

**CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL "USO DE LA FIRMA ELECTRONICA AVANZADA" EN DOCUMENTOS OFICIALES, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA SEDECO" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO JAVIER MARROQUÍN CALDERÓN, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, ASISTIDO POR EL MTRO. GERMÁN DELÓN PÁEZ, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA DE TLAXCALA; Y POR LA OTRA PARTE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA CEDHT", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MAESTRA JAKQUELINE ORDOÑEZ BRASDEFER, EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR EL LIC. JAIME MARTÍNEZ SÁNCHEZ, COORDINADOR RESPONSABLE; Y A QUIENES ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

#### **ANTECEDENTES**

- I. Con fecha 5 de febrero de 2017, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, justicia cívica e itinerante y registros civiles, con lo que el tema de la mejora regulatoria, obtuvo rango constitucional, impactando los tres órdenes de gobierno, consecuentemente en una obligación que constriñe a las autoridades a implementar en sus ámbitos de competencias esta política pública.
- II. Con fecha 18 de mayo de 2018, se expidió la Ley General de Mejora Regulatoria, instrumento de orden público y de observancia general en toda la República en materia de mejora regulatoria, la cual tiene por objeto establecer los principios y las bases a los que deberán sujetarse los órdenes de gobierno, en el ámbito de sus respectivas competencias, en materia de mejora regulatoria.
- III. El 10 de octubre de 2014, en la XLVII Reunión Ordinaria de la Conferencia Nacional de Gobernadores (CONAGO) celebrada en la Ciudad de Aguascalientes, en su Acuerdo Trigésimo Primero, se pronunció a favor del impulso de la Agenda de Mejora Regulatoria para Incrementar la Productividad de las entidades federativas. En donde la CONAGO reconoce que las políticas de mejora regulatoria tienen como propósito generar el máximo beneficio para la sociedad, al menor costo posible para los ciudadanos y las empresas.
- IV. El 5 de enero de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se establece la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios, que tiene como objetivo: (I)

Generar mayores beneficios y menores costos en la expedición y aplicación de regulaciones de la Administración Pública Federal; (II) Evaluar bajo criterios de mejora regulatoria, la instrumentación normativa de los objetivos, estrategias y líneas de acción de los programas sectoriales, especiales, regionales e institucionales derivados del Plan Nacional de Desarrollo; (III) Promover la mejora del acervo regulatorio y de sus procesos de instrumentación, a través de la reducción progresiva del costo de la aplicación de trámites del Gobierno Federal, en coordinación con las autoridades de la Administración Pública Federal, las entidades federativas, municipios y órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), e (IV) Impulsar la democratización de la productividad mediante regulación que mejore el clima de negocios. para alcanzar dichos objetivos, la estrategia referida incluirá directrices que prevean que la regulación se emita bajo criterios de claridad, simplicidad, no duplicidad, reducción de costos de transacción, administración de riesgos, armonización con los derechos humanos, provisión de herramientas para mejorar el entorno del desarrollo humano en el ámbito social, para evitar que se generen obstáculos y barreras regulatorias a la entrada de mercados en los sectores industriales, de servicios y en actividades comerciales, así como para reducir costos de la regulación de los trámites gubernamentales, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a otras autoridades en la materia.

- V. Con fecha 13 de mayo de 2021 se expide la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios, la cual tiene por objeto, establecer los principios y las bases a los que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la administración pública estatal y municipal, organismos gubernamentales descentralizados o desconcentrados estatales y municipales, así como los órganos autónomos de dichos órdenes de gobierno en el ámbito de sus atribuciones y respectivas competencias en materia de mejora regulatoria.
- VI. Con fecha 27 de mayo de 2022 fue publicado en el Periódico Oficial número Extraordinario, el Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Tlaxcala, mismo que tiene por objeto establecer las normas reglamentarias para el uso de la Firma Electrónica Avanzada, los servicios relacionados con la misma y su homologación con otras firmas electrónicas avanzadas. Asimismo, prevé que las dependencias y entidades promoverán entre el personal servidor público el uso de los medios electrónicos y de la Firma Electrónica Avanzada, con el propósito de agilizar y simplificar los procedimientos administrativos, trámites y la prestación de servicios públicos a su cargo.

