

Adición y modificación de criterios en la fracción XIX:

XIX. Los servicios que ofrecen señalando los requisitos para acceder a ellos

Los sujetos obligados deberán publicar la información necesaria para que los particulares conozcan y gocen de los servicios públicos que prestan, tratándose tanto de aquellas actividades realizadas por la administración pública para satisfacer necesidades de la población, como las que realicen los sujetos obligados que no formen parte de la Administración Pública, pero que involucren el uso de recursos públicos.

La Ley General de Mejora Regulatoria establece que un servicio es "cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables"^{50a}. Asimismo, señala que el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, es la herramienta tecnológica que compila las Regulaciones, los Trámites y los Servicios de los Sujetos Obligados^{50b}, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información. Dicho catálogo es público y la información que contenga será vinculante para los Sujetos Obligados, en el ámbito de sus competencias, además, de que su inscripción y actualización es de carácter permanente y obligatoria para todos los Sujetos Obligados.

En el caso de los servicios públicos, se publicará la información señalando si se prestan directamente o de manera indirecta, es decir, mediante algún permisionario, concesionario o empresas productivas del Estado, siempre conforme a las leyes y reglamentos vigentes.

Se deberán incluir los servicios que los sujetos obligados brindan en materia de acceso a la información y protección de datos personales, tales como la orientación y asesoría para ejercer los derechos de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales⁵¹ que todo sujeto obligado debe proporcionar.

La información publicada deberá corresponder y vincular con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios o sistemas homólogos.

Los sujetos obligados que no estén regulados por la Ley General de Mejora Regulatoria, así como por las disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria referidas en el presente apartado, se podrán sujetar a éstas para efecto de dar cumplimiento a los presentes Lineamientos, asimismo en caso de no vincularse con el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios, se vinculará a los sistemas homólogos en la materia.

Párrafo modificado DOF 28/12/2020

Periodo de actualización: trimestral

Conservar en el sitio de Internet: información vigente

Aplica a: todos los sujetos obligados

Criterios sustantivos de contenido

- | | |
|-------------------|---|
| Criterio 1 | Ejercicio |
| Criterio 2 | Periodo que se informa (fecha de inicio y fecha de término con el formato día/mes/año) |
| Criterio 3 | Nombre del servicio |
| | <i>Criterio modificado DOF 28/12/2020</i> |
| Criterio 4 | Tipo de servicio (catálogo): Directo/Indirecto |
| Criterio 5 | Tipo de usuario y/o población objetivo. Especificar los casos en que se puede obtener el servicio |
| Criterio 6 | Descripción del servicio. Utilizar un lenguaje claro, sencillo y conciso, así como los casos en que debe o puede realizarse el servicio, y los pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización. |
| | <i>Criterio modificado DOF 28/12/2020</i> |
| Criterio 7 | Modalidad del servicio. Por ejemplo: presencial, en línea, correo, mensajería, telefónica, módulo itinerante, etcétera |
| Criterio 8 | Enumerar y detallar los requisitos. En caso de que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero se deberá señalar la persona o empresa que lo emita. En caso de que el servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de trámites o servicios adicionales, deberá de identificar plenamente los mismos, señalando además el Sujeto Obligado ante quien se realiza |

Criterio 9 Documentos requeridos, en su caso; así como especificar si el servicio debe presentarse mediante formato, escrito libre, ambos o puede solicitarse por otros medios

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 10 Hipervínculo al/los formato(s) respectivo(s) publicado(s) en medio de difusión oficial

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 11 Última fecha de publicación del formato en el medio de difusión oficial

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 12 Tiempo de respuesta. Especificar el plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el servicio y, en su caso, indicar si aplica la afirmativa o la negativa ficta

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 13 Plazo con el que cuenta el Sujeto Obligado para prevenir al solicitante^{51a}

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 14 Plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 15 Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 16 Denominación del o las áreas y/o unidades administrativas del sujeto obligado en las que se proporciona el servicio, o en caso de ser un servicio indirecto, la denominación del permisionario, concesionario o empresa productiva del Estado

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 17 Domicilio⁵² de las áreas y/o unidades administrativas del sujeto obligado en las que se proporciona el servicio (tipo de vialidad [catálogo], nombre de vialidad [calle], número exterior, número interior [en su caso], tipo de asentamiento humano [catálogo], nombre de asentamiento humano [colonia], clave de la localidad, nombre de la localidad, clave del municipio, nombre del municipio o delegación, clave de la entidad federativa, nombre de la entidad federativa [catálogo], código postal)

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 18 Domicilio en el extranjero. En caso de que el servicio se lleve a cabo en otro país, se deberá incluir el domicilio el cual deberá incluir por lo menos: país, ciudad, calle y número

Respecto de los datos de contacto oficial de la oficina de atención del Sujeto Obligado responsable de proporcionar el Servicio publicar:

Párrafo adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 19 Teléfono, extensión en su caso, de contacto de la oficina de atención

Criterio 20 Medios electrónicos de comunicación de la oficina de atención y/o del responsable del Servicio

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 21 Horario de atención (días y horas)

Criterio 22 Objetivo de la inspección o verificación, en caso de que se requiera para llevar a cabo el servicio

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 23 Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago. En su caso, especificar que es gratuito

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 24 Sustento legal para su cobro, en su caso

Criterio 25 Lugares donde se efectúa el pago

Criterio 26 Fundamento jurídico-administrativo del servicio

Criterio 27 Derechos del usuario ante la negativa y/o falta en la prestación del servicio

Criterio 28 Información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del servicio

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 29 Información adicional del servicio, en su caso

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

En caso de que exista otro medio que permita el envío de consultas y documentos deberá especificar:

Párrafo adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 30 Teléfono(s) y, en su caso, extensión(es)

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 31 Medios electrónicos de comunicación

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 32 Domicilio^{52a} (tipo de vialidad [catálogo], nombre de vialidad [calle], número exterior, número interior [en su caso], tipo de asentamiento humano [catálogo], nombre de asentamiento humano [colonia], clave de la localidad, nombre de la localidad, clave del municipio, nombre del municipio o delegación, clave de la entidad federativa, nombre de la entidad federativa [catálogo], código postal)

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Respecto de lugares para reportar presuntas anomalías y/o quejas en la prestación del servicio:

Criterio 33 Teléfono(s) y, en su caso, extensión(es)

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterio 34 Medios electrónicos de comunicación

Criterio adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 35 Domicilio⁵³ (tipo de vialidad [catálogo], nombre de vialidad [calle], número exterior, número interior [en su caso], tipo de asentamiento humano [catálogo], nombre de asentamiento humano [colonia], clave de la localidad, nombre de la localidad, clave del municipio, nombre del municipio o delegación, clave de la entidad federativa, nombre de la entidad federativa [catálogo], código postal)

Finalmente se deberá publicar el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios o al sistema homólogo en la materia:

Párrafo adicionado DOF 28/12/2020

Criterio 36 Hipervínculo al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios o al sistema homólogo en la materia

Criterio modificado DOF 28/12/2020

Criterios adjetivos de actualización

Criterio 37 Periodo de actualización de la información: trimestral

Criterio 38 La información publicada deberá estar actualizada al periodo que corresponde de acuerdo con la *Tabla de actualización y conservación de la información*

Criterio 39 Conservar en el sitio de Internet y a través de la Plataforma Nacional la información vigente de acuerdo con la *Tabla de actualización y conservación de la información*

Criterios adjetivos de confiabilidad

Criterio 40 Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y/o actualiza(n) la información

Criterio 41 Fecha de actualización de la información publicada con el formato día/mes/año

Criterio 42 Fecha de validación de la información publicada con el formato día/mes/año

Criterio 43 Nota. Este criterio se cumple en caso de que sea necesario que el sujeto

Criterios adjetivos de formato

Criterio 44 La información publicada se organiza mediante el formato 19, en el que se incluyen todos los campos especificados en los criterios sustantivos de contenido

Criterio 45 El soporte de la información permite su reutilización

Numeración de criterios modificada DOF 28/12/2020

Formato 19 LGT_Art_70_Fr_XIX**Servicios**

Ejercicio	Fecha de inicio del periodo que se informa (día/mes/año)	Fecha de término del periodo que se informa (día/mes/año)	Nombre del servicio	Tipo de servicio (catálogo)	Tipo de usuario y/o población objetivo

Formato modificado DOF 28/12/2020

Descripción del objetivo del servicio	Modalidad del servicio	Enumerar y detallar los requisitos	Documentos requeridos, en su caso	Hipervínculo al/los formatos (s) respectivo(s) publicado(s) en medio oficial

Formato modificado DOF 28/12/2020

Última fecha de publicación del formato en el medio de difusión oficial	Tiempo de respuesta	Plazo con el que cuenta el sujeto obligado para prevenir al solicitante	Plazo con el que cuenta el solicitante para cumplir con la prevención	Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan	Denominación del o las áreas, y/o unidades administrativas del sujeto obligado en las que se proporciona el servicio

Formato modificado DOF 28/12/2020

Domicilio de las áreas y/o unidades administrativas del sujeto obligado en las que se proporciona el servicio						
Domicilio: Tipo vialidad (catálogo)	Nombre vialidad (calle)	Número Exterior	Número Interior, en su caso	Tipo de asentamiento (catálogo)	Nombre del asentamiento humano (colonia)	Clave de la localidad

Formato modificado DOF 28/12/2020

Domicilio de las áreas y/o unidades administrativas del sujeto obligado en las que se proporciona el servicio						
Nombre de la localidad	Clave del municipio	Nombre del municipio o delegación	Clave de la entidad federativa	Nombre de la entidad federativa (catálogo)	Código postal	Domicilio en el extranjero, en su caso (país, ciudad, calle y número)

Formato modificado DOF 28/12/2020

Datos de contacto oficial de la oficina de atención del Sujeto Obligado responsable de proporcionar el Servicio			Objetivo de la inspección o verificación, en caso de que se requiera para llevar a cabo el servicio	Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto
Teléfono(s) y extensión(es) en su caso	Medios electrónicos de comunicación	Horario de atención (días y horas)		

Formato modificado DOF 28/12/2020

Sustento legal para su cobro, en su caso	Lugares donde se efectúa el pago	Fundamento jurídico-administrativo de la existencia del servicio	Derechos del usuario ante la negativa o la falta ante la prestación del servicio	Información que deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del servicio	Información adicional del servicio, en su caso

Formato modificado DOF 28/12/2020

En caso de que exista otro medio que permita el envío de consultas y documentos deberá especificar							
Teléfono(s) y en su caso, extensión(es)	Medios electrónicos de comunicación	Domicilio: Tipo vialidad (catálogo)	Nombre vialidad	Número Exterior	Número Interior, en su caso	Tipo de asentamiento (catálogo)	Nombre del asentamiento

Formato adicionado DOF 28/12/2020

En caso de que exista otro medio que permita el envío de consultas y documentos deberá especificar						
Clave de la localidad	Nombre de la localidad	Clave del municipio	Nombre del municipio o delegación	Clave de la entidad federativa	Nombre de la entidad federativa (catálogo)	Código postal

Formato adicionado DOF 28/12/2020

Lugares para reportar presuntas anomalías y/o quejas en la prestación del servicio									
Teléfono y, en su caso extensión	Medios electrónicos de comunicación	Domicilio: Tipo vialidad (catálogo)	Nombre vialidad	Número Exterior	Número Interior, en su caso	Tipo de asentamiento (catálogo)	Nombre del asentamiento	Clave de la localidad	Nombre de la localidad

Formato modificado DOF 28/12/2020

Lugares para reportar presuntas anomalías y/o quejas en la prestación del servicio				
Clave del municipio	Nombre del municipio o delegación	Clave de la entidad federativa	Nombre de la entidad federativa (catálogo)	Código postal

Formato modificado DOF 28/12/2020

Hipervínculo al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios o al sistema homólogo	Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y actualiza(n) la información	Fecha de actualización de la información (día/mes/año)	Fecha de validación de la información (día/mes/año)	Nota

Formato modificado DOF 28/12/2020