

**ACUERDO Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0018**

**SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS  
MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**CONSIDERANDO:**

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

**Que** el artículo 226 de la Constitución de la República dispone: *“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 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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 artículo 12.1 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos establece *“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 de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos 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 señala: *“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 íbidem indica: *“(…) 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 90 del Código Orgánico Administrativo dispone: *“Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas”*;

**Que** el artículo 140 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone: *“El Ministerio encargado del*

*sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el órgano rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información. A dicho órgano, le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General y los planes de desarrollo que se establezcan a nivel nacional. Los planes y políticas que dicte dicho Ministerio deberán enmarcarse dentro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y serán de cumplimiento obligatorio tanto para el sector público como privado”;*

**Que** conforme establece el artículo 7 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual son atribuciones del ente rector de transformación digital “(...) b) Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones para la transformación digital, gobierno digital y evaluar su cumplimiento por parte de las entidades del sector público (...)”;

**Que** el artículo 16 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual establece: “Domicilio Digital.- Es 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 lo dispuesto en el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, 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;

**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 Constitucional de la República creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 23 de 24 de mayo de 2021 el Presidente Constitucional de la República del Ecuador designó a la señora Vianna Di María Maino Isaías como Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

**Que** mediante Acuerdo Ministerial No. 015-2019 de 18 de julio de 2019 se emitió la Política Ecuador Digital, en cuyo artículo 4.2 se establece el eje de acción “Eficiencia y Seguridad de la Información”, que está orientado a: “Garantizar la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites, la gestión estatal eficiente, la publicación y utilización de datos abiertos, la gestión de seguridad de la información, y la protección datos personales, para alcanzar los siguientes objetivos: (...) Promover la apertura y publicación de datos generados, almacenados y administrados por las entidades públicas, a fin de fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia gubernamental, así como promover el emprendimiento y la innovación en la sociedad”;

**Que** con Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2022-0022 del 12 de julio de 2022 se aprobó la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025, cuyo objetivo es “instaurar un marco de trabajo multisectorial coordinado, que establezca líneas de acción en torno al proceso de transformación digital del país, definiendo su gobernanza e institucionalidad, y considerando para ello la transversalidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”;

**Que** mediante Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL2022-0031 de 2 de noviembre de 2022 se emitió la Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022-2025, con el objetivo de “establecer los lineamientos para fomentar la Transformación Digital del Ecuador, considerando la investigación, desarrollo e innovación sobre infraestructuras y capacidades digitales, así como la digitalización de las empresas y servicios públicos, fomentando el uso de tecnologías emergentes, gestión de datos, seguridad de la información e interoperabilidad hacia todos los sectores sociales del país, considerando el desarrollo de un entorno normativo, regulatorio e institucional”;

**Que** la Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022-2025 establece el lineamiento 6.8.5 Gobierno Electrónico, que señala: “(...) 10. Promover la participación ciudadana, así como el acceso y uso de la información que genera el estado a través del uso de medios electrónicos contribuyendo a la

*transparencia en la gestión pública”;*

**Que** mediante Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2022-0003 de 17 de febrero de 2022 se expidió la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado;

**Que** el 27 de julio de 2023, el Director de Provisión de Servicios Electrónico (S) y el Director de Simplificación de Trámites y Gobernanza Electrónica elaboraron el 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, en el que concluyen *“Del análisis realizado se concluye que 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 problemas técnicos que no han permitido desplegar la plataforma BuzónEC a nivel nacional, así como también con la emisión de la Ley Orgánica de Transformación Digital. Para solventar problemas técnicos como el uso del sistema SAU de DINARP, es necesario modificar la norma técnica emitida, así como también es necesario establecer algunos criterios más flexibles en los procedimientos de activación de las entidades públicas que igualmente estaban normados (...)”;*

**Que** en el memorando Nro. MINTEL-SGERC-2023-0204-M de 28 de julio de 2023 el Subsecretario de Gobierno Electrónico y Registro Civil (E) aprobó el 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;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; los artículos 12.1 y 12.2. de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; el Código Orgánico Administrativo; la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

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

**d. 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, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley.

**e. 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.

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

**g. 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.

**h. Usuario.-** Toda persona que haga uso del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado, incluyendo personas naturales que accedan para fines personales, en representación de una persona jurídica o de un tercero, o en calidad de servidor público.