## DECLARACIONES

### I. DECLARA "LA SEDECO" QUE:

- I.1. La Secretaría de Desarrollo Económico es una dependencia del Poder Ejecutivo de Estado de Tlaxcala que forma parte de la administración pública centralizada de conformidad con lo establecido por los artículos 1, 18, 41 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.
- I.2. El **licenciado Javier Marroquín Calderón**, acredita su personalidad como Secretario de Desarrollo Económico mediante el nombramiento emitido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, Gobernadora del Estado de Tlaxcala, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil veintiuno y está facultado para suscribir el presente convenio en términos de lo establecido en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; y 9, fracción IX, del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico.
- I.3. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 25 y Séptimo Transitorio de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios, en relación con el diverso 8, fracción IV, y 15 del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico, la Comisión de Estatal de Mejora Regulatoria (en adelante "**LA CEMERT**") es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Económico, con autonomía técnica y operativa, la cual tiene como objetivo promover la mejora de las Regulaciones y la Simplificación de Trámites y Servicios, así como la Transparencia en la elaboración y aplicación de los mismos, procurando que estos generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad.
- I.4. El **Maestro Germán Delón Páez**, acredita su personalidad como Comisionado Estatal de Mejora Regulatoria de Tlaxcala mediante el nombramiento expedido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, de fecha 03 de septiembre de 2021 y asiste en la firma del presente en términos de lo dispuesto por los artículos 26, fracción XVI y 28, fracción I de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
- I.5. Para los efectos legales y administrativos del presente convenio señala como domicilio el ubicado en Calle 1 ° de Mayo número 22, Colonia Centro, Código Postal 90000, en la ciudad de Tlaxcala de Xicoténcatl, Tlaxcala.

### II.- DECLARA "LA CEDHT" QUE:

- II.1. La Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala, es un Organismo Autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de acuerdo con la Ley

de la Comisión, creada por el Honorable Congreso del Estado de Tlaxcala con el decreto número 5 y publicada en el periódico oficial el 24 de febrero de 1993; en su artículo 1º establece que su legislación es de orden público, interés social y aplicación general en el territorio tlaxcalteca en materia de derechos humanos, en los términos establecidos por el artículo 102, apartado B) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 96 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.

**II.2.** La **Mtra. Jakqueline Ordoñez Brasdefer** acredita su personalidad como Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, con el nombramiento emitido en su favor, por el Honorable Congreso del Estado de Tlaxcala, de fecha 18 de junio de 2021 y cuenta con atribuciones para suscribir el presente instrumento jurídico en términos de lo dispuesto por los artículos 24 en sus fracciones V y IX, 61 y 66 fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala.

**II.3.** El **Lic. Jaime Martínez Sánchez**, acredita su personalidad como Secretario Ejecutivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala, mediante el nombramiento emitido a su favor por la Mtra. Jakqueline Ordoñez Brasdefer, Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala.

**II.4.** Para los efectos derivados de este convenio, se señala como domicilio el ubicado en Avenida Arquitectos número 27, Colonia Loma Bonita, Código Postal 90090, de la Ciudad de Tlaxcala Capital, Estado de Tlaxcala.

### **III.- DECLARAN "LAS PARTES" QUE:**

**III.1.** Es su voluntad celebrar el presente Convenio de colaboración para la implementación del "**USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**" en documentos oficiales en los términos que aquí se establecen.

**III.2** Están en la óptima disposición para apoyarse con el fin de cumplir cabalmente con el objeto del presente instrumento jurídico, con miras a implementar la operación del "**USO DE LA FIRMA ELECTRONICA AVANZADA**", que coadyuve a conseguir el máximo beneficio para la sociedad. Lo anterior, en el marco de las atribuciones de cada una de las partes y, por consiguiente, propiciando la productividad y el desarrollo económico del país.



Expuesto lo anterior, se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídica con las que se ostentan, y es su voluntad celebrar el presente instrumento jurídico, al tenor de las siguientes:

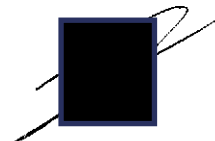
## CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO.** El objeto de este Convenio es establecer las bases necesarias de colaboración entre "**LAS PARTES**", a efecto de poner en operación el "**USO DE LA FIRMA ELECTRONICA AVANZADA**" en Documentos Oficiales, así como el plan de trabajo y/o las acciones que deberán emprender de manera conjunta para dicho propósito.

