

ACUERDO Nro. MINTEL-MINTEL-2024-0016

SR. DR. CÉSAR ANTONIO MARTÍN MORENO
MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, confiere a las ministras y ministros de Estado además de las atribuciones establecidas en la ley, la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo; así como la facultad de expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, indica que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

Que, el artículo 227 ibídem dispone que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que, el primer inciso del artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)”*;

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reformada por la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 345 de 8 de Diciembre 2020, establece en su artículo 12.1 lo siguiente: *“Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites. El ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá a su cargo la creación, manejo y administración del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, cuya finalidad es permitir que las personas puedan entregar, recibir o enviar comunicaciones y documentación oficial para el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones de conformidad con la ley”* ;

Que, el artículo 12.2 de la Ley ibídem ordena: *“Buzón electrónico ciudadano. - El buzón electrónico ciudadano es el sitio informático único, seguro, personalizado y válido que tienen las personas naturales para la entrega, recepción o envío de comunicaciones y documentos oficiales en trámites y procedimientos administrativos, así como procesos judiciales, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley. El buzón electrónico ciudadano y su plataforma serán diseñados y regulados por la entidad rectora de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, la que permitirá la interconexión con todos los órganos, organismos y entidades estatales previstas en el artículo 225 de la Constitución de la República. La operación del buzón electrónico ciudadano estará a cargo de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación”*;

Que, la Disposición Transitoria Undécima de la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 345 de 8 de diciembre

2020, dispone lo siguiente: "Creación y puesta en marcha del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado. El ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información, en el plazo máximo de doce meses a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, creará y pondrá en funcionamiento el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, incluyendo el buzón electrónico ciudadano";

Que, la Disposición Transitoria Duodécima ibídem indica: "Campañas de comunicación y obligatoriedad del uso del buzón electrónico. Una vez que se cuente con el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, incluyendo el buzón electrónico ciudadano, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y el ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información desarrollarán campañas comunicacionales para que la ciudadanía conozca el uso y beneficios del buzón electrónico ciudadano, promoviendo que las personas naturales registren y actualicen el mismo. A partir del año 2024, las personas mayores de edad y menores de 65 años deberán abrir y utilizar el buzón electrónico ciudadano";

Que, el artículo 55 del Código Orgánico General de Procesos, establece: "Citación por boletas y por boletas electrónicas (...) A quien no se les pueda encontrar personalmente o cuyo domicilio o residencia sea imposible determinar previo a citar por la prensa, se le podrá citar de forma telemática por boletas bajo las siguientes reglas: 1. A las personas naturales en el buzón electrónico ciudadano previsto por la ley, una vez que lo hayan abierto";

Que, el artículo 16 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No.245 de 7 de febrero 2023, establece el domicilio digital como uno de los atributos de la identidad digital que se constituye en el domicilio habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la Administración Pública para efectuar comunicaciones o notificaciones;

Que, de conformidad con el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, establece que: "Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales (...) Las delegaciones ministeriales a las que se refiere este artículo serán otorgadas por los Ministros de Estado mediante acuerdo ministerial, el mismo que será puesto en conocimiento del Secretario General de la Administración Pública y publicado en el Registro Oficial. El funcionario a quien el Ministro hubiere delegado sus funciones responderá directamente de los actos realizados en ejercicio de tal delegación";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 31 de 25 de noviembre de 2023, se designa al Dr. César Antonio Martín Moreno, como Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2023-0018, publicado en Suplemento de Registro Oficial No. 446 del 28 de noviembre de 2023, se emitió la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO;

