

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Políticas "CERO PAPEL"	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión N° 273-2010 del 15 de diciembre del 2010.	1

## POLÍTICAS "CERO PAPEL"

### POLÍTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TRÁMITES ELECTRÓNICOS INTERNOS Y EXTERNOS<sup>1</sup>

#### PROCOMER-NOR-028

#### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones generales que permitan la implementación de los trámites electrónicos internos y externos de PROCOMER, con el propósito de garantizar la calidad, actualidad, confiabilidad, oportunidad, seguridad y trascendencia de la información relacionada con tales trámites.

Asimismo, en la medida en que las condiciones tecnológicas lo permitan, todas la Gerencias, Direcciones y Departamentos de PROCOMER deberán transmitir electrónicamente permisos, autorizaciones y demás operaciones relativas a los trámites contemplados en el presente Reglamento y demás normativa aplicable a PROCOMER.

##### Artículo 2.- Alcance

Este Reglamento se aplicará a todos los trámites electrónicos de PROCOMER.

##### Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de aplicación del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que aquí se les atribuye:

**Certificado digital:** es una estructura de datos creada y firmada digitalmente por un certificador, del modo y con las características que señalan el Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, la Norma INTE /ISO 21188 versión vigente y las políticas que al efecto emita la Dirección de Certificadores de Firma Digital, adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología.

**Contrato electrónico:** es el instrumento para formalizar la contratación. Consiste en un documento que contiene los elementos esenciales de la contratación.

<sup>1</sup> En la sesión N°395-2022 del 28 de febrero de 2022, la Junta Directiva acordó incorporar lenguaje inclusivo en toda la normativa la institución, así como actualizar de las normas a la nueva estructura organizacional aprobada en las sesiones N° 393-2021 celebrada el 6 de diciembre de 2021, 394-2022 celebrada el 24 de enero del año 2022 y 395-2022 celebrada el 28 de febrero de 2022.

**Documento electrónico:** corresponde a cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo expresada o transmitida por un medio electrónico o informático. Cuando el documento electrónico se encuentre suscrito mediante firma digital certificada tendrá el mismo valor y eficacia probatoria que uno firmado en manuscrito, de conformidad con lo que establece la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su Reglamento.

**Encriptación:** es el proceso para convertir la información a un formato más seguro; en otras palabras, los datos que están en un formato claro, o sea entendible, se convierten, mediante un proceso matemático, a un formato encriptado o codificado, o sea ininteligible.

**Expediente electrónico:** constituye una serie de documentos electrónicos ordenados cronológicamente y almacenados en un medio electrónico que garantice que ninguno de esos documentos será alterado, eliminado o añadido. El foliado se llevará a cabo mediante un índice consecutivo de asientos.

**Firma digital:** es el conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permite verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento.

**Firma digital certificada:** es una firma digital que haya sido emitida al amparo de un certificado digital válido y vigente, expedido por un certificador registrado.

**Formulario electrónico:** es un documento estandarizado para realizar determinados actos. Estos formularios deben ser completados y firmados digitalmente por los interesados.

**Plan de continuidad:** es un instrumento de gestión para el buen funcionamiento de los sistemas que documenta y pone en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI, según su criticidad.

**Sistema Electrónico de Reconocimiento (SER):** es el sistema que utiliza Gobierno Digital para que los representantes legales de las empresas y entidades registren la información acerca de sus personas representantes legales, apoderadas y colaboradoras, así como para que otorguen poderes especiales.

#### **Artículo 4.- Accesibilidad**

Los sistemas de trámites electrónicos de PROCOMER serán desarrollados tomando en consideración los siguientes lineamientos:

1. Todas las Gerencias, Direcciones y Departamentos de PROCOMER deberán procurar; en coordinación con el Departamento de Tecnología de la

Información (TI), que cada una de las personas funcionarias de la Institución tenga acceso a la plataforma informática necesaria para la operación de los sistemas electrónicos dentro de las áreas de su competencia.

2. El Departamento de Tecnología de la Información deberá procurar que el uso de la plataforma informática sea de fácil acceso para las personas usuarias, en tiempos de respuesta aceptables.
3. Existirán en la plataforma niveles de acceso para cada documento recibido o emitido, los cuales estarán definidos por el nivel gerencial o jefatura correspondiente.
4. Cada unidad debe mantener los documentos que se encuentren bajo su custodia debidamente ordenados, clasificados, custodiados y conservados.
5. Cada persona usuaria contará con acceso a la plataforma informática mediante el mecanismo de autenticación que defina la Administración.