**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 enviado o recibido notificaciones mediante la plataforma, no podrá negar o alegar ante terceros que no la envió o 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 y se emita la constancia de lectura.

**Responsabilidad sobre la información.-** La veracidad y autenticidad de las notificaciones generadas en la plataforma serán de exclusiva responsabilidad del usuario 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, que es una plataforma cuya finalidad es permitir a los usuarios la entrega, recepción o envío de notificaciones.

Las notificaciones que podrán ser enviadas a través de la plataforma serán:

- a. Generadas por entidades del sector público.- aquellas generadas para usuarios externos a la entidad.
- b. Generadas por otros usuarios.- aquellas que se dirijan a entidades del sector público acerca de requerimientos que sean del ámbito de competencia de la propia entidad.

**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 representantes legales y de terceros, entre otros que defina el administrador de la plataforma BuzónEC, 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 envío y recibo de notificaciones de trámites y procedimientos administrativos y judiciales.
- d. Descargar anexos de las notificaciones recibidas, en caso de existirlos.

## **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 la entrega, recepción o envío de las notificaciones, que puede ser:

- Generadas en la plataforma y/o
- Mediante interconexión con la plataforma

En la solicitud de activación, además, se deberá designar a un Administrador Institucional de la plataforma BuzónEC, incluyendo los siguientes datos de contacto: nombres completos, cédula, cargo, correo electrónico, número telefónico institucional y celular.

En caso de cambio 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 o designación oficial, así como sus datos, de conformidad con el inciso anterior.

**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 y comunicaciones que se han emitido o recibido desde su institución, de acuerdo al marco jurídico vigente.
3. Crear y actualizar los usuarios de la institución y sus perfiles.
4. Reportar cualquier hecho detectado en el mal manejo de la plataforma.
5. Prestar el apoyo requerido para cualquier proceso de auditoría a las autoridades institucionales y de control.
6. Coordinar los procesos con la unidad administrativa de su institución que corresponda, para el caso de certificaciones de documentos que se hayan generado desde su institución.
7. Velar por el correcto y buen uso de la plataforma BuzónEC.
8. Socializar las veces que sean necesarias al interior de su institución su designación y responsabilidades.
9. Capacitar a sus usuarios internos en el uso de la plataforma BuzónEC.
10. Dar soporte de primer nivel a los usuarios de su institución en el uso de la plataforma BuzónEC.
11. Ser el único punto de contacto con el Administrador de la plataforma BuzónEC, en temas relacionados a la plataforma BuzónEC.
12. Gestionar la elaboración y difusión de procesos o procedimientos internos relacionados a la operación de la plataforma BuzónEC y todo documento que respalde su correcto uso y gestión.
13. Emitir las constancias de envío y recepción de las notificaciones correspondientes a su institución en la plataforma BuzónEC.

**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. Brindar los servicios de interconexión, desarrollo, operación, mantenimiento, soporte, capacitación y documentación para la operación 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 y/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 facultada 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, enviar o recibir 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, correo electrónico habitual, número de teléfono de contacto.

Una vez activada la cuenta el usuario contará con un identificador y contraseña con la finalidad de autenticar su identidad, accediendo a una cuenta de BuzónEC.

## **CAPÍTULO IV**

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

**Artículo 15.- Funcionalidades principales del BuzónEC.-** La plataforma BuzónEC tiene las siguientes funcionalidades básicas:

- a. Elaboración, entrega/recepción (documento físico), envío (documento electrónico), almacenamiento y clasificación de notificaciones ciudadanas;
- b. Ingreso al sistema por parte de los usuarios activados en la plataforma;
- c. Firma electrónica en notificaciones;
- d. Administración de instituciones, áreas, usuarios, permisos y sus perfiles;
- e. Registro o activación de cuentas ciudadanas.
- f. Permite la 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.- Administración de la plataforma BuzónEC.-** El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información tendrá a su cargo la administración de la plataforma BuzónEC y como tal será el encargado de establecer la arquitectura de la plataforma y brindar los servicios de interconexión, desarrollo, operación, mantenimiento, soporte, capacitación y documentación para la operación de la plataforma.

**Artículo 17.- Administración de las cuentas ciudadanas en BuzónEC.-** La Dirección General de

Registro Civil, Identificación y Cedulación estará a cargo de la activación, registro y actualización de los buzones ciudadanos, así como del soporte, capacitación, documentación y certificación documental a todo requerimiento que no provenga de entidades públicas como usuarios de la plataforma.