Que, con oficio No. DIGERCIC-SDG-2024-0010-O de 16 de febrero de 2024, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, anexa el "Informe de Implementación de la Disposición Transitoria Primera del Acuerdo Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0018 - Norma Técnica que regula la Administración y Operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites

del Estado”, en el cual solicitan que se tome en consideración las necesidades detalladas para la construcción de la plataforma BuzónEC y recomiendan: “Analizar la reforma el Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0018 mediante el cual se emitió la Norma Técnica que regula la administración y operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, con la finalidad de aclarar el alcance de las atribuciones que posee el MINTEL y la DIGERCIC respecto de la plataforma BuzónEC, optimizar la funcionalidad y mecanismos para la activación y administración de usuarios, y verificar el plazo de cumplimiento de las disposiciones transitorias”;

Que, con oficio No. CJ-DNTICS-2024-0022-OF de 20 de febrero de 2024, el Consejo de la Judicatura anexa un “*INFORME ESTADO PROYECTO CITACIONES BUZÓN EC - INCIDENTE SINE*”, en el cual se solicita que se tome en consideración las necesidades detalladas para la construcción de servicios web en la plataforma BuzónEC;

Que, el 7 de junio de 2024, el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil, aprobó el Informe Técnico de Motivación para Actualizar la Norma Técnica que regula la Administración y Operación del Sistema único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado en el que concluyen y recomiendan: “(...) *existe la necesidad de reformar la normativa que regule la Administración y Operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, y que a la vez se acople a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, reformada por la Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico de la Función Judicial, además de la Ley Orgánica de Transformación Digital. Puesto que han existido solicitudes de las instituciones requirentes que han sido receptadas en el mes de febrero del presente año, conllevando a cambios en la plataforma, ámbito de la misma y normativa vigente (...)* Por tanto, en vista de los cambios suscitados para este nuevo alcance, de acuerdo a los requerimientos solicitados por las entidades DIGERCIC y CJ, se ha previsto que esta plataforma de BuzónEC se divida en 2 fases con 2 productos entregables, de tal manera que en cada una de estas, se tengan productos palpables en su puesta en marcha, considerando los plazos establecidos en los mismos, es decir 180 días para la entrega del primer producto, que es la plataforma BuzónEC lista para la incorporación de las entidades mediante la opción “Interconexión con la plataforma” y 180 días para entrega del segundo producto, que es la plataforma BuzónEC lista para la incorporación de la entidades mediante la opción “Elaboradas en la plataforma”, tiempos que han sido revisados y factibles para su total cumplimiento. (...) En función del análisis realizado en el presente informe, se recomienda a la máxima autoridad emitir el instrumento normativo correspondiente para actualizar la Norma Técnica para la Administración y Operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites Del Estado BuzónEC, que permita cumplir lo dispuesto en el marco jurídico y la operación de la plataforma BuzónEC, se encuentre en correspondencia a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, así como la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual”;

Que, mediante memorandos No. MINTEL-SGERC-2024-0155-M de 3 de junio de 2024, y No. MINTEL-SGERC-2024-0167-M de 7 de junio de 2024, el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil, solicitó a la Coordinadora General Jurídica (e) la elaboración del instrumento legal para la reforma a la Norma Técnica para Administrar y Operar el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado;

Que, mediante memorando No. MINTEL-SGERC-2024-0174-M de 13 de junio de 2024, el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil, solicitó a la Viceministra de Tecnologías de la Información y Comunicación, la aprobación del informe técnico de motivación para la emisión de la Norma Técnica para Administrar y Operar el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado;

Que, mediante sumilla inserta en memorando No. MINTEL-SGERC-2024-0174-M de 13 de junio de 2024, la Viceministra de Tecnologías de la Información y Comunicación señaló: “*Autorizado, favor proceder de acuerdo a la normativa legal vigente, entre estas las “NORMAS DE CONTROL*

INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHOPRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS", emitidas por la Contraloría General del Estado";

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 154, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador,

ACUERDA:

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA QUE REGULA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO

**CAPÍTULO I
DE LAS GENERALIDADES**

Artículo 1.- Objeto.- La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos para la administración y operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, de conformidad con la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, así como la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- La presente norma técnica es de cumplimiento obligatorio para todos los órganos, organismos y entidades del sector público, de conformidad con lo establecido en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, así como para los usuarios del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado.

