

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 REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO JAVIER MARROQUÍN CALDERÓN, SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, ASISTIDO POR EL COMISIONADO ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA DE TLAXCALA, MTRO. GERMÁN DELÓN PÁEZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA SEDECO", Y POR OTRA PARTE EL COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA TLAXCALA REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL INGENIERO MOCTEZUMA BAUTISTA VÁSQUEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL, ASISTIDO POR EL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA, ING. JOSÉ VILLAR HERNÁNDEZ; A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "EL CONALEP TLAXCALA", 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 declaran reformadas y adicionadas 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 emitió 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 DOF 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.

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 67 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado Tlaxcala; 1, 18 y 41 y 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala, es competente para celebrar el presente convenio
- I.2. El licenciado Javier Marroquín Calderón, en su calidad de Secretario de Desarrollo Económico, tiene debidamente acreditada su personalidad en términos del nombramiento de fecha 31 de agosto de 2021, expedido en su favor por la Gobernadora del Estado de Tlaxcala Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, y está facultado para suscribir el presente convenio en términos del artículo 9 fracción IX del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico.
- I.3. De conformidad con el artículo 25 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios, la Comisión de Estatal de Mejora Regulatoria 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. Así mismo, su titular asiste a la suscripción del presente instrumento jurídico en términos del artículo 27 del citado ordenamiento.
- I.4. 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 EL "CONALEP TLAXCALA" QUE:

II.1. Es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Tlaxcala, de orden público e interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado mediante Decreto número 35 de fecha 12 de noviembre de 1999, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Tlaxcala, tomo LXXX, segunda época, número 46. cuyo objeto es prestar los Servicios de Educación Profesional Técnica en la entidad y contribuir al desarrollo estatal mediante la formación de recursos humanos calificados, conforme a los requerimientos y necesidades del sector productivo y de la superación profesional del individuo.

II.2. La representación del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Tlaxcala, recae en el Director General, el Ingeniero Industrial Moctezuma Bautista Vásquez, quien acredita su personalidad con el nombramiento expedido a su favor por la Licenciada Lorena Cuéllar Cisneros, Gobernadora del Estado de Tlaxcala, de fecha tres de noviembre de dos mil veintiuno, y que bajo protesta de decir verdad manifiesta que dicho cargo público a la fecha no le ha sido revocado, limitado o restringido en forma alguna y, que en relación a las facultades que ostenta con tal carácter, se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente convenio, en términos de lo dispuesto por los artículos 10 fracción II, 14 y 16 fracciones I, II, IV y XVIII de su Decreto de Creación .

II.3. Dentro de sus funciones se encuentran: establecer acciones de vinculación y otras de participación social; prestar los servicios de capacitación y evaluación con fines de certificación de competencias y de servicios técnicos, que se vinculen con el sistema productivo nacional de bienes y servicios mediante la interacción con los sectores público, social y privado.

II.4. Para cumplir con el objeto que le encomienda el Decreto de creación, se han establecido tres planteles ubicados en los municipios de Amaxac de Guerrero, San Jerónimo Zacualpan y Santa Apolonia Teacalco, en los que se imparten las carreras de profesional técnico en: mantenimiento automotriz, electromecánica industrial, contabilidad, seguridad, higiene y protección civil, administración, máquinas-herramienta, informática, mantenimiento de sistemas automáticos, y electricidad industrial.

II.5. Con la finalidad de impulsar, fortalecer y consolidar los servicios que ofrece, le resulta de particular importancia celebrar el presente acuerdo de voluntades.

II.6. Para el cumplimiento del objeto del presente convenio, se designa a la Licenciada Leticia Atempa Díaz, Directora Académica, con las facultades inherentes a la supervisión, desarrollo y promoción del Sistema de Educación Dual del Colegio Estatal.

II.7. Señala como domicilio legal el ubicado en Calle Xicohtécatl número 80, en la Comunidad de Santa María Ixtulco, Municipio de Tlaxcala, Código Postal 90105 y que se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con clave número CEP991117C29

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 la personalidad jurídica y es voluntad de **"LAS PARTES"** celebrar el presente instrumento 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 que se ponga 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 Responsable Oficial y Enlace Operativo de la Plataforma.
2. El Responsable Oficial es responsable de la administración general de la plataforma para la operación del trámite 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.
4. Desarrollar en coordinación con el **"CONALEP TLAXCALA"** los Manuales del Ciudadano y del Servidor Público, 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 el **"CONALEP TLAXCALA"**

6. Establecer los lineamientos de uso, almacenamiento y respaldo de la base de datos de el **"CONALEP TLAXCALA"**

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

B) DEL "CONALEP TLAXCALA":

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 el **"CONALEP TLAXCALA"**.

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 Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Estado, la (CEMERT) designará a (los) servidor(es) público(s) o personal que brindará(n) asesoría técnica en materia de uso de la plataforma de gobierno electrónico a el **"CONALEP TLAXCALA"** 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 responsable oficial, 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, de conformidad con el artículo 14 de la



Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tlaxcala y sus Municipios 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"** será 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 el **"CONALEP TLAXCALA"** será el **ING. JOSÉ VILLAR HERNÁNDEZ**, Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.

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. corresponderán exclusivamente a **"LA SEDECO"** a través de la Comisión de Mejora Regulatoria de Tlaxcala (CEMERT) utilizando como nombre uso de la **"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 cuáles 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 el "**CONALEP TLAXCALA**", 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 el "**CONALEP TLAXCALA**" 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 el "**CONALEP TLAXCALA**".

Adicionalmente, el "**CONALEP TLAXCALA**" 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 el "CONALEP TLAXCALA" 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 expresado 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.

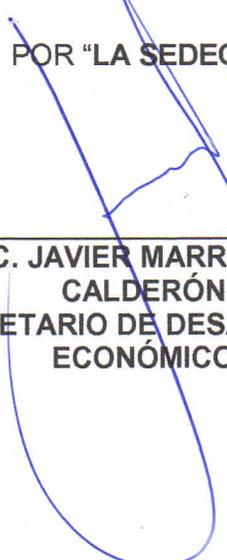
Cada una de "LAS PARTES" notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir el uso, revelación o divulgación no autorizados de la información confidencial y cooperará en forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial.

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, el día seis de junio de dos mil veintidós.

POR "LA SEDECO"

POR EL "CONALEP TLAXCALA"



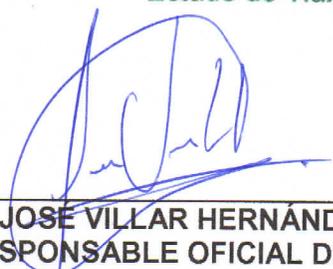
**LIC. JAVIER MARROQUÍN
CALDERÓN
SECRETARIO DE DESARROLLO
ECONÓMICO**



**ING. MOCTEZUMA BAUTISTA
VÁSQUEZ.
DIRECTOR GENERAL CONALEP
TLAXCALA**



MTRO. GERMÁN DELÓN PÁEZ
COMISIONADO ESTATAL DE
MEJORA REGULATORIA DE
TLAXCALA



ING. JOSÉ VILLAR HERNÁNDEZ
RESPONSABLE OFICIAL DE
MEJORA REGULATORIA DEL
“CONALEP TLAXCALA”

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.