#### **Artículo 5.-** Accesibilidad uso de formularios y documentos electrónicos

A efectos de garantizar la agilidad, la estandarización y la simplicidad, los procesos y demás actos que se realicen en PROCOMER se deberán llevar a cabo haciendo uso de los formularios y/o documentos electrónicos dispuestos para tales actos.

#### **Artículo 6.-** Uso de firma digital

Todos los actos jurídicos y demás trámites electrónicos que sean realizados por las personas físicas o jurídicas que realicen trámites ante PROCOMER deberán estar respaldados por una firma digital certificada, emitida al amparo de lo dispuesto en la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su Reglamento. Tal firma también será utilizada en los contratos electrónicos y demás documentos electrónicos que surtan efectos hacia terceros.

#### **Artículo 7.-** Expediente electrónico y conservación de información

Cuando PROCOMER determine que un acto o proceso se realizará de manera electrónica, el expediente será electrónico y contendrá todos los documentos electrónicos que se generen en el trámite correspondiente.

Cada documento electrónico que conforme el expediente electrónico deberá mantener la seguridad e integridad a través de los mecanismos que defina la Administración.

En materia de archivo de expedientes electrónicos se aplicará lo dispuesto en la normativa aplicable, así como lo dispuesto por la Dirección General de Archivo Nacional.

### **Artículo 8.-** Incorporación de documentos digitalizados

En los trámites electrónicos externos, todos los documentos que se adjunten a los formularios y los documentos electrónicos o bien, que se agreguen al expediente electrónico deben ser documentos electrónicos suscritos mediante firma digital certificada.

Bajo el supuesto que el documento electrónico no cuente con firma digital certificada, la persona usuaria externa tiene la facultad de incluir dicho documento como un archivo en el formato estándar que sea definido por la Administración.

La persona física o jurídica que incorpore estos archivos será responsable por la custodia y la conservación de los documentos originales según lo dispuesto por la Dirección General de Archivo Nacional.

### **Artículo 9.-** Registro de poderes especiales

Las empresas que realizan trámites electrónicos ante PROCOMER están obligadas a registrar en el SER o cualquier otro sistema electrónico habilitado por PROCOMER al efecto, los datos de sus personas representantes y colaboradoras previo realizar los trámites.

También, deberán gestionar electrónicamente en tales sistemas los poderes no inscribibles en el Registro Nacional, a efectos de que los apoderados especiales puedan realizar los actos ante Procomer. Para ello, SER dispondrá de los formularios y constituirá un registro, el cual será de acceso público.

Será responsabilidad de quien otorga el poder especial declarar que cuenta con las facultades suficientes para ese acto, lo cual no obsta para que cualquier interesado verifique la información en el registro correspondiente.

### **Artículo 10.-** Domicilio electrónico permanente

Las empresas e instituciones que realicen trámites electrónicos ante PROCOMER deberán señalar una dirección de correo electrónico como su domicilio legal para la recepción de notificaciones relacionadas con los citados trámites. Este señalamiento deberá realizarse mediante una manifestación expresa. La seguridad y la seriedad de la cuenta seleccionada son responsabilidad de la empresa.

El señalamiento de domicilio electrónico podrá ser variado o revocado en cualquier tiempo, sin perjuicio de las consecuencias jurídicas surgidas hasta ese momento.

Asimismo, los trámites que se realicen entre las distintas Direcciones, Gerencias y Departamentos de PROCOMER se notificarán a la dirección de correo electrónico definida al efecto por cada dependencia.

### **Artículo 11.- Medio subsidiario de notificación**

En forma subsidiaria al domicilio electrónico permanente, las empresas y entidades que realizan trámites electrónicos ante PROCOMER deberán señalar un número de fax para ser utilizado en caso de imposibilidad al realizar la notificación vía correo electrónico por razones no imputables a la empresa o entidad. Para notificar por este medio, se harán hasta cinco intentos para enviar el fax al número señalado, con intervalos de al menos treinta minutos. Esos intentos se harán tres el primer día y dos el siguiente; estos dos últimos intentos deberán producirse en día hábil y después de las ocho horas. De resultar negativos todos ellos, así se hará constar en un único comprobante a efecto de la notificación automática. Los registros informáticos completos de la transmisión deberán conservarse al menos por dos años. Para aplicar la notificación automática, es indispensable agotar el medio subsidiario.