Artículo 3.- Términos y definiciones.- Para efectos de la presente norma técnica, en adelante se utilizarán los siguientes términos estandarizados:

a. Administrador institucional BuzónEC.- Servidor público encargado de la configuración y administración del sistema dentro de cada institución pública y/o de la integración de plataformas tecnológicas propias de entidades públicas con el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado.

b. Administrador de la plataforma BuzónEC.- Unidad administrativa del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, responsable de la administración de la plataforma BuzónEC.

c. Administrador Operacional de la plataforma BuzónEC.- Unidad administrativa de la Dirección General de Registro Civil y Cedulación, responsable de la administración operacional de la plataforma BuzónEC.

d. Entorno digital.- Ecosistema en el que las personas interactúan y realizan diversas actividades utilizando tecnologías digitales.

e. Notificación.- Acto por el cual se comunica (notifica) a los usuarios acerca de comunicaciones o documentación oficial generada a partir de trámites y procedimientos administrativos o procesos judiciales a través de un documento generado electrónicamente por medio del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado por parte de las instituciones públicas, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley.

f. Procedimiento administrativo.- Se refiere a las actuaciones, acciones o pasos que se llevan a

cabo dentro de una entidad pública para realizar una actividad, ejercer una competencia, cumplir con una obligación legal, tomar decisiones y en general cualquier actividad enmarcada en el ámbito de sus competencias.

g. Proceso judicial. - Se refiere a las diferentes actuaciones, fases o etapas que se llevan a cabo ante autoridades judiciales para su resolución.

h. Trámite administrativo. - Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

i. Usuario.- Personas naturales que accedan y hagan uso del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado para fines personales, en representación de una persona jurídica o de un tercero.

Artículo 4.- Principios. - Para el cumplimiento de la presente norma técnica se aplicarán los siguientes principios:

No repudio.- El usuario del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado que haya recibido notificaciones mediante la plataforma, no podrá negar o alegar ante terceros que no la recibió.

Presunción del conocimiento.- Toda notificación recibida en la cuenta del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, se entenderá legalmente realizada, una vez que el usuario acceda a dicha notificación.

Responsabilidad sobre la información.- La veracidad y autenticidad de las notificaciones generadas en la plataforma serán de exclusiva responsabilidad de la institución que emitió tal notificación.

Simplicidad.- Todo acto realizado en el Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado deberá ser sencillo, de fácil entendimiento y acceso para el usuario, eliminando complejidades innecesarias.

Validez.- Toda notificación recibida o enviada a través de la plataforma tendrá validez legal y administrativa.

Artículo 5.- Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado BuzónEC.- El Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado se denominará BuzónEC, el cual es una plataforma que permitirá que las instituciones públicas del Estado Ecuatoriano mediante interconexión o directamente desde la plataforma envíen notificaciones que serán entregadas a las cuentas de los usuarios, con la finalidad de que éstos procedan con la recepción y lectura de los mismos, para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones de conformidad con la ley.

Artículo 6.- Características de la plataforma BuzónEC.- La plataforma BuzónEC tendrá las siguientes características:

a. Seguro. - Cada persona contará con un identificador y contraseña para de esta manera autenticar su identidad.

b. Personalizado.- La persona podrá visualizar y acceder únicamente al contenido de sus notificaciones.

c. Multiperfil.- La plataforma manejará diferentes perfiles, tales como ciudadanos, representantes,

los cuales podrán ser asignados simultáneamente a las personas según su necesidad.

d. Interconectado. - La plataforma permitirá la interconexión con otras plataformas informáticas a través de la interoperabilidad con la Dirección Nacional de Registros Públicos, bajo criterios de pertinencia técnica validados previamente por el administrador de la plataforma BuzónEC.

