

**PODER EJECUTIVO****CAPÍTULO IV****De las Facultades Específicas de las Direcciones y de las Oficinas Recaudadoras y de Servicios al Contribuyente.**

**ARTÍCULO 11.-** Compete a la Dirección de Servicios al Contribuyente:

- I. Prestar, a través de diversos canales de atención, a las y los contribuyentes los servicios de asistencia en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, normar y ejercer las acciones de los programas en materia de registro, prevención y resolución de problemas del contribuyente;
- II. Recibir y atender las quejas y sugerencias que presenten las y los contribuyentes, así como reconocimientos al personal, dando participación a las unidades correspondientes;
- III. Llevar a cabo los programas y procedimientos para la inscripción, suspensión, modificaciones, cambios y cancelación al Registro Estatal de Contribuyentes, incluyendo los derivados del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal y sus Anexos;
- IV. Ejercer las acciones de los programas en materia de padrones asegurándose de mantener actualizado el Registro Estatal de Contribuyentes y del Registro Federal de Contribuyentes derivado del Convenio de Colaboración Administrativa en materia Fiscal Federal y sus Anexos, así como demás padrones previstos en la legislación fiscal en coordinación con la Dirección de Recaudación;
- V. Ordenar y practicar visitas domiciliarias a las y los contribuyentes, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de registro de contribuyentes, para comprobar los datos que se encuentran en el Registro Federal y Estatal de Contribuyentes, así como solicitarles la información y documentación necesaria para constatar dichos datos y realizar las inscripciones y actualizaciones correspondientes en ambos registros por actos de autoridad;
- VI. Emitir, para su notificación, los actos relacionados con el ejercicio de las facultades de las visitas de verificación y otros actos administrativos que se originan con motivo de su competencia;
- VII. Tramitar y resolver las solicitudes de aclaraciones que presenten las y los contribuyentes en esta materia, así como requerir la rectificación de errores u omisiones contenidos en los citados documentos;
- VIII. Verificar los avisos, manifestaciones, y demás documentación, que conforme a las disposiciones fiscales deban presentarse para dar cumplimiento a las normas de carácter general, así como practicar visitas de verificación tendientes a comprobar los datos manifestados y aplicar cuando procedan las medidas de apremio respectivas;
- IX. Expedir constancias en las que se señalen las declaraciones presentadas por las y los contribuyentes en materia de cumplimiento de obligaciones y cartera de crédito en términos del Código Fiscal del Estado de Campeche;
- X. Proporcionar a las autoridades, Secretarías y Dependencias señaladas en las disposiciones legales aplicables, la información de las y los contribuyentes, así como los manifestados en sus declaraciones;
- XI. Recabar de las y los servidores, fedatarios públicos y otros entes públicos de la Administración Pública Estatal y Federal, informes y datos registrales necesarios para integrar y actualizar el registro de contribuyentes y los padrones fiscales tanto del ámbito estatal como del federal y municipal, cuyas funciones correspondientes sean ejercidas por



**PODER EJECUTIVO**

el Estado en virtud del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal y sus Anexos, y en su caso, de los convenios de colaboración administrativa celebrados entre el Estado y los municipios;