### **Artículo 12.- Acuse de recibo**

Cada vez que una empresa o entidad envíen un documento por medio de los sistemas electrónicos habilitados al efecto, el sistema electrónico correspondiente emitirá un acuse electrónico de recibo que permitirá acreditar la fecha y la hora de la recepción.

### **Artículo 13.- Mecanismos de identificación**

Por medio del uso de la firma digital certificada, los sistemas diseñados por PROCOMER garantizarán la vinculación jurídica de la firma del emisor con el documento electrónico e identificará al receptor de este, de manera tal que se certifique la no alteración y la conservación del contenido original de cada documento que se reciba y se envíe por medio de tales sistemas.

### **Artículo 14.- Trazabilidad de los sistemas**

Los sistemas electrónicos de PROCOMER permitirán visualizar el estado en que se encuentran los trámites, así como las personas responsables en cada una de esas fases y el cumplimiento de los plazos establecidos para cada uno de ellos; además, deberán alertar a los responsables de cada fase sobre el vencimiento de sus procesos.

### **Artículo 15.- Integridad e inalterabilidad de la información**

Los sistemas electrónicos de PROCOMER conservarán los documentos enviados y recibidos sin ningún tipo de alteración. Dichos sistemas dejarán constancia en sus bitácoras de todas las transacciones y los mensajes generados; además, permitirán el acceso a éstos y su reproducción en forma impresa, cuando la persona usuaria lo considere necesario. Todos estos actos deberán constar en el expediente

electrónico de cada trámite.

**Artículo 16.- Almacenamiento y custodia de la información**

El sistema de trámites electrónicos de PROCOMER debe contar con los espacios físicos y los mecanismos óptimos para garantizar que la información se encuentra almacenada y custodiada, de modo que se eviten riesgos, daños, pérdida, destrucción, alteración, sustracción o divulgación indebida. Asimismo, el Departamento de TI de PROCOMER deberá tener planes de evaluación y ejecución periódica, para valorar la eficiencia de los controles asociados al almacenamiento de la información y hacer las modificaciones necesarias para la implementación de las mejoras requeridas.

**Artículo 17.- Autenticidad del contenido de los documentos**

El contenido de los documentos electrónicos que hayan sido enviados y recibidos utilizando los mecanismos de seguridad aplicables en los sistemas electrónicos de PROCOMER, tales como la firma digital certificada y la encriptación, entre otros, prevalecerá sobre aquellos documentos que no cumplan los criterios de seguridad indicados.

**Artículo 18.- Seguridad de los sistemas electrónicos**

Los sistemas electrónicos de PROCOMER deberán garantizar la integridad, la inalterabilidad y el registro de fecha y hora de los documentos electrónicos que se tramiten en los mismos, así como la identidad del emisor por medio del uso de la firma digital. Asimismo, deberá establecer los mecanismos que garanticen la seguridad de los datos y la información que se gestionen en el sistema.

**Artículo 19.- Calidad del servicio**

El Departamento de TI de PROCOMER será responsable de la administración, la gestión y la operación de la plataforma de los sistemas electrónicos de PROCOMER, así como de velar por el cumplimiento de los niveles de servicio pactados. En virtud de lo anterior, se deben tomar las medidas necesarias para que el Sistema cuente con el soporte físico e informático para su funcionamiento, así como para minimizar riesgos, daños, pérdida, destrucción, alteración, sustracción o divulgación indebida de la información. También, el Departamento de TI deberá contar con un plan de continuidad, así como con planes de evaluación y ejecución periódica, para valorar la eficiencia de los controles asociados al almacenamiento de la información.

**Artículo 20.- Responsabilidad del funcionario público por el uso de la firma digital y las claves de acceso al sistema**

Queda prohibido a las personas funcionarias de PROCOMER así como a las personas físicas y jurídicas que realizan trámites electrónicos ante PROCOMER, revelar sus claves o permitir que terceros utilicen su firma digital certificada. Esta conducta será considerada falta grave, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 10 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

#### **Artículo 21.-** Equivalencia funcional

En los diferentes trámites internos y externos gestionados ante PROCOMER donde se exija la presentación de documentos físicos, debe entenderse que, si los medios tecnológicos lo permiten, el documento electrónico podrá sustituir el documento físico.

En tales casos, cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos.

## **CAPÍTULO II**

### **Trámites electrónicos internos**

#### **Artículo 22.-** Tramitación electrónica

Todas las personas funcionarias de PROCOMER tienen la obligación de gestionar las solicitudes y trámites internos que se indican en las presentes políticas a través de las herramientas electrónicas dispuestas en la plataforma informática correspondiente, mediante el mecanismo de autenticación definido por la administración.

