el número de usuarios con acceso a internet mediante un esquema tecnológico que combine calidad, accesibilidad y disponibilidad en todo el territorio estatal;
- II. **Gobierno Electrónico:** Sistematizar, simplificar y transparentar la administración gubernamental, mejorar y agilizar trámites y servicios y propiciar una mayor participación de los usuarios en las tareas de gobierno;
- III. **Educación y Construcción de la Sociedad del Conocimiento:** Incrementar la cobertura del uso de equipo de cómputo e internet entre los estudiantes y docentes de todos los niveles, desarrollando habilidades y capacidades avanzadas, ofrecer nuevas modalidades educativas e impulsar un avance de las capacidades científicas y de aplicación de conocimientos en universidades y centros de investigación locales;
- IV. **Servicios Digitales para mejorar la Salud:** Incorporar los servicios digitales a la construcción de expedientes médicos electrónicos y servicios de diagnóstico y atención remota, así como utilizar sistemas de detección y predicción epidemiológica para el combate a



enfermedades e informar oportunamente a los usuarios de temas de salud, por medios digitales;

- V. Economía Digital:** Promover la adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las empresas nayaritas, fomentar el emprendimiento y la capacidad de innovación, el desarrollo de nuevas capacidades laborales y el impulso del comercio electrónico;
- VI. Inclusión Social a la Cultura Digital:** Incorporar a la cultura digital a los sectores sociales marginados y excluidos para disminuir la brecha económica y social entre los usuarios;
- VII. Medio Ambiente y Tareas de Protección Civil:** Usar los medios digitales para propiciar una mayor participación social en tareas de protección al medio ambiente y de mitigación de riesgos, y
- VIII. Seguridad y Comunicación Digital:** Impulsar el uso de estrategias de comunicación social a través de medios digitales a fin de proveer de información útil y oportuna a los ciudadanos respecto a programas, trámites y servicios gubernamentales, avisos de protección civil, campañas de salud, acciones de prevención del delito y cualquier otro anuncio que interese o involucre directamente a la población.

Artículo 14. La Agenda Digital deberá contener al menos lo siguiente:

- I.** El diagnóstico del uso de las Tecnologías de la Información en los sujetos de la Ley;
- II.** Los metadatos y datos abiertos que utilizarán los sujetos de la presente Ley en la implementación de aplicaciones, así como sus perfiles de



seguridad y acceso en congruencia con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit;

- III. Los ejes de Gobierno Digital que darán soporte a las políticas en dicha materia;
- IV. Los procesos y mecanismos de coordinación que acuerden los sujetos de la Ley y que aseguren el cumplimiento del Programa Estatal de Tecnologías de la Información, así como las estrategias sobre el uso de las Tecnologías de la Información;
- V. Los criterios para evaluar los avances de los proyectos y acciones que desarrollen los sujetos de la Ley, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y
- VI. Las demás que determine el Consejo.

La Agenda Digital deberá actualizarse cada tres años por el Consejo, a partir de las propuestas que hagan los sujetos de la presente Ley.

Artículo 15. El Consejo deberá aprobar la Agenda Digital durante el primer año del periodo constitucional del Ejecutivo Estatal, y podrá ser revisada cada dos años, a propuesta de los sujetos de la Ley.

Las propuestas de modificación a los lineamientos estratégicos de la Agenda Digital se enviarán al Consejo a través de la o el Secretario Ejecutivo.

Artículo 16. Para la aplicación de las políticas y acciones de la Agenda Digital, cada sujeto obligado de la presente Ley privilegiará el uso y desarrollo de



software libre respecto de software privativo, en programas, aplicaciones y/o sistemas informáticos, considerando lo siguiente:

- I. Libertad para ejecutar el programa independientemente de su propósito;
- II. Acceso al código fuente, que permita estudiar el funcionamiento del programa y adaptarlo a las necesidades específicas;
- III. Libertad para redistribuir copias entre los sujetos de esta Ley, y
- IV. Libertad para mejorar el programa y publicarlo para todos los sujetos de la presente Ley.