- XII.** Dirigir y habilitar a los verificadores, inspectores, notificadores, ejecutores y demás servidores públicos, así como la plantilla de personal autorizada que le sean adscritos;
- XIII.** Solicitar al Servicio de Administración Tributaria la cancelación, revocación o que procedan a dejar sin efectos los certificados de sello digital de conformidad con el Código Fiscal de la Federación; restringir el uso del certificado de la firma electrónica avanzada tanto federal como estatal o cualquier otro mecanismo permitido en las disposiciones jurídicas aplicables y resolver las aclaraciones o solicitudes que presenten las y los contribuyentes para subsanar o desvirtuar las irregularidades detectadas en el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo, así como establecer las estrategias o lineamientos para el ejercicio de esta atribución;
- XIV.** Habilitar mediante acuerdo escrito, horas y días inhábiles para la práctica de actuaciones administrativas o fiscales;
- XV.** Ejercer las acciones de los Programas en Materia de Civismo Fiscal, así como fomentar los valores y principios de la cultura contributiva;
- XVI.** Participar y colaborar con la Dirección de Recaudación en la definición e instrumentación de los mecanismos para la implementación de los Proyectos Especiales en Materia de Recaudación;
- XVII.** Realizar, acordar y promover programas relativos al intercambio de información con autoridades y organismos públicos que contemplen padrones con información genérica de contribuyentes para la actualización de Registro Estatal de Contribuyentes previa determinación de la vialidad y características técnicas de los intercambios;
- XVIII.** Orientar a las y los contribuyentes respecto de las disposiciones fiscales, sus derechos y obligaciones, el calendario de su aplicación, así como los procedimientos y las normas para el ejercicio y cumplimiento de las normas tributarias tanto estatales como federales y municipales convenidas, en materia de su competencia;
- XIX.** Proponer a las autoridades superiores, en coordinación con la Dirección Jurídica y la Unidad Administrativa, la impartición de cursos y conferencias que se proporcionen a las y los contribuyentes, así como las campañas de difusión a fin de darles a conocer las disposiciones legales para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales;
- XX.** Promover con las Entidades públicas y privadas la realización de conferencias, investigaciones, estudios, campañas de orientación y demás actividades que permitan concientizar a las y los contribuyentes de cumplir con sus obligaciones fiscales en forma directa o a través de los medios de comunicación idóneos en materia fiscal;
- XXI.** Diseñar y desarrollar encuestas, sondeos y estudios de opinión pública sobre temas institucionales, fiscales, hacendarios, económicos y de coyuntura estatal, así como participar en la realización de campañas de difusión orientadas a los aspectos de transparencia y del proceso tributario, en coordinación con las Unidades Administrativas competentes del Servicio, la Secretaría, con grupos de contribuyentes de los diversos sectores, asociaciones, cámaras, colegios e institutos académicos y de investigación, a fin de conocer la percepción sobre los aspectos tributarios, y coadyuvar en la mejora de procesos, el combate a la corrupción, el fomento de la transparencia y la legalidad, la difusión de los medios de recepción de quejas y denuncias con los que cuenta el Servicio;
- XXII.** Coordinar a las Unidades Administrativas del Servicio en el desarrollo y aplicación de sondeos, encuestas y estudios de opinión que se realicen, a fin de evaluar la operación recaudatoria, la calidad de los servicios y cobertura de los registros de padrones contemplados en la legislación fiscal federal y estatal, conforme a lo que establezcan las Unidades Administrativas competentes del Servicio. Asimismo, establecer alianzas estratégicas de comunicación y convenios de vinculación académica, de asesoría e investigación, con instituciones públicas, privadas, organismos nacionales, o asociaciones con el propósito de realizar intercambios de conocimientos, metodologías y desarrollos en

**PODER EJECUTIVO**

los estudios de opinión pública y acciones enfocadas a la transparencia y combate a la corrupción en los asuntos del Servicio;

- XXIII.** Atender y resolver las consultas que formulen los interesados individualmente en situaciones reales y concretas sobre la aplicación de las disposiciones fiscales y sobre autorizaciones previstas en las mismas, excepto las reservadas a la Federación;
- XXIV.** Coordinarse con las autoridades fiscales de la Federación, de otras Entidades Federativas y sus Municipios y de los Municipios del Estado, en las materias de su competencia para la ejecución de proyectos, programas, y acciones correspondientes, de acuerdo a las facultades conferidas en este Reglamento, en la legislación federal, estatal, municipal, en los Convenios de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal y municipal, así como sus Anexos o por mandato de las autoridades jurisdiccionales;
- XXV.** Aplicar y dar cumplimiento a las facultades y obligaciones registrales en materia de vehículos terrestres de procedencia extranjera, internados en el territorio del Estado, conforme a las normas establecidas en el Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre el Estado y la Federación y, en su caso, en los Anexos del mismo, calificar y, en su caso, rechazar aquellos que no cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad legal aplicable;
- XXVI.** Integrar, actualizar, operar y controlar el Registro Estatal de Vehículos para efectos tributarios;
- XXVII.** Aportar los elementos técnicos que le sean solicitados en relación a controversias judiciales, fiscales y administrativas, en materia de su competencia;
- XXVIII.** Cumplimentar las resoluciones, mandamientos y ejecutorias de Órganos Jurisdiccionales y Autoridades Federales o Locales, que le sean hechos del conocimiento por la Procuraduría Fiscal o la Dirección Jurídica del Servicio, así como informar a éstas, sobre los actos que realice para su debido cumplimiento;
- XXIX.** Proponer, desarrollar, normar e instrumentar el uso y mejora de medios electrónicos, en los servicios dirigidos a las y los contribuyentes, en coordinación con las demás Unidades Administrativas del Servicio;
- XXX.** Diseñar y elaborar un marco geográfico fiscal que permita georreferenciar cualquier tipo de información, así como actualizar tanto el sistema de información geográfica fiscal como el propio marco, en coordinación con la Dirección de la Información y del Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche;
- XXXI.** Validar los datos de identidad que las y los contribuyentes hayan manifestado ante el Registro Estatal de Contribuyentes con los manifestados en el Registro Federal de Contribuyentes;
- XXXII.** Administrar en coordinación con las demás Unidades Administrativas, la información de carácter fiscal y administrativa que se publica en la página de internet y en las redes sociales del Servicio;
- XXXIII.** Coordinar el proceso de asignación de infraestructura para el registro de los datos de identidad que vinculen al firmante con los datos de creación de la firma electrónica, así como los servicios de certificación en el Servicio conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- XXXIV.** Llevar el registro de contribuyentes que obtengan el certificado digital que confirme el vínculo entre el firmante y los datos de creación de la firma electrónica avanzada, así como realizar cualquier otro acto relacionado con los mismos, incluyendo las autorizaciones relacionadas con la expedición de documentos digitales;
- XXXV.** Promover el uso de los certificados de la Firma Electrónica Avanzada o "e. Firma", para la realización de los trámites y servicios electrónicos y llevar el registro de contribuyentes que obtengan el certificado digital que confirme el vínculo entre el firmante y los datos de creación de la Firma Electrónica Avanzada, de conformidad con lo establecido en el Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal;
- XXXVI.** Solicitar la revocación del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, en el caso de contribuyentes con obligaciones fiscales incumplidas en la forma y términos de la Ley de