En virtud de lo anterior, el mecanismo de autenticación definido por la Administración, código o clave de acceso confidencial o firma digital, equivaldrá para todos los efectos legales, a la firma autógrafa de tal persona funcionaria.

#### **Artículo 23.-** Trámites de Recursos Humanos

Todos los trámites administrados por la Dirección de Gestión Humana de PROCOMER podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se incluyen los siguientes:

1. Capacitación.
2. Vacaciones.
3. Contratación de personal.
4. Licencias con goce de salario.

5. Permisos sin goce de salario.
6. Incapacidades por enfermedad o accidentes de trabajo.
7. Autorización de horas extras.
8. Otorgamiento de becas.
9. Solicitud de creación, eliminación o revaloración de plazas y puestos.
10. Cualquier otro trámite realizado ante la Dirección de Gestión Humana.

Las solicitudes señaladas con anterioridad, deberán ajustarse a las disposiciones aplicables de las Políticas de Recursos Humanos de la Institución.

#### **Artículo 24.-** Trámites ante la Dirección de Administración y Finanzas

Todos los trámites administrativos que se realicen ante la Dirección de Administración y Finanzas, podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se encuentran los siguientes:

1. Adelanto de viáticos.
2. Liquidación de viáticos locales.
3. Adelanto de viáticos en el exterior.
4. Pago de kilometraje.
5. Órdenes de pago.
6. Transferencias en el exterior.
7. Egreso de caja chica.
8. Vale provisional de caja chica.
9. Requisición de materiales.
10. Movimientos internos.
11. Ajustes Presupuestarios.
12. Traslados de activos fijos
13. Solicitud de contratación.
14. Cualquier otro trámite realizando ante la Dirección de Administración y Finanzas.

#### **Artículo 25.-** Trámites ante la Dirección de Asesoría Legal

Todos los trámites que se realicen ante la Dirección de Asesoría Legal, podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se encuentran los siguientes:

1. Consultas legales
2. Contratos y convenios
3. Autorización legal interna en los procesos de contratación.
4. Trámites de contratación
5. Autorización de carteles
6. Recomendación de inicio de procedimiento administrativo.

7. Trámites de las empresas beneficiarias de los regímenes especiales de exportación.
8. Comunicación de acuerdos de Junta Directiva y otros órganos de la Junta Directiva.
9. Cualquier otro trámite que deba ser aprobado o revisado por la Dirección en cuestión.

**Artículo 26.-** Trámites ante la Gerencia General

Todos los trámites que se realicen ante la Gerencia General, podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se encuentran los siguientes:

1. Contratos y convenios.
2. Trámites de contratación cuya autorización le corresponda a la Gerencia General.
3. Poderes especiales.
4. Autorizaciones de viaje al exterior.
5. Adjudicaciones.
6. Acciones de personal.
7. Solicitudes de capacitación.
8. Autorización de vacaciones, contrataciones de personal y demás trámites de Recursos Humanos que deban ser aprobados por la Gerencia General.
9. Trámites de las empresas beneficiarias de Regímenes Especiales.
10. Cualquier acto cuya competencia sea de la Gerencia General.

**Artículo 27.-** Trámites ante la Dirección de Regímenes Especiales

Todos los trámites que se realicen ante la Dirección de Regímenes Especiales, podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se encuentran los siguientes:

I. Régimen de Zonas Francas:

1. Solicitud de ingreso al Régimen de Zonas Francas y de autorización de Auxiliar de la Función Pública Aduanera.
2. Solicitud de ingreso al Régimen de Zonas Francas, artículo 20 bis de la Ley N° 7210 y sus reformas
3. Solicitud de ampliación de actividad o producto/servicio.
4. Solicitud de modificación del nivel mínimo de empleo y/o fecha de cumplimiento del nivel mínimo de empleo.
5. Solicitud de traslado de parque.
6. Solicitud de modificación del porcentaje de valor agregado nacional (VAN)
7. Solicitud de modificación de la fecha de inicio de operaciones productivas.