SECCIÓN SEGUNDA

DE LOS ESTÁNDARES EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Artículo 17. Los Estándares en materia de Tecnologías de la Información son las normas y directrices tecnológicas aplicables a los sujetos de la Ley, basados en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Artículo 18. Podrán determinarse Estándares en materia de Tecnologías de la Información, para los sujetos de la Ley, en los siguientes rubros:

- I. Sitios Web;
- II. Redes sociales;



- III. Servicios informáticos;
- IV. Sistemas y aplicaciones informáticas;
- V. Infraestructura;
- VI. Internet y Telecomunicaciones;
- VII. Administración de proyectos;
- VIII. Administración de la seguridad;
- IX. Trámites y servicios, y
- X. Las demás que considere el Consejo, con motivo de avances tecnológicos.

SECCIÓN TERCERA

DE LOS PORTALES INFORMATIVOS A LOS PORTALES TRANSACCIONALES

Artículo 19. Los sujetos de la Ley, de conformidad al ejercicio de sus funciones y a la naturaleza de los servicios que presten, transformarán sus portales informativos en transaccionales, para que las personas usuarias puedan realizar, de manera ágil y sencilla, los trámites y servicios electrónicos que ofrezcan en sus respectivos ámbitos de competencia.

Artículo 20. Los sujetos de la Ley, de conformidad al ejercicio de sus funciones y a la naturaleza de los servicios que presten, mantendrán actualizados en los catálogos o registros que correspondan, los requisitos y datos para la realización



de los trámites y servicios electrónicos que presten a través de sus respectivos portales transaccionales.

Artículo 21. Las personas usuarias que decidan iniciar un trámite o servicio en línea deberán poder concluirlo de la misma manera.

Artículo 22. Los sujetos de la Ley, de conformidad al ejercicio de sus funciones y a la naturaleza de los servicios que presten, harán las adecuaciones tecnológicas necesarias para habilitar opciones de pago en líneas, conforme a lo establecido en los Estándares en materia de Tecnologías de la Información emitidos por el Consejo, además de mantener disponibles las formas de pago tradicionales.

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS SUJETOS DE LA LEY

SECCIÓN PRIMERA

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS DE LA LEY

Artículo 23. Los sujetos de la Ley tendrán las siguientes obligaciones:

- I. Desarrollar acciones y gestiones dirigidas a implementar en su funcionamiento y operación el uso de Tecnologías de la Información, con el fin de garantizar que los trámites y servicios que presten sean eficientes;



- II. Realizar las gestiones necesarias para difundir y promover los trámites y servicios electrónicos que se encuentren disponibles a través de sus portales transaccionales;
- III. Implementar políticas para garantizar la protección de los datos personales proporcionados por los usuarios en sus portales transaccionales, para los trámites y servicios electrónicos que realicen. La protección de los datos personales será conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Nayarit;
- IV. Cumplir con lo establecido en la Agenda Digital y en los Estándares en materia de Tecnologías de la Información que establezca el Consejo;
- V. Desarrollar las acciones y gestiones necesarias para incorporar a sus portales transaccionales, los trámites y servicios electrónicos dándole prioridad a aquellos de mayor impacto para los usuarios;
- VI. Conservar las copias digitales de los documentos asociados a un trámite o servicio validados con la Firma Electrónica Avanzada y el sello electrónico en los expedientes digitales;
- VII. Realizar mediciones de calidad del servicio que se otorga a través de los portales transaccionales;
- VIII. De conformidad a las necesidades de cada sujeto, deberán contar con las condiciones técnicas y de infraestructura necesarias para implementar las Tecnologías de la Información;



- IX.** Presentar anualmente ante la o el Secretario Ejecutivo del Consejo, su Programa de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- X.** Atender las solicitudes que presenten los usuarios para hacer accesibles por medios electrónicos, tramites que no se ofrezcan de manera digital, siempre que las plataformas tecnológicas así lo permitan y dando prioridad a aquellas solicitudes que representen un mayor beneficio a la ciudadanía, y
- XI.** Las demás que considere necesarias el Consejo.