**PODER EJECUTIVO**

Firma Electrónica Avanzada y uso de Medios Electrónicos para el Estado de Campeche y sus reglamentos;

- XXXVII.** Resolver las aclaraciones o solicitudes que presenten las y los contribuyentes para subsanar o desvirtuar las irregularidades detectadas en el ejercicio de las atribuciones relacionadas con la revocación del certificado digital, así como establecer las estrategias o lineamientos para el ejercicio de esta atribución;
- XXXVIII.** Proponer a la Junta Reguladora para el Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas en el Estado de Campeche, la cancelación de las licencias expedidas con el objeto de operar establecimientos destinados para el almacenamiento, distribución, venta y consumo de bebidas alcohólicas, en el caso de contribuyentes con obligaciones fiscales estatales incumplidas;
- XXXIX.** Ordenar y practicar visitas domiciliarias de inspección, vigilancia y verificación de conformidad con la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche, así como la aplicación de la Ley de Hacienda del Estado y del Código Fiscal del Estado de Campeche, con el fin de certificar el fiel cumplimiento en materia fiscal relativo a su inscripción en el padrón de contribuyentes y el pago de las contribuciones estatales a que pueden estar sujetos;
  - XL.** Coordinar los programas en materia de calidad que le sean aplicables, así como proporcionar la información sobre los resultados de dichos programas de acuerdo con los plazos y términos establecidos;
  - XLI.** Elaborar el contenido de toda clase de material de información impresa y electrónica para la orientación en el cumplimiento voluntario de las disposiciones fiscales;
  - XLII.** Generar e integrar la información estadística en materia de Registro Estatal de Contribuyentes, contribuciones municipales convenidas, así como del Registro Federal de Contribuyentes en relación con los ingresos federales coordinados;
  - XLIII.** Elaborar los proyectos de formas oficiales de avisos, manifestaciones, declaraciones y demás documentos relacionados con la materia de su competencia;
  - XLIV.** Establecer, normar y mantener actualizado el registro de trámites fiscales, incluyendo los requisitos para la presentación de los mismos;
  - XLV.** En coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información, diseñar estrategias para el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios digitales y otros programas que faciliten el cumplimiento voluntario y oportuno de las y los contribuyentes;
  - XLVI.** Llevar el control y mantener actualizado el Registro Estatal de Contribuyentes y los demás padrones que establezcan las leyes fiscales y administrativas, así como practicar visitas de verificación e inspección tendentes a comprobar los datos manifestados y a localizar contribuyentes no registrados, requerirles su inscripción, corrección de datos y efectuar la inscripción de los mismos en los citados registros;
  - XLVII.** Normar los procedimientos de notificación establecidos en el Código Fiscal del Estado de Campeche, así como emitir y notificar las resoluciones tanto federales como estatales y municipales, que determinen créditos fiscales, citatorios, requerimientos, solicitud de informes y otros actos administrativos, así mismo notificar las resoluciones emitidas por las Unidades Administrativas del Servicio;
  - XLVIII.** Expedir acuerdos en los que se establezcan los días en que los establecimientos a los que se refiere la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche no podrán vender ni se podrá consumir bebidas alcohólicas;
  - XLIX.** Recibir las solicitudes de licencias nuevas para el almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas, y verificar que se cumplan con los requisitos de conformidad con Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;
  - L.** Desahogar los actos administrativos e integrar los expedientes para la expedición de las licencias para el almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas, para la apertura de los establecimientos en términos de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;