8. Solicitud para asumir la condición de empresas administradora sustituta.
9. Solicitud de sustitución de empresa beneficiaria.
10. Solicitud de modificación de razón social o transformación de sociedad.
11. Solicitud de ampliación, incremento o reducción de parque industrial.
12. Solicitud de reinversión de utilidades (empresas procesadoras de exportación)
13. Solicitud de fusión de empresas beneficiarias.
14. Solicitud de modificación de plan maestro.
15. Solicitud de suspensión de operaciones productivas.
16. Solicitud de autorización de planta satélite o planta secundaria.
17. Solicitud de permiso de venta local para empresas con el beneficio del 40%
18. Solicitud de ventas a mercado local para empresas con beneficio del 25% o 50%
19. Solicitud de subcontratación.
20. Solicitud de prórroga de venta local para empresas con el beneficio del 40%
21. Solicitud de traspaso de vehículos entre empresas beneficiarias.
22. Solicitud de ampliación de área/reducción del área de la empresa.
23. Solicitud de incremento de área/cierre de una de las ubicaciones de la empresa.
24. Solicitud de habilitación o deshabilitación de bodega.
25. Registro de empresa nacional subcontratada.
26. Solicitud de traslado de instalaciones dentro del mismo parque.
27. Presentación del informe anual de operaciones del Régimen de Zonas Francas, empresas comercializadoras.
28. Presentación del informe anual de operaciones del Régimen de Zonas Francas, empresas administradoras.
29. Presentación del informe anual de operaciones del Régimen de Zonas Francas, empresas de servicios.
30. Presentación del informe anual de operaciones del Régimen de Zonas Francas, empresas procesadoras.
31. Solicitud de traslado de Régimen.
32. Solicitud de renuncia del Régimen de Zonas Francas.
33. Así como cualquier otro trámite regulado en la normativa correspondiente.

## II. Régimen de Perfeccionamiento Activo:

1. Solicitud de ingreso al Régimen de Perfeccionamiento Activo y de autorización de Auxiliar de la Función Pública Aduanera.
2. Solicitud de ampliación de nuevas secciones arancelarias y nuevos productos a exportar.
3. Solicitud de cambio de modalidad.
4. Solicitud de traslado de las instalaciones.
5. Solicitud de ampliación de mercados/clientes bajo vinculación económica.
6. Solicitud de modificación de razón social o modificación de sociedad.
7. Solicitud de ampliación de modificación del pago de tributos.
8. Solicitud de renuncia del Régimen.

9. Solicitud de prórroga de la fecha de inicio de operaciones.
10. Solicitud de fusión.
11. Solicitud de traslado de Régimen.
12. Registro de empresa nacional subcontratada.
13. Solicitud de ampliación de las mercancías necesarias para la producción (materias primas)
14. Solicitud para ampliación de las mercancías necesarias para la producción (maquinaria, equipo y repuestos)
15. Solicitud de ampliación de nuevos productos a exportar incluidos en sección arancelaria aprobada.
16. Solicitud de modificación de porcentaje de merma, rango de tolerancia y residuo o desecho.
17. Solicitud de habilitación o deshabilitación de plantas secundarias o bodegas.
18. Solicitud de préstamo de maquinaria y equipo entre empresas 100% reexportación directa o indirecta.
19. Solicitud de subcontratación producción unidades completas.
20. Solicitud de subcontratación partes proceso de producción.
21. Solicitud de prestación de servicios entre empresas 100% reexportación directa o indirecta.
22. Solicitud de modificación de porcentaje de venta al mercado local y comunicación de productos a comercializar no amparados al Régimen.
23. Presentación de informe anual de operaciones.
24. Así como cualquier otro trámite regulado en la normativa correspondiente.

**Artículo 29.-** Trámites ante la Dirección de Ventanilla Única de Comercio Exterior

Todos los trámites que se realicen ante la Dirección de Ventanilla Única de Comercio Exterior, podrán gestionarse y aprobarse de manera electrónica según los términos dispuestos en el presente Reglamento. Dentro de tales trámites se encuentran los siguientes:

1. Certificado de origen al amparo de tratados y acuerdos comerciales.
2. Trámites realizados en la plataforma única de comercio exterior.
3. Registro de exportador.
4. Así como cualquier otro trámite regulado en la normativa correspondiente.

**Artículo 30.-** Detalle del procedimiento electrónico

El procedimiento para la realización de solicitudes y trámites electrónicos internos se regirá por los siguientes términos:

- a) La persona funcionaria accederá al Sistema Electrónico diseñado al efecto, en donde podrá apreciar en la pantalla un icono denominado Trámites Electrónicos.
- b) Una vez que la persona funcionaria ingresa la solicitud de alguno de los

trámites descritos en el presente Reglamento, de forma automática su jefatura inmediata y la Gerencia o Dirección encargada de gestionar el trámite reciben un correo electrónico en donde se plantea la gestión. De igual manera la persona solicitante recibe un correo electrónico en el cual se indica que su gestión fue recibida y en cuanto la misma sea aprobada se le comunicará.

- c) Una vez que la persona funcionaria u órgano competente aprueba la solicitud, la persona funcionaria recibe un correo electrónico en el que se le indica que su gestión fue aprobada.
- d) De la aprobación de la gestión efectuada automáticamente se generará una notificación, mediante correo electrónico, para la Dirección o Gerencia encargada gestionar el trámite.
- e) Si la solicitud no es aprobada, se genera un correo electrónico a la persona solicitante con la respectiva notificación y justificación.

### **Artículo 31.-** Presentación de documentos físicos

Cuando por la naturaleza de la solicitud sea necesario la presentación de documentos físicos emitidos por otra Institución o un tercero, en virtud de la equivalencia funcional reconocida en la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, la persona interesada podrá adjuntar el documento digitalizado y remitirlo como un documento adjunto en su solicitud.

### **Artículo 32.-** Trámites complejos o de autorización sucesiva

En el caso de los trámites que por su naturaleza requieren la autorización sucesiva de diferentes órganos de la institución, el sistema electrónico correspondiente debe tener habilitado la parametrización de los trámites, para lo cual debe considerarse lo siguiente:

- a) Estado por fases.
- b) Permitir asignar uno o varias autorizaciones por trámite y fases.
- c) Restricciones que controlen la continuidad del trámite hasta que se tenga la autorización correspondiente.
- d) Sistema de notificaciones.

### **Artículo 33.-** Responsabilidades del Departamento de TI de PROCOMER

El Departamento de TI de PROCOMER será responsable de:

- a) Velar porque todos los sistemas electrónicos de PROCOMER que lo ameriten, cumplan con las disposiciones del presente Reglamento.
- b) Asesorar y apoyar en materia técnica a las Gerencias y Direcciones que así lo soliciten.
- c) Garantizar la disponibilidad de la plataforma informática de PROCOMER, así como la evolución tales sistemas.

- d) Coordinar con la Gerencia o Dirección correspondiente todos los aspectos relacionados con la plataforma tecnológica que soporta la operación de los Sistemas Electrónicos procurando que el servicio normal de éstos no se vea afectado por las labores de mantenimiento de dicha plataforma.
- e) Desarrollar nuevas funcionalidades o mejoras a los sistemas electrónicos de PROCOMER.
- f) Vigilar y evaluar el funcionamiento técnico de los sistemas electrónicos de PROCOMER, su funcionalidad, accesibilidad, interactividad, conectividad, tiempos de respuesta y otros que se estime pertinente.

**Artículo 34.-** Responsabilidades de la Gerencia o Dirección encargada del trámite

La Gerencia o Dirección encargada de gestionar o aprobar el trámite electrónico tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Procurar que la mayor cantidad de trámites que se gestionen o tramiten ante dicha Gerencia Dirección se realicen de manera electrónica.
- b) Atender todo lo relativo a la correcta tramitación y atención de las solicitudes que se tramiten dentro de sus competencias, de conformidad con lo estipulado en el presente documento.
- c) Revisar y actualizar permanentemente las bases de datos electrónicas en donde consta la información que fundamenta los trámites electrónicos, considerando las reformas y cambios propios de dichos instrumentos, para acreditar de forma fidedigna las solicitudes correspondientes.
- d) Brindar mantenimiento y actualizar permanentemente los datos relacionados con los trámites electrónicos que se gestionan o aprueban ante dicha Gerencia o Dirección.

**Artículo 35.-** Implementación electrónica por etapas

Cada Gerencia o Dirección de PROCOMER establecerá el plan de implementación de los trámites internos y externos que se gestionarán de manera electrónica ante dichas dependencias. Para tales efectos, debe remitirse a la Gerencia General de la Institución un cronograma donde consten las etapas de la implementación electrónica de los trámites.

Asimismo, en aquellos casos en que la Gerencia o Dirección encargada decida realizar la implementación de los trámites electrónicos por etapas se podrá sustituir la presentación física de tales documentos por una remisión electrónica del documento digitalizado, sin perjuicio de la verificación del documento original que pueda ser realizada por la Gerencia o Dirección y/o los demás entidades públicas que participan en el trámite correspondiente dentro de sus competencias. En estos casos las personas funcionarias o empresas correspondientes, deberán mantener archivados los documentos físicos en los términos dispuestos por la normativa correspondiente.