**Artículo 18.- Almacenamiento/conservación de la información.-** El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información almacenará las notificaciones generadas por los usuarios. Los anexos de las notificaciones se almacenarán por periodo mínimo de un mes y máximo de seis meses posterior a la constancia de recepción de la notificación por parte del usuario. Este periodo de conservación de los anexos será definido por cada usuario 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 presente norma técnica.

**Artículo 19.- 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 y parametrizaciones en sus plataformas informáticas que fueran necesarias para dicha interconexión.

**Artículo 20.- Entrega, recepción o envío y validez de notificaciones a través de BuzónEC.-** Las notificaciones que los servidores públicos de las entidades sometidas al ámbito de aplicación de esta norma técnica emitan, deberán ser enviadas a través de BuzónEC, y suscritas utilizando un certificado de firma electrónica válido y vigente.

Las comunicaciones que emitan los ciudadanos como usuarios de la plataforma, podrán ser suscritas electrónicamente o con firma manuscrita, en cuyo caso serán digitalizadas y cargadas a la plataforma BuzónEC.

Se entenderá legalmente recibida la notificación cuando el ciudadano acceda a la misma en la plataforma BuzónEC, para lo cual se 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.

En caso que la notificación ciudadana sea entregada en físico por un tercero a nombre del titular de la cuenta, la plataforma enviará a éste un correo electrónico en el que se dejará constancia de dicha entrega. En caso de que el titular no haya enviado la notificación entregada por el tercero, éste podrá rechazar de manera digital su registro en la plataforma BuzónEC, para lo cual tendrá un plazo de un (1) día, caso contrario se entenderá por aceptada y legalmente recibida.

**Artículo 21.- 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 un mes, 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 22.- Perfiles de los usuarios en BuzónEC.-** Los usuarios de la plataforma BuzónEC podrán habilitar uno o varios perfiles asociados a ésta. Para la activación de este perfil se deberá aceptar la responsabilidad de esta acción mediante firma electrónica.

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

**a. Perfil de representante legal de personas jurídicas.-** Para personas jurídicas legalmente constituidas o domiciliadas en el país, a fin de enviar y recibir notificaciones ciudadanas en representación de ésta.

En caso de cambio de representante legal de una persona jurídica, el nuevo representante legal podrá solicitar al administrador de la plataforma BuzónEC el traspaso de las notificaciones ciudadanas que fueron destinadas al buzón electrónico ciudadano del representante legal anterior, justificando documentalmente su calidad de representante legal.



**b. Perfil de representante de terceros.-** Para personas naturales que ejerzan representaciones, tutorías o cualquier otro tipo de mandato legal o convencional, debidamente instrumentado.

El procedimiento y los requisitos para la activación y actualización de roles serán definidos por el administrador de la plataforma BuzónEC.

**Artículo 23.- Codificación y formato de las notificaciones.-** Las notificaciones tendrán un código único identificador asignado por el sistema que constará de la siguiente codificación:

- **Generadas por entidades del sector público.-** Siglas de la institución - Área - 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 por otros usuarios.-** Cédula – Perfil - Año en curso – Secuencial

El administrador de la plataforma BuzónEC configurará la codificación de respuesta de estos usuarios.

**Artículo 24.- 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 de este 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.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS:**

**PRIMERA:** 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 sesenta (60) días a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial.

**SEGUNDA:** En el plazo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial del presente Acuerdo Ministerial, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información implementará la plataforma BuzónEC.

**TERCERA:** Las instituciones, entidades y organismos de la Función Ejecutiva deberán activar BuzónEC, en el plazo de noventa (90) días contados a partir de la implementación de la plataforma. Las demás entidades sujetas al ámbito de aplicación tendrán el plazo de ciento ochenta (180) días para activar BuzónEC.

## **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA**

Deróguese el Acuerdo Ministerial No. MINTEL-MINTEL-2022-0003 de 17 de febrero de 2022 mediante el cual se expidió la Norma Técnica para la Implementación del Sistema Único de Notificación y Gestión de Trámites del Estado.

**DISPOSICION FINAL.-** De la ejecución, monitoreo y seguimiento del presente acuerdo, encárguese a al/a Subsecretario/a de Gobierno Electrónico y Registro Civil.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 10 día(s) del mes de Noviembre de dos mil veintitrés.

*Documento firmado electrónicamente*

**SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS  
MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**