**PODER EJECUTIVO**

- LI.** Recibir y tramitar las solicitudes de revalidación de licencias para el almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas; modificaciones o adecuaciones y demás movimientos tales como duplicado de licencia, cambio de domicilio, reposiciones, cambio o ampliación de giro, cambio de razón social, arrendamiento y comodato;
- LII.** Integrar el expediente y dar trámite al cambio de titular de la licencia para el almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas en los casos de fallecimiento de la o el titular de la licencia y una vez autorizado por la o el Administrador General actualizar la base de datos;
- LIII.** Actualizar los sistemas institucionales con las modificaciones o adecuaciones y demás movimientos que se realicen en términos de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;
- LIV.** Solicitar a los Municipios del Estado la relación de los permisos expedidos en términos de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;
- LV.** Ordenar y practicar visitas domiciliarias de inspección, vigilancia y verificación a los establecimientos o a cualquier otro lugar en donde se desarrollen las actividades que regula la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche, independientemente de que cuenten o no con la licencia o permiso correspondientes;
- LVI.** Realizar el aseguramiento de las bebidas alcohólicas y envases vacíos de las mismas, así como de los instrumentos y demás bienes relacionados con la venta clandestina de bebidas alcohólicas independientemente de la aplicación de las sanciones a las que se haya hecho acreedor y proceder a la destrucción o remate de las mismas en términos de las disposiciones federales y estatales en la materia;
- LVII.** Realizar el aseguramiento provisional de las bebidas alcohólicas que se encuentren en los establecimientos que funcionen de forma diversa a la autorizada en la licencia o permiso que se le haya otorgado y designar al depositario de las bebidas alcohólicas aseguradas;
- LVIII.** Desahogar los actos administrativos e integrar el expediente para determinar la cancelación de licencias cuando se actualicen las causales establecidas en el artículo 56 de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche, y remitir a la Dirección Jurídica para la emisión del dictamen de cancelación;
- LIX.** Ordenar la clausura preventiva o provisional y ejecutar la orden definitiva de clausura mediante colocación de sellos a los establecimientos o bienes muebles que resguarden bebidas alcohólicas, que contravengan las disposiciones de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;
- LX.** Expedir permiso especial en el caso del fallecimiento de la o el titular en tanto se reexpide la licencia en favor del o de los que hayan sido designados herederos o herederos por resolución judicial que cumplan los requisitos establecidos en la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche;
- LXI.** Retirar los sellos y entregar el local y mobiliario al titular de la licencia para el almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas, previa orden de levantamiento de la clausura emitido por la Dirección Jurídica;
- LXII.** Dar vista a la Dirección Jurídica cuando se desprendan, alteren o destruyan parcial o totalmente, sin autorización legal, los sellos o marcas oficiales colocados derivados de una clausura preventiva o definitiva, para que ejerza las acciones legales que sean aplicables;
- LXIII.** Remitir el expediente a la Dirección Jurídica que se haya integrado en términos de la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche de las actuaciones administrativas en que se venció el plazo para recuperar las bebidas alcohólicas para que, de forma conjunta, se proceda al levantamiento del acta para su destrucción;
- LXIV.** Remitir el expediente a la Dirección de Recaudación para que se proceda al remate, en los términos del Código Fiscal del Estado de Campeche, de los envases cerrados que contengan bebidas alcohólicas legalmente registrados y que cuenten con dictamen



**PODER EJECUTIVO**

- favorable del organismo responsable de vigilar los riesgos sanitarios;
- LXV.** Vigilar y verificar el cumplimiento de la legislación, así como en las disposiciones administrativas aplicables en materia de almacenamiento, distribución, venta o consumo de bebidas alcohólicas en el Estado;
  - LXVI.** Determinar en cantidad líquida los derechos y accesorios correspondientes a cargo de las y los licenciatarios, contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, en términos de la legislación administrativa y fiscal aplicable;
  - LXVII.** Imponer las sanciones por infracciones a la Ley para la Venta Ordenada y Consumo Responsable de Bebidas Alcohólicas del Estado de Campeche, en el ámbito de su competencia;
  - LXVIII.** Ordenar la publicación en la página de internet del Servicio del listado en el que consten los números identificativos de licencias y permisos para el almacenamiento, distribución y venta de bebidas alcohólicas, nombre o razón social del titular;
  - LXIX.** Inscribir a los contadores públicos que soliciten obtener la autorización para dictaminar el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales del Impuesto Sobre Nóminas; y
  - LXX.** Las demás que le sean conferidas por las leyes, reglamentos o convenios en materia fiscal en los que el Estado sea parte o que la o el Administrador General le confiera.