**SEGUNDA. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE "LAS PARTES".** Para la ejecución del objeto materia de este convenio, "**LAS PARTES**" llevarán a cabo el seguimiento puntual de los siguientes compromisos:

**A) DE "LA SEDECO" a través de "LA CEMERT":**

1. Llevar a cabo la designación del Coordinador Responsable y Enlace Operativo de la Plataforma.
2. El Enlace Operativo de la Plataforma es responsable de la administración general de la plataforma para la operación en línea del "**USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**" en Documentos Oficiales; así como del alta o modificación de los usuarios correspondientes.
3. Efectuar los cambios y actualizaciones necesarias para el uso óptimo de la Plataforma de "**GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL ESTADO**" denominada [www.tlaxcalaenlinea.gob.mx](http://www.tlaxcalaenlinea.gob.mx).
4. Desarrollar en coordinación con "**LA CEDHT**" los Manuales necesarios, así como mantenerlos actualizados conforme a las versiones de actualización de la plataforma o adecuaciones al proceso.
5. Desarrollar y dar cumplimiento al Acuerdo de nivel de soporte para la operación del uso de la Firma Electrónica Avanzada en Documentos Oficiales con "**LA CEDHT**".
6. Establecer los lineamientos de uso, almacenamiento y respaldo de la base de datos de "**LA CEDHT**".



7. Establecer los lineamientos para el proceso de recuperación de información en caso de desastre.

**B) DE "LA CEDHT":**

1. Llevar a cabo la designación del Coordinador Responsable y enlace técnico para el desarrollo e implementación del uso de la Firma Electrónica Avanzada en Documentos Oficiales.
2. El enlace técnico tendrá a cargo la administración de los usuarios al interior de **"LA CEDHT"**.
3. Dar cumplimiento al Acuerdo de Nivel de Soporte para el uso de la Firma Electrónica Avanzada en Documentos Oficiales.
4. Dar cumplimiento a los Lineamientos de uso, almacenamiento y respaldo de información, así como los acuerdos de soporte y procesos de recuperación de información.
5. El usuario del sistema tiene la responsabilidad de cambiar la contraseña de acceso a la entrega de la misma, y cuando menos cada tres meses, así como solicitar su cancelación en caso de rotación del personal.
6. La clave de acceso será secreta y conocida por el usuario responsable.
7. Lo anterior es responsabilidad total del usuario por un posible mal uso del acceso al sistema.

**TERCERA: ASESORÍA TÉCNICA.** A efecto de dar cumplimiento a lo señalado en la Cláusula que antecede, **"LA SEDECO"**, a través de **"LA CEMERT"** designará al (los) servidor(es) público(s) o personal que brindará(n) asesoría técnica en materia de uso de la plataforma de gobierno electrónico a **"LA CEDH"** a efecto de desarrollar los procesos y acciones que involucran el uso de la firma electrónica avanzada en documentos oficiales, conforme a lo establecido en el acuerdo de nivel de soporte (anexo único). La asesoría de **"LA SEDECO"** a través de **"LA CEMERT"** se sujetará a la disponibilidad de los recursos humanos y presupuestales con que cuente para el cumplimiento del presente convenio.

**CUARTA: COORDINADOR RESPONSABLE.** Para el adecuado desarrollo de las actividades que se generarán con motivo del cumplimiento del objeto de este Convenio, cada una

de "**LAS PARTES**" designará a un coordinador responsable, quien fungirá como el representante institucional por medio del cual deberán canalizarse todos los comunicados oficiales para dar seguimiento y asegurar que se cumplan los compromisos contraídos, y será responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas de este Convenio.

Para tales efectos, en el presente convenio "**LAS PARTES**" designan a los siguientes coordinadores responsables:

1. Por "**LA SEDECO**", el **MTRO. GERMAN DELÓN PÁEZ**, Comisionado Estatal de Mejora Regulatoria de Tlaxcala, con fundamento en lo establecido en el artículo 26 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios.
2. Por "**LA CEDHT**", el **LIC. JAIME MARTÍNEZ SÁNCHEZ**, Secretario Ejecutivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
3. En caso de que una de "**LAS PARTES**" decida modificar la designación de su coordinador responsable, deberá avisarlo por escrito a la otra, en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a dicha determinación.

Ninguna de ellas podrá vetar la designación del coordinador responsable de la otra.

**QUINTA. RESCISIÓN DEL CONVENIO.** "**LAS PARTES**" acuerdan que el presente Convenio es producto de la buena fe, por ello las obligaciones que del mismo derivan serán cumplidas de manera espontánea y voluntaria.