SECCIÓN SEGUNDA

DE LAS FUNCIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS

Artículo 24. Los Ayuntamientos, además de lo establecido en la presente Ley, tendrán las funciones siguientes:

- I.** Establecer de acuerdo con la Agenda Digital y los Estándares en materia de Tecnologías de la Información que establezca el Consejo, la política municipal para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información para el Gobierno Digital;
- II.** Fomentar la celebración de convenios de coordinación, colaboración y concertación, según corresponda, con la Federación, los Estados y Municipios así como los sectores social y privado en materia de uso y aprovechamiento estratégico de las Tecnologías de la Información, y
- III.** Las demás que les otorguen esta Ley u otros ordenamientos jurídicos.



CAPÍTULO QUINTO

DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

SECCIÓN PRIMERA

DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO

Artículo 25. Los sujetos a que se refiere esta Ley deberán elaborar anualmente sus Programas de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información, alineados a la Agenda Digital y presentar a la o el Secretario Ejecutivo, durante el mes de noviembre de cada año, su programa de trabajo que planean ejecutar el siguiente ejercicio fiscal, y deberán reportar de manera trimestral sus avances a la o el Secretario Ejecutivo del Consejo.

Artículo 26. El Programa Estatal de Tecnologías de la Información deberá contener lo siguiente:

- I. Estrategia de Tecnologías de la Información elaborada por los sujetos de la presente Ley;
- II. La contribución a los indicadores de desempeño de la Estrategia de Tecnología de Información;
- III. Los metadatos y datos abiertos necesarios para dar soporte a los trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y en su caso, jurisdiccionales;



- IV.** El inventario de los recursos tecnológicos de información con los que se cuenta;
- V.** El costo de operación de la infraestructura de Tecnologías de la Información del periodo inmediato anterior;
- VI.** La calendarización anual y costo de operación de la infraestructura de Tecnologías de la Información y comunicación para el año inmediato siguiente;
- VII.** La Cartera de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación, alineada a la Estrategia de Tecnologías de la Información y Comunicación, incluyendo la calendarización, estimación presupuestal y estudio de costo beneficio para su ejecución;
- VIII.** Los Estándares tecnológicos y de comunicación utilizados en las Tecnologías de la Información, así como la calendarización anual del costo de operación de la infraestructura requerida para la implementación dichos estándares;
- IX.** Las medidas en materia de protección de datos personales que deberán cumplir los sujetos de la Ley, respecto de la información que proporcionen las personas al realizar trámites y servicios digitales, y
- X.** Las demás que establezca el Consejo.

Una vez aprobado el Programa Estatal de Tecnologías de la Información, deberá de publicarse en el Periódico Oficial.



Artículo 27. El Reporte de Avance del Programa Estatal de Tecnologías de la Información deberá contener el porcentaje de avance, inversión y cumplimiento de los proyectos y acciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y cualquier otra información que sea requerida por el Consejo.

Artículo 28. La o el Secretario Ejecutivo deberá presentar al Consejo, un informe concentrado de los reportes de avance de los Programas de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

SECCIÓN SEGUNDA

DE LA EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Artículo 29. A partir del informe de la o el Secretario Ejecutivo, el Consejo Estatal evaluará los avances que tengan los sujetos de la Ley en materia de Tecnologías de la Información, emitiendo las recomendaciones necesarias para cumplir con los objetivos de la Agenda Digital y otros instrumentos aplicables en la materia.

Artículo 30. Con base en las recomendaciones a que se refiere el artículo anterior, la o el Presidente del Consejo instruirá a la o el Secretario Ejecutivo la articulación de las acciones de mejora tecnológica y en su caso, el ajuste a los Estándares de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

CAPÍTULO SEXTO

DE LA TRANSICIÓN AL GOBIERNO DIGITAL

SECCIÓN PRIMERA



DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 31. Para hacer posible la interoperabilidad de sistemas en la gestión gubernamental en el Estado de Nayarit, los sujetos de la Ley atenderán las normas y directrices tecnológicas que emita el Consejo en materia de homologación de datos, estandarización de la información y operación de plataformas tecnológicas comunes; asimismo desarrollarán metodologías de planificación específicas, que incluyan la evaluación y monitoreo, para generar estrategias de gestión como parte del proceso de formación y mejora continua.

Artículo 32. Los sujetos de la Ley designarán un área responsable del diseño, planeación y ejecución de políticas en materia de tecnologías de la información, que dentro de sus funciones tendrá la facultad de observar la aplicación del marco jurídico administrativo en la materia, y la planeación estratégica para el aprovechamiento de las tecnologías de la información, orientado a procesos y con un enfoque a los usuarios que impulse el Gobierno Digital.

Artículo 33. Los sujetos de la Ley, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán la capacitación de los servidores públicos a su cargo en materia de Tecnologías de la Información.

SECCIÓN SEGUNDA

DE LA INCLUSIÓN DIGITAL

Artículo 34. Los sujetos de la Ley establecerán estrategias de inclusión digital para los usuarios, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos, en concordancia con la



Agenda Digital y los Estándares en materia de tecnologías de la información que establezca el Consejo.

Artículo 35. Para fomentar el sector y la inclusión digital, los sujetos de la Ley, en el ámbito de su competencia, podrán generar mecanismos de promoción, financiamiento, creación de fideicomisos, capacitación, inversión y desarrollo de proyectos de Tecnologías de la Información, que impulsen a la conectividad a internet en banda ancha y adopción de herramientas digitales y tecnológicas.

Artículo 36. Los sitios web y aplicaciones móviles de los sujetos de la presente Ley contarán con las siguientes características:

- I. Serán homogéneos;
- II. Garantizarán el acceso a la información, trámites y servicios a la ciudadanía;
- III. Contendrán información actualizada y enfocada a las necesidades de los usuarios, y
- IV. Los demás que establezca el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 37. Los sujetos de la Ley alentarán, por medio de todas las acciones e instancias pertinentes, la producción de todo tipo de contenidos digitales y aplicaciones de carácter informático, sean educativas, científicas, culturales o recreativas, así como la accesibilidad a esos contenidos y las aplicaciones informáticas que involucran.

Artículo 38. Los sujetos de la Ley deberán instalar una Unidad de la Defensa del Usuario de Gobierno Digital, responsable de salvaguardar los derechos del



usuario del Gobierno Digital para fortalecer las habilidades de apropiación de tecnología y promover el desarrollo de la cultura digital.

Artículo 39. Para facilitar el acceso de los usuarios a la información, trámites y servicios que brindan los sujetos de la Ley, estos deberán, en su caso:

- I. Desarrollar trámites y servicios digitales integrados, privilegiando la sistematización de procesos y su integración a las diferentes plataformas del ámbito nacional;
- II. Promover los esquemas de pago de derechos de trámites y servicios por medios electrónicos;
- III. Privilegiar el uso de la Firma Electrónica Avanzada, y
- IV. Integrar en el ámbito de su competencia, un Padrón de Usuarios de Gobierno Digital y compartirlo con los demás sujetos de la Ley bajo los principios de datos abiertos, asegurando su interoperabilidad.

Artículo 40. De existir una solicitud de trámite digital por escrito de un usuario a cualquier sujeto de la Ley, este deberá registrar y sistematizar los trámites aplicables, privilegiando la reutilización de plataformas existentes y tomando en cuenta el orden de prelación de las solicitudes presentadas.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DEL SISTEMA ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA VENTANILLA ÚNICA



Artículo 41. El Sistema Estatal de Trámites y Servicios para la Ventanilla Única, es un conjunto de componentes informáticos que constituyen la herramienta que permite gestionar por medios electrónicos, trámites y servicios que corresponde prestar a la Administración Pública Estatal.

Artículo 42. La implementación del SETS, no excluye ni limita la posibilidad de la realización de trámites y servicios de manera presencial directamente ante las dependencias, órganos y entidades de la Administración Pública Estatal.

Artículo 43. El funcionamiento del SETS estará regulado en los términos que emitan conjuntamente las siguientes dependencias:

- I. Secretaría de Administración y Finanzas;
- II. Secretaría para la Honestidad y Buena Gobernanza;
- III. Secretaría de Economía, y
- IV. Secretaría de Turismo.

CAPÍTULO OCTAVO

DE LA INFRAESTRUCTURA, LA INTEROPERABILIDAD Y LA CONECTIVIDAD

Artículo 44. La infraestructura tecnológica, la interoperabilidad y la conectividad serán consideradas, en los términos de esta Ley, como un factor habilitador indispensable para el desarrollo de un Gobierno Digital.



Artículo 45. Para una mejor gestión de la infraestructura de red de comunicaciones y transferencia de datos de Gobierno Digital, se contará con un área especializada, desde el cual se administrará la red troncal y las subredes de última milla.

Artículo 46. Los sujetos de la Ley elaborarán e implementarán políticas que propicien la inversión de recursos para el desarrollo de la infraestructura de las Tecnologías de la Información, que permitan dar cumplimiento de las obligaciones del acceso universal en regiones desfavorecidas.

CAPÍTULO NOVENO

DE LA DIGITALIZACIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS PARA REALIZAR SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 47. Los sujetos de la Ley estarán obligados a tener un módulo de digitalización y envío de documentos electrónicos en al menos una de sus oficinas para dar servicio a los usuarios para fortalecer las habilidades de apropiación de tecnología y promover el desarrollo de la cultura digital.

CAPÍTULO DÉCIMO

DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 48. Las personas usuarias tendrán los siguientes derechos en el Gobierno Digital:



- I. Realizar y presentar por vía electrónica todo tipo de solicitudes, escritos, promociones, recursos, reclamaciones y quejas en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables y con las salvedades que prevé la presente Ley;
- II. Acceder por medios electrónicos a la información relacionada con los trámites y servicios;
- III. Solicitar que aquellos trámites que no se ofrezcan de manera digital, sean accesibles por medios electrónicos;
- IV. A que la información que hayan proporcionado para un trámite anterior, sea válida para tramites subsecuentes conforme a la normatividad aplicable, salvo en los casos en que dicha información deba ser actualizada;
- V. Utilizar la Firma Electrónica Avanzada en los actos, procedimientos, trámites y servicios digitales que se lleven a cabo ante los Sujetos de la Ley, en los términos de la legislación aplicable en la materia;
- VI. A la seguridad y protección de sus datos personales;
- VII. Comprobar su identidad a través de medios electrónicos o a través de los protocolos que establezca el Reglamento de la presente Ley, y
- VIII. Los demás que establezca esta Ley y su Reglamento.



CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

Artículo 49. Los documentos electrónicos tendrán la misma validez jurídica que aquellos que se hubiesen entregado físicamente, conforme a los lineamientos emitidos por el Consejo.

Artículo 50. Los costos derivados del servicio que presten los módulos de digitalización y envío de documentos por medios electrónicos, serán cubiertos por los usuarios, de acuerdo a los tabuladores que se establezcan en las leyes respectivas.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

DE LA FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

Artículo 51. En los actos, comunicaciones, procedimientos administrativos, trámites y servicios que corresponda a los sujetos de la Ley, podrá emplearse la Firma Electrónica Avanzada, la cual tendrá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

Artículo 52. Para los efectos de la presente Ley, se deberán atender a las disposiciones que contempla la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Nayarit.



CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 53. Los datos personales proporcionados por los sujetos de la Ley deberán ser protegidos en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Nayarit. Para ello, el Consejo deberá incluir en los Estándares en materia de Tecnologías de la Información, medidas tecnológicas y protocolos que otorguen seguridad a los registros y repositorios electrónicos, a fin de evitar la pérdida, alteración, distorsión o el uso, acceso o tratamiento no autorizado de datos personales.

Artículo 54. Las y los servidores públicos de los sujetos de la Ley serán directamente responsables del manejo, disposición, protección y seguridad de los datos personales que se proporcionen para la realización de los trámites y servicios digitales, por lo que no los podrán ceder a terceros, salvo autorización expresa en contrario.

Las disposiciones establecidas en este capítulo serán complementarias y deberán observar lo dispuesto en las disposiciones jurídicas aplicables en materia de protección de datos personales.

CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO

RESPONSABILIDADES Y SANCIONES



Artículo 55. Las y los servidores públicos que infrinjan las disposiciones de esta Ley serán sancionados conforme lo determina la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Cuando las infracciones a la presente Ley impliquen la posible comisión de una conducta sancionada en los términos de la legislación civil, penal o de cualquier otra naturaleza, los sujetos de la Ley lo harán del conocimiento de las autoridades competentes.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Nayarit.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

TERCERO. El Titular del Poder Ejecutivo expedirá el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital para el Estado de Nayarit, dentro de los ciento ochenta días hábiles siguientes a la fecha de entrada en vigor de esta Ley.