Artículo 7.- Obligaciones de los usuarios de la plataforma BuzónEC.- Es responsabilidad del usuario:

- a. Acceder a la plataforma y verificar continuamente las notificaciones que se encuentren en su buzón.
- b. No compartir la clave con terceros.
- c. Usar la plataforma únicamente para la recepción y lectura de notificaciones.
- d. Descargar y salvaguardar anexos de las notificaciones recibidas, en caso de existir.

CAPÍTULO II

DE LA ACTIVACIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO BUZÓNEC

Artículo 8.- Activación de BuzónEC en las instituciones públicas. - La máxima autoridad de la institución pública o su delegado solicitará la activación de su institución en BuzónEC al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, remitiendo los datos de la institución y la modalidad que se utilizará para el envío de las notificaciones, de acuerdo a las siguientes alternativas:

a) Elaboradas en la plataforma.- Para el envío de notificaciones elaboradas directamente desde la plataforma BuzónEC siempre y cuando la institución no cuente con sistemas internos correspondientes a notificaciones ciudadanas; y/o,

b) Mediante interconexión con la plataforma.- Para el envío de notificaciones mediante interconexión con la plataforma BuzónEC, siempre y cuando la institución cuente con sistemas internos correspondientes a notificaciones ciudadanas.

Además, en la solicitud de activación, se deberá designar a un Administrador Institucional BuzónEC, incluyendo sus datos de contacto: nombres completos, cédula, cargo, correo electrónico, número telefónico institucional.

Artículo 9.- Responsabilidades del Administrador Institucional de BuzónEC. - El Administrador institucional de BuzónEC será responsable de:

1. Administrar y configurar la información correspondiente a su institución, bajo los parámetros establecidos por el Administrador de la plataforma BuzónEC.
2. Atender los requerimientos internos de los servidores de la institución y los requerimientos externos de otras entidades de consulta y entrega de información relativa a las notificaciones que se han emitido desde su institución, de acuerdo al marco jurídico vigente.
3. Prestar el apoyo requerido para cualquier proceso de auditoría a las autoridades institucionales y de control.

4. Velar por el correcto y buen uso de la plataforma BuzónEC y reportar cualquier hecho detectado en el mal manejo de la misma.
5. Socializar las veces que sean necesarias al interior de su institución, su designación y responsabilidades.
6. Ser el único punto de contacto con el Administrador de la plataforma BuzónEC y el Administrador Operacional de la plataforma BuzónEC, en temas relacionados a la plataforma BuzónEC, según corresponda.

Además, existirán las siguientes responsabilidades adicionales para el caso de instituciones que apliquen bajo la modalidad “*Elaboradas en la plataforma*”, correspondiente al literal a) del artículo 8 del presente instrumento:

1. Gestionar los usuarios que enviarán notificaciones en la institución, así como sus permisos y roles.
2. Capacitar a sus usuarios internos creados sobre el uso de la plataforma BuzónEC.
3. Dar soporte de primer nivel a los usuarios de su institución en el uso de la plataforma BuzónEC.
4. Gestionar la elaboración y/o difusión de procesos o procedimientos internos relacionados a la operación de la plataforma BuzónEC y todo documento que respalde su correcto uso y gestión.

En caso de actualización de Administrador Institucional BuzónEC, el nuevo administrador deberá comunicar este particular al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, adjuntando la delegación oficial, así como sus datos, de conformidad al artículo anterior.

Artículo 10.- Responsabilidades del Administrador de la Plataforma BuzónEC. - El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el Administrador de la plataforma BuzónEC y será responsable de:

1. La creación, manejo y administración de la plataforma BuzónEC.
2. Establecer la arquitectura de la plataforma y brindar los servicios de interconexión, desarrollo, operación, mantenimiento, soporte y capacitación a los Administradores Institucionales de BuzónEC, procedimientos, lineamientos y manuales de usuario para el uso de la plataforma BuzónEC.
3. Incorporar otras funcionalidades a la plataforma BuzónEC que considere necesarias para su operación.