En caso de que alguna de "**LAS PARTES**" no cumpla en tiempo o forma, y sin causa justificada con los compromisos acordados en las cláusulas segunda y tercera del presente Convenio, la otra parte tendrá diez días hábiles contados a partir de la fecha en que tuvo conocimiento para solicitar se subsanen las omisiones o, en su caso, se justifiquen las razones por las que se dio el incumplimiento de la parte notificada.

**SEXTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Queda expresamente pactado que "**LAS PARTES**" se comprometen a realizar las acciones necesarias para cumplir con los compromisos pactados en el presente Convenio, y declaran que, si se presentaran casos fortuitos o de fuerza mayor que motivaran el incumplimiento de lo pactado, se privilegiará el diálogo a efecto de que se tomen los acuerdos correspondientes, ya sean de entendimiento, de modificación o de término.

**SEPTIMA. RELACIÓN LABORAL.** "**LAS PARTES**" convienen que los responsables destinados para la realización de las actividades contenidas en el presente Convenio, así como de los programas y subprogramas que se desprendan del mismo, se entenderán

relacionados exclusivamente con aquella que los contrató; en tal virtud, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto y, en ningún caso, serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

**OCTAVA. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.** "LAS PARTES" convienen en que todos los derechos de autor y derechos conexos que ampare la plataforma de "gobierno electrónico" denominada [www.tlaxcalaenlinea.gob.mx](http://www.tlaxcalaenlinea.gob.mx), corresponderán exclusivamente a "LA SEDECO" a través de "LA CEMERT" utilizando como nombre "USO DE LA FIRMA ELECTRONICA AVANZADA" en documentos oficiales. Así mismo, se obligan a reconocer mutuamente los derechos de propiedad intelectual, respecto de los materiales que se generen en las capacitaciones con motivo de la realización del objeto de este Convenio. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley de la Propiedad Industrial.

**NOVENA. PROYECTOS ESPECIALES.** Derivado de este acuerdo de voluntades, cualquiera de "LAS PARTES" podrá presentar propuestas de proyectos particulares de trabajo, las cuales serán sometidas a la consideración de la otra y en caso de ser aceptada, serán elevadas a la categoría de convenios específicos. Una vez suscritos dichos Convenios, pasarán a formar parte del presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA. MODIFICACIONES.** "LAS PARTES" acuerdan que el presente instrumento podrá ser modificado o adicionado de común acuerdo y por escrito, como consecuencia las modificaciones, adiciones respectivas surtirán efectos a partir de la fecha en que se suscriba el documento correspondiente, el cual deberá agregarse a éste como anexo.

**DÉCIMA PRIMERA. MODIFICACIONES AL SISTEMA.** "LAS PARTES" acuerdan que las modificaciones y/o actualizaciones que deberán efectuarse al sistema y plataforma serán de acuerdo a lo que determine "LA SEDECO". La colaboración se sujetará a la disponibilidad de los recursos humanos y presupuestales con que "LA SEDECO" cuente para el cumplimiento del presente Convenio.

**DÉCIMA SEGUNDA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.** "LAS PARTES" convienen que el presente instrumento tendrá una vigencia a partir de la fecha de su firma hasta el término del período 2021-2027, de la presente administración; lo anterior para el alojamiento del "USO DE LA FIRMA ELECTRONICA" en Documentos Oficiales en la Plataforma del Gobierno Electrónico del Estado, así como de la base de datos que genere "LA CEDHT", y en los términos del Acuerdo de nivel de soporte.

No obstante, cualquiera de "LAS PARTES" podrá darlo por terminado anticipadamente con la simple notificación que se haga por escrito a la contraparte con 10 días hábiles de antelación a la fecha en que se pretenda dar por concluido. En este último caso,



"**LAS PARTES**" se comprometen a cumplir con todas las obligaciones convenidas que estuvieran en desarrollo al momento de la terminación.

**DÉCIMA TERCERA. DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE ACCIONES.** "**LA SEDECO**" y "**LA CEDHT**" por los medios de difusión más convenientes, promoverán y divulgarán las características, beneficios, alcances y resultados de la coordinación y cooperación prevista en el presente convenio.

En todo caso, "**LAS PARTES**" acuerdan que la difusión y divulgación que se realice por medios impresos y electrónicos, particularmente respecto al uso de la firma electrónica en documentos oficiales deberán incluir expresamente y en forma idéntica la participación de "**LA SEDECO**" y "**LA CEDHT**".

Adicionalmente, "**LA CEDHT**" asume la obligación de que en las acciones de difusión y divulgación que realice incorporará la identidad gráfica de "**LA SEDECO**".

**DÉCIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD.** El uso de la información que genere "**LA CEDHT**" en la base de datos de la plataforma del gobierno del estado, a través del "**USO DE LA FIRMA ELECTRONICA AVANZADA**" en documentos oficiales, será para fines de consulta y estadística; asimismo toda la información que sea intercambiada por "**LAS PARTES**" en virtud del presente instrumento, será considerada como información confidencial. Las obligaciones de confidencialidad estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin menoscabo de lo previsto en el párrafo anterior, "**LAS PARTES**" adoptarán precauciones razonables para proteger mutuamente la información confidencial de la otra. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que cada una de "**LAS PARTES**" adopta para proteger su propia información confidencial. "**LAS PARTES**" comunicarán la información confidencial de la otra parte a sus servidores públicos sólo si estos necesitan conocerla para realizar sus tareas, y tal comunicación se hará sujeta a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente instrumento. Por tal motivo, cada una de "**LAS PARTES**" asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos servidores públicos a las obligaciones de confidencialidad descritas.

Cada una de "**LAS PARTES**" notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir el uso, revelación o divulgación no autorizados de la información confidencial y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial.

**DÉCIMA QUINTA. INTERPRETACIÓN.** Tomando en cuenta que el presente Convenio es producto de la buena fe, "**LAS PARTES**" se comprometen a realizar todas las acciones para su debido cumplimiento, sin embargo, acuerdan que, para lo no previsto expresamente en el presente instrumento, se resolverá de común acuerdo, debiendo hacer constar por escrito las modificaciones o aclaraciones que al efecto se pacten, mismas que una vez suscritas, formarán parte del presente convenio.

Leído el presente convenio y enteradas "**LAS PARTES**" de su contenido, alcance e implicaciones jurídicas, lo firman por duplicado en la ciudad de Tlaxcala, Estado de Tlaxcala, a los tres días del mes de octubre de 2022.

POR "**LA SEDECO**"

POR "**LA CEDHT**"



**LICENCIADO JAVIER MARROQUÍN  
CALDERÓN**  
SECRETARIO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO

**MAESTRA JAKQUELINE ORDOÑEZ  
BRASDEFER**  
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN ESTATAL  
DE DERECHOS HUMANOS



**MAESTRO GERMAN DELÓN PÁEZ**  
COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA  
REGULATORIA DE TLAXCALA

**LICENCIADO JAIME MARTÍNEZ  
SÁNCHEZ**  
SECRETARIO EJECUTIVO  
COORDINADOR RESPONSABLE

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL "**USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**", QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y POR LA OTRA, LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DE TLAXCALA, DE FECHA 3 DE OCTUBRE DE 2022, MISMO QUE CONSTA DE 10 FOJAS ÚTILES EN SU ANVERSO.

**ACUERDO DE NIVEL DE SOPORTE:**

**Actividades para implementación:**

- 1.- Planeación de circuitos de firma  
Reunión de trabajo
- 2.- Entrega de accesos a servidores de firma en pruebas  
Reunión de trabajo y entrega de manual
- 3.- Ejercicios de firmado en servidores de firma en pruebas  
Reunión de trabajo y entrega de aplicaciones Android y escritorio.
- 4.- Entrega de accesos a servidores de firma real  
Reunión de trabajo y entrega de manual
- 5.- Ejercicios de firmado en servidores de firma en real  
Reunión de trabajo y entrega de aplicaciones Android y escritorio.
- 6.- Entrega de informe de circuitos de firma, listado de accesos, flujogramas, datos de contacto de responsable técnico.  
Reunión de trabajo

**SOPORTE TÉCNICO**

El área de gobierno electrónico de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria de Tlaxcala, hace de su conocimiento los tiempos de respuesta y tipos de problemas que puedan estar relacionados con incidencias que requieran soporte técnico de la plataforma de firmado.

	Incidencias leves	Incidencias críticas
TIEMPOS DE RESPUESTA	< de 4 horas	< de 1 hora
TIPOS DE PROBLEMA	Dudas con el funcionamiento del sistema o el proceso de firmado.	Errores de aplicación o error en el proceso de firmado.