Los lineamientos para la implementación y operación del Sistema Estatal de Trámites y Servicios para la Ventanilla Única, deberán emitirse en un plazo no mayor a noventa días hábiles siguientes a la entrada en vigor de esta Ley.

CUARTO. El Consejo Estatal de Gobierno Digital deberá quedar instalado dentro de los ciento ochenta días hábiles siguientes a la fecha de entrada en vigor del Reglamento.



QUINTO. Se establece un periodo de dieciocho meses, contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, para que se implementen de ser el caso, las medidas técnicas, administrativas, operativas, así como los ajustes presupuestales necesarios para la debida implementación de las políticas y acciones establecidas en la presente Ley

DADO en la Sala de Sesiones “Lic. Benito Juárez García” Recinto Oficial de este Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Nayarit, en Tepic, su Capital a los veinte días del mes de mayo del año dos mil veintidós.

Dip. Alba Cristal Espinoza Peña, Presidenta.- *Rúbrica.*- **Dip. Jesús Noelia Ramos Nungaray**, Secretaria.- *Rúbrica.*- **Dip. Georgina Guadalupe López Arias**, Secretaria.- *Rúbrica.*

Y en cumplimiento a lo dispuesto en la Fracción II del Artículo 69 de la Constitución Política del Estado, y para su debida observancia, promulgo el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo de Nayarit, en Tepic su capital, a los trece días del mes de junio de dos mil veintidós.- **DR. MIGUEL ÁNGEL NAVARRO QUINTERO**, Gobernador Constitucional del Estado.- *Rúbrica.*- **Lic. Juan Antonio Echeagaray Becerra**, Secretario General de Gobierno.- *Rúbrica.*



Contenido

CAPÍTULO PRIMERO.....	1
DISPOSICIONES GENERALES	1
CAPÍTULO SEGUNDO	10
DE LAS INSTANCIAS PARA LA CONDUCCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.....	10
SECCIÓN PRIMERA.....	10
DEL CONSEJO ESTATAL DE GOBIERNO DIGITAL.....	10
SECCIÓN SEGUNDA	13
DE LAS ATRIBUCIONES DEL CONSEJO	13
SECCIÓN TERCERA	15
DE LAS ATRIBUCIONES DE LA SECRETARÍA	15
CAPÍTULO TERCERO.....	17
DE LOS INSTRUMENTOS DEL GOBIERNO DIGITAL.....	17
SECCIÓN PRIMERA	17
DE LA AGENDA DIGITAL	17
SECCIÓN SEGUNDA	21
DE LOS ESTÁNDARES EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	21
SECCIÓN TERCERA	22
DE LOS PORTALES INFORMATIVOS A LOS PORTALES TRANSACCIONALES ..	22
CAPÍTULO CUARTO.....	23
DE LOS SUJETOS DE LA LEY	23
SECCIÓN PRIMERA.....	23
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS DE LA LEY.....	23
SECCIÓN SEGUNDA	25
DE LAS FUNCIONES DE LOS AYUNTAMIENTOS.....	25
CAPÍTULO QUINTO.....	26
DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	26



SECCIÓN PRIMERA.....	26
DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO.....	26
SECCIÓN SEGUNDA	28
DE LA EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	28
CAPÍTULO SEXTO.....	28
DE LA TRANSICIÓN AL GOBIERNO DIGITAL.....	28
SECCIÓN PRIMERA.....	28
DISPOSICIONES GENERALES	29
SECCIÓN SEGUNDA	29
DE LA INCLUSIÓN DIGITAL	29
CAPÍTULO SÉPTIMO	31
DEL SISTEMA ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA LA VENTANILLA ÚNICA.....	31
CAPÍTULO OCTAVO.....	32
DE LA INFRAESTRUCTURA, LA INTEROPERABILIDAD Y LA CONECTIVIDAD	32
CAPÍTULO NOVENO	33
DE LA DIGITALIZACIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS PARA REALIZAR SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS	33
CAPÍTULO DÉCIMO	33
DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS	33
CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO.....	35
DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.....	35
CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO	35
DE LA FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA	35
CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO.....	36
DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	36
CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO	36
RESPONSABILIDADES Y SANCIONES.....	36
TRANSITORIOS.....	37