

**CAPÍTULO V**  
**De las Facultades Específicas de las Direcciones y 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 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 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 actualización de padrones asegurándose de mantener actualizado los padrones del 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 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 los contribuyentes en esta materia, así como requerir la rectificación de errores u omisiones contenidos en los citados documentos;
- VIII. Vigilar que los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados en materia de contribuciones, aprovechamientos y sus accesorios, cumplan con la obligación de presentar declaraciones en términos de la legislación fiscal aplicable;
- IX. 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;
- X. Requerir y exigir a los particulares la presentación de declaraciones, avisos, manifestaciones y demás documentos a que obliguen las disposiciones fiscales cuando los obligados no lo hagan en los plazos respectivos y, simultánea o sucesivamente hacer efectiva una cantidad igual al monto mayor que resulte determinado en la última o en cualquiera de las seis últimas declaraciones de que se trate, así mismo, requerir a los contribuyentes la rectificación de errores u omisiones contenidos en las declaraciones, solicitudes, avisos y demás documentos, y dejar sin efectos los avisos presentados cuando al revisarse o

- verificarse no correspondan a lo manifestado;
- XI. Imponer las multas por infracciones previstas en las disposiciones fiscales Estatales, así como Federales, relacionadas con el incumplimiento de obligaciones Fiscales, como también las señaladas en otras disposiciones Legales, en el ámbito de su competencia;
  - XII. Determinar en cantidad líquida los impuestos y accesorios correspondientes a cargo de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados, tanto en materia estatal como federal y, en su caso, municipal convenidas, en materia de su competencia;
  - XIII. Expedir constancias en las que se señalen las declaraciones presentadas por los contribuyentes en materia de cumplimiento de obligaciones y cartera de crédito en términos del Código Fiscal del Estado;
  - XIV. Proporcionar a las autoridades y dependencias señaladas en las disposiciones legales aplicables, la información de los contribuyentes, así como los manifestados en sus declaraciones;
  - XV. Recabar de los servidores, fedatarios públicos y otras dependencias 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 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;
  - XVI. Dirigir y habilitar a los verificadores e inspectores adscritos a esta Dirección;
  - XVII. 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 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;
  - XVIII. Habilitar mediante acuerdo escrito, horas y días inhábiles para la práctica de actuaciones administrativas o fiscales;
  - XIX. Ejercer las acciones de los Programas en Materia de Civismo Fiscal, así como fomentar los valores y principios de la cultura contributiva;
  - XX. 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;
  - XXI. 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;
  - XXII. Orientar a 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;
  - XXIII. Proponer a las autoridades superiores, en coordinación con la Dirección Jurídica y la Coordinación Administrativa, la impartición de cursos y conferencias que se proporcionen a los contribuyentes, así como las campañas de difusión a fin de

- darles a conocer las disposiciones legales para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales;
- XXIV.** Promover con las entidades públicas y privadas la realización de conferencias, investigaciones, estudios, campañas de orientación y demás actividades que permitan concientizar a los contribuyentes de cumplir con sus obligaciones fiscales en forma directa o a través de los medios de comunicación idóneos en materia fiscal;
- XXV.** 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 SEAFI, la Secretaría de Finanzas, 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 SEAFI;
- XXVI.** Coordinar a las unidades administrativas del SEAFI 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 SEAFI. 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 los estudios de opinión pública y acciones enfocadas a la transparencia y combate a la corrupción en los asuntos del SEAFI;
- XXVII.** 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;
- XXVIII.** Coordinarse con las autoridades fiscales de la Federación, de otras entidades federativas y de los municipios del Estado o de otras entidades federativas, 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; **(REFORMA P.O.E. 30 DE DICIEMBRE DE 2020)**
- XXIX.** 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;
- XXX.** Integrar, actualizar, operar y controlar el Registro Estatal de Vehículos para efectos tributarios;
- XXXI.** Aportar los elementos técnicos que le sean solicitados en relación a controversias judiciales, fiscales y administrativas, en materia de su competencia;
- XXXII.** 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, así como informar a éstas, sobre los actos que realice para su debido cumplimiento;
- XXXIII.** Requerir en términos del artículo 60 del Código Fiscal del Estado, la presentación de las declaraciones, avisos, información y demás documentos, cuando los obligados no lo hagan en los plazos señalados respecto de los asuntos a que se refiere el citado artículo y hacer efectiva una cantidad conforme a lo previsto en la fracción I de dicho artículo, cuando vencido el plazo para atender el requerimiento este no sea solventado;
- XXXIV.** Proponer, desarrollar, normar e instrumentar el uso y mejora de medios electrónicos, en los servicios dirigidos a los contribuyentes, en coordinación con las demás Unidades Administrativas del SEAFI;
- XXXV.** 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 Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación y, del Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche;
- XXXVI.** Validar los datos de identidad que los contribuyentes hayan manifestado ante el Registro Estatal de Contribuyentes con los manifestados en el Registro Federal de Contribuyentes;
- XXXVII.** Fungir como enlace del SEAFI ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con el fin de coordinar y aplicar los programas federales en materia de registro y cumplimiento de sus pagos de los contribuyentes que de acuerdo con las Leyes Federales deban cumplir con dichas obligaciones, teniendo como base para tal efecto el Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal;
- XXXVIII.** Administrar en coordinación con las demás Unidades Administrativas, la información de carácter fiscal que se publica en la página de internet y en las redes sociales del SEAFI;
- XXXIX.** 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 SEAFI conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- XL.** 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;
- XLI.** 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;
- XLII.** 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 Firma Electrónica Avanzada y uso de Medios Electrónicos para el Estado de Campeche y sus reglamentos;
- XLIII.** Resolver las aclaraciones o solicitudes que presenten 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;
- XLIV.** Solicitar a la Junta Reguladora para la Venta Ordenada y Consumo Responsable

de Bebidas Alcohólicas 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 incumplidas;

- XLV. Ordenar y practicar visitas domiciliarias de inspección, vigilancia y verificación de conformidad con el artículo 51 de 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, con el fin de certificar el fiel cumplimiento en materia fiscal relativo a su inscripción en el padrón de contribuyentes y el pago de los impuestos estatales a que pueden estar sujetos;
- XLVI. 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;
- XLVII. Elaborar el contenido de toda clase de material de información impresa y electrónica para la orientación en el cumplimiento voluntario de las disposiciones fiscales;
- XLVIII. 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;  
**(REFORMA P.O.E. 30 DE DICIEMBRE DE 2020)**
- XLIX. Elaborar los proyectos de formas oficiales de avisos, manifestaciones, declaraciones y demás documentos relacionados con la materia de su competencia;
- L. Establecer, normar y mantener actualizado el registro de trámites fiscales, incluyendo los requisitos para la presentación de los mismos;
- LI. En coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación, diseñar estrategias para el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios digitales y otros programas que faciliten el cumplimiento voluntario y oportuno de los contribuyentes; y
- LII. Las demás que le sean conferidas por las leyes, reglamentos o convenios en materia fiscal en los que el Estado sea parte o que el Administrador General le confiera.