Artículo 11.- Responsabilidades de la Institución Pública. - Cada institución pública que active la plataforma BuzónEC será la responsable del uso y custodia de la información que genere, por ende será la única dueña y responsable de la entrega de información relacionada con las notificaciones generadas o recibidas por los usuarios de su institución, respetando el marco jurídico vigente.

Independientemente de la información adjunta en la plataforma BuzónEC, la institución pública deberá conservar toda la información referente a los expedientes de los procedimientos administrativos o procesos judiciales relacionados con las notificaciones.

CAPÍTULO III

DEL BUZÓN ELECTRÓNICO CIUDADANO

Artículo 12.- Del Buzón Electrónico Ciudadano. - Todo ciudadano ecuatoriano o extranjero con residencia en Ecuador que cuente con un número único de identificación vigente otorgado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, estará facultado para contar con una cuenta en BuzónEC. Dicha cuenta se denominará Buzón Electrónico Ciudadano.

El Buzón Electrónico Ciudadano se constituye en el domicilio digital habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la administración pública para entregar o enviar notificaciones.

Artículo 13.- Características del Buzón Electrónico Ciudadano. - El Buzón Electrónico Ciudadano tendrá las siguientes características:

a. Una persona solo puede tener una cuenta de usuario dentro de la plataforma BuzónEC, dicha cuenta es identificada por el número único de identificación del ciudadano, otorgado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

b. Cada cuenta de usuario puede tener varios perfiles y por cada perfil se creará un buzón dentro de la plataforma BuzónEC.

Artículo 14.- Activación del Buzón Electrónico Ciudadano. - La activación del buzón electrónico ciudadano será mediante canal virtual o canal presencial.

a. En el canal virtual, deberá realizarse en la plataforma BuzónEC, que validará la identidad del ciudadano y requerirá que éste finalice el proceso mediante el uso de su firma electrónica.

b. En el canal presencial, la persona deberá acudir a las agencias de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación definidas para el efecto y seguir el procedimiento establecido por dicha institución garantizando que cumpla con los principios de simplicidad.

En ambos casos, el ciudadano deberá proporcionar al menos la siguiente información: número único de identificación, nombres completos, dirección de correo electrónico habitual.

Una vez activada la cuenta, el usuario contará con un identificador que le permita autenticar su identidad, quien deberá registrar su contraseña para acceder a la plataforma BuzónEC.

CAPÍTULO IV

DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DEL ESTADO BUZÓNEC

Artículo 15.- Funcionalidades principales de BuzónEC. - La plataforma BuzónEC, tiene las siguientes funcionalidades básicas:

a. Elaboración y/o envío de notificaciones ciudadanas;

b. Ingreso al sistema por parte de los usuarios activados en la plataforma;

c. Integración con firma electrónica;

- d. Administración de instituciones, dependencias, usuarios, permisos y sus perfiles;
- e. Activación de cuentas ciudadanas.
- f. Interconexión con los órganos, organismos y entidades públicas mediante los mecanismos definidos para el efecto en coordinación con la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP).

Artículo 16.- Responsabilidades del Administrador Operacional de la Plataforma BuzónEC. - La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es el Administrador Operacional de la plataforma BuzónEC y como tal será responsable de:

1. Administrar las cuentas ciudadanas en BuzónEC correspondientes a la activación, registro y actualización de los buzones electrónicos ciudadanos.
2. Brindar los servicios de soporte, capacitación, documentación referente a la operación de los buzones electrónicos ciudadanos.
3. Certificar el estado de activación de cuentas ciudadanas.
4. Certificar la entrega o envío de notificaciones ciudadanas.

Artículo 17.- Almacenamiento y conservación de la información. - El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información almacenará las notificaciones elaboradas directamente en la plataforma BuzónEC. Los anexos de dichas notificaciones se almacenarán por un periodo mínimo de un mes y máximo de seis meses posterior a la constancia de recepción de la notificación por parte del usuario. Este período de conservación de los anexos será definido por cada responsable de la notificación dentro de la plataforma BuzónEC en conformidad a la normativa vigente, sin perjuicio de la responsabilidad de conservar la información por parte de las instituciones de conformidad a lo indicado en el artículo 11 de la norma técnica.

En cuanto a las notificaciones enviadas mediante interconexión, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información almacenará exclusivamente el contenido de dichas notificaciones. Los anexos de estas notificaciones deberán ser almacenados por las instituciones públicas que generan la notificación.

Artículo 18.- Interconexión con la plataforma BuzónEC.- El ente de la Administración de la plataforma BuzónEC pondrá a disposición de las instituciones públicas los parámetros necesarios para lograr la interconexión con la plataforma BuzónEC. Las entidades públicas serán responsables de realizar las configuraciones, parametrizaciones y desarrollo correspondiente en sus plataformas informáticas que fueran necesarias para lograr dicha interconexión.

Artículo 19.- De las notificaciones a través de BuzónEC. - Las notificaciones que sean elaboradas y enviadas a través de BuzónEC por servidores públicos de las entidades sometidas al ámbito de aplicación de esta norma técnica y apliquen bajo la modalidad “*Elaboradas en la plataforma*”, deberán ser suscritas utilizando un certificado de firma electrónica válido y vigente.

Las notificaciones que sean enviadas a través de BuzónEC mediante interconexión con otras entidades y apliquen bajo la modalidad “*Mediante interconexión con la plataforma*”, deberán remitirse cumpliendo los parámetros especificados por el Administrador de la plataforma BuzónEC. En el caso de notificaciones que contengan anexos, la institución deberá remitirlos mediante un enlace externo de descarga.

Se entenderá legalmente recibida la notificación, cuando el ciudadano acceda a la misma en la plataforma BuzónEC. Adicionalmente, la plataforma enviará una constancia electrónica de lectura

al remitente y destinatario de la notificación a la cuenta de correo electrónico de los usuarios registrados en el perfil correspondiente.

Artículo 20.- Período de las notificaciones generadas por instituciones públicas. - La plataforma BuzónEC notificará al usuario a través de un correo electrónico, una vez que una entidad pública envíe la notificación por este medio. En caso de que el usuario no acceda a su buzón electrónico ciudadano para revisarla, se enviará un recordatorio de forma periódica y en caso de que no acceda a la misma durante una semana, la plataforma BuzónEC notificará a la institución pública a fin de que ésta determine otro procedimiento de notificación al usuario, registrando esta novedad en el historial de la notificación en BuzónEC.

Artículo 21.- Perfiles de los usuarios en BuzónEC. - Los usuarios de la plataforma BuzónEC podrán tener uno o varios perfiles asociados a ésta conforme a necesidades institucionales para notificaciones.

Para el efecto, el sistema BuzónEC cuenta con los siguientes perfiles:

a. Perfil de ciudadano. - Todo usuario activado en la plataforma tendrá un perfil de ciudadano para recibir las notificaciones enviadas por las instituciones públicas.

b. Perfil de representante. - Podrán ejercer este perfil las personas naturales que ejerzan representaciones, tutorías o cualquier otro tipo de mandato legal o convencional y/o personas jurídicas legalmente constituidas o domiciliadas en el país, a fin de recibir notificaciones ciudadanas en representación de ésta.

Artículo 22.- Codificación y formato de las notificaciones. - Las notificaciones tendrán un código único identificador, mismo que iniciará con las siglas BEC correspondiente a la abreviatura de la plataforma BuzónEC, a continuación, constará de la siguiente codificación:

- **Generadas por entidades del sector público.**- Las cuales apliquen bajo la modalidad “*Elaboradas en la plataforma*”, será asignada por la misma plataforma, usando la siguiente codificación: Siglas de la institución - Dependencia - Año en curso – Secuencial.

Las notificaciones tendrán un formato predeterminado para el encabezado, pie de página e imagen institucional, los cuales serán configurados por el Administrador Institucional de BuzónEC.

- **Generadas mediante interconexión.**- Las cuales apliquen bajo la modalidad “*Mediante interconexión con la plataforma*”, la institución proveerá el número identificador de la misma como referencia y el Administrador de la plataforma BuzónEC establecerá la codificación de dichas notificaciones recibidas de la siguiente manera: Siglas de la institución - INT - Año en curso – Secuencial, donde la abreviatura “INT” corresponderá a interconexión.

Artículo 23.- Seguridad de la información. - Cada usuario contará con un identificador y contraseña para acceder al sistema y de esta manera autenticar su identidad. La contraseña es confidencial y de absoluta responsabilidad del titular de la misma. El usuario del sistema puede utilizar la información que le ha sido confiada solamente para los propósitos definidos y no deberá en ningún caso compartir la contraseña con otros usuarios o personas.

La plataforma BuzónEC deberá permitir que los usuarios manifiesten el consentimiento para el tratamiento y comunicación de sus datos personales en conformidad a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Las instituciones y/o autoridades que requieran enviar una notificación a un ciudadano que posea una cuenta en BuzónEC, sobre información de trámites o procedimientos administrativos o procesos judiciales, deberán realizarlo a través del citado medio.

SEGUNDA: Se delega al Subsecretario/a de Gobierno Electrónico y Registro Civil para que ejerza todas las atribuciones y responsabilidades constantes en esta norma técnica referentes al Administración de la plataforma BuzónEC, siendo responsable civil, administrativa y penalmente en el ejercicio de esta delegación.

TERCERA: Se delega al Director(a) de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación para que ejerza todas las atribuciones y responsabilidades constantes en esta norma técnica referente a la Administración Operacional de la plataforma BuzónEC, siendo responsable civil, administrativa y penalmente en el ejercicio de esta delegación.

CUARTA: Encárguese a la Dirección de Proyectos, Seguimiento y Evaluación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información la evaluación y monitoreo del cumplimiento del cronograma macro de actividades establecido para la presentación del presente proyecto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA: Para la implementación de la plataforma BuzónEC, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información contará con dos fases, la primera correspondiente a la modalidad “Mediante interconexión con la plataforma” la cual se concretará en el plazo de ciento cincuenta (150) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial, y la segunda fase correspondiente a la modalidad “Elaboradas desde la plataforma” en los ciento ochenta (180) días posteriores al cumplimiento de la primera fase.

SEGUNDA: La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación establecerá dentro de sus procesos de otorgamiento de cédulas y pasaportes, la activación de buzones ciudadanos para todos los usuarios que realicen dichos trámites en el plazo de ciento cincuenta (150) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial.

TERCERA: Las instituciones, entidades y organismos que cuenten con sistemas internos para la interconexión con la plataforma BuzónEC, en la primera fase, deberán activar BuzónEC, en el plazo de ciento veinte (120) días contados a partir de la implementación de la plataforma.

CUARTA: Las instituciones, entidades y organismos del Estado sujetos al ámbito de aplicación de la presente normativa que no cuenten con sistemas internos para la interconexión con la plataforma BuzónEC, en la segunda fase, deberán activar BuzónEC en el plazo ciento ochenta (180) días contados a partir del fenecimiento del plazo estipulado en la segunda fase.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese el Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2023-0018 de 10 de noviembre de 2023 mediante el cual se expidió la Norma Técnica que Regula la Administración y Operación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado.

DISPOSICIÓN FINAL

De la ejecución, monitoreo y seguimiento del presente acuerdo, encárguese a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil y a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 21 día(s) del mes de Junio de dos mil veinticuatro.

Documento firmado electrónicamente

SR. DR. CÉSAR ANTONIO MARTÍN MORENO
MINISTRO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN