

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

En cumplimiento de la presente fracción 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.

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.

Asimismo, se deberán incluir los servicios en materia de acceso a la información y protección de datos personales, 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 en su caso vincular al catálogo, manual o sistema electrónico de servicios de cada sujeto obligado.

Los servicios deben estar al alcance de la población, sin necesidad de que el particular los exija, como es el caso de los trámites.

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** Denominación del servicio
- 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 objetivo del servicio. Por ejemplo, los beneficios que se pueden obtener al acceder al servicio
- Criterio 7** Modalidad del servicio. Por ejemplo: presencial, en línea, correo, mensajería, telefónica, módulo itinerante, etcétera
- Criterio 8** Requisitos para obtener el servicio
- Criterio 9** Documentos requeridos, en su caso
- Criterio 10** Hipervínculo al/los formato(s) respectivo(s) publicado(s) en medio oficial
- Criterio 11** Tiempo de respuesta. Por ejemplo, el número de horas, días hábiles o naturales
- Criterio 12** Denominación del área del sujeto obligado en la que se proporciona el servicio, o en caso de ser un servicio indirecto, la denominación del permisionario, concesionario o empresa productiva del Estado
- Criterio 13** Domicilio⁵² de la oficina de atención (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 14** 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
- Criterio 15** Teléfono, extensión en su caso, de contacto de la oficina de atención
- Criterio 16** Correo electrónico de contacto de la oficina de atención
- Criterio 17** Horario de atención (días y horas)
- Criterio 18** Costo; en su caso, especificar que es gratuito
- Criterio 19** Sustento legal para su cobro, en su caso

⁵¹ Consideradas como garantías inherentes al derecho a la protección de datos personales, como se advierte de la interpretación integral del artículo 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

⁵² Los componentes del domicilio se basan en la *Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos* emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, publicada en el Diario Oficial el viernes 12 de noviembre de 2010. Disponible en: http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/normastecnicas/doc/dof_ntdg.pdf

- Criterio 20** Lugares donde se efectúa el pago
- Criterio 21** Fundamento jurídico-administrativo del servicio
- Criterio 22** Derechos del usuario ante la negativa y/o falta en la prestación del servicio
- Respecto de lugares para reportar presuntas anomalías en la prestación del servicio:
- Criterio 23** Teléfono y, en su caso, extensión
- Criterio 24** Correo electrónico
- Criterio 25** Domicilio ⁵³ (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 26** 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
- Criterio 27** Hipervínculo a información adicional del servicio, en su caso
- Criterio 28** Hipervínculo al catálogo, manual o sistema correspondiente, en su caso
- Criterios adjetivos de actualización**
- Criterio 29** Periodo de actualización de la información: trimestral
- Criterio 30** La información publicada deberá estar actualizada al periodo que corresponde de acuerdo con la *Tabla de actualización y conservación de la información*
- Criterio 31** 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 32** Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y/o actualiza(n) la información
- Criterio 33** Fecha de actualización de la información publicada con el formato día/mes/año
- Criterio 34** Fecha de validación de la información publicada con el formato día/mes/año
- Criterio 35** Nota. Este criterio se cumple en caso de que sea necesario que el sujeto obligado incluya alguna aclaración relativa a la información publicada y/o explicación por la falta de información
- Criterios adjetivos de formato**
- Criterio 36** 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 37** El soporte de la información permite su reutilización

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)	Denominación del servicio	Tipo de servicio (catálogo)	Tipo de usuario y/o población objetivo

Descripción del objetivo del servicio	Modalidad del servicio	Requisitos para obtener el servicio	Documentos requeridos	Hipervínculo al/los formatos (s) respectivo(s) publicado(s) en medio oficial

Formato modificado DOF 10/11/2016

Tiempo de respuesta	Denominación del área, permisionario, concesionario o empresas productivas del Estado que proporcione el servicio, según corresponda	Domicilio de la oficina de atención							
		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

⁵³ Los componentes del domicilio se basan en la *Norma Técnica sobre Domicilios Geográficos* emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, publicada en el Diario Oficial el viernes 12 de noviembre de 2010. Disponible en: http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/normastecnicas/doc/dof_ntdg.pdf

Domicilio de la oficina de atención					Domicilio en el extranjero, en su caso	Teléfono y extensión en su caso, de la oficina de atención	Correo electrónico de la oficina de atención
Clave del municipio	Nombre del municipio o delegación	Clave de la entidad federativa	Nombre de la entidad federativa (catálogo)	Código postal			

Horario atención (días y horas)	Costo, en su caso especificar que es gratuito	Sustento legal para su cobro	Lugares donde se efectúa el pago	Fundamento jurídico-administrativo del servicio	Derechos del usuario ante la negativa o la falta ante la prestación del servicio

Lugares para reportar presuntas anomalías en la prestación del servicio									
Teléfono y, en su caso extensión	Correo electrónico	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

Lugares para reportar presuntas anomalías 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

Domicilio en el extranjero, en su caso	Hipervínculo a información adicional del servicio	Hipervínculo al catálogo, manual o sistema correspondiente

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

XX. Los trámites, requisitos y formatos que ofrecen

Se publicará información relacionada con las tareas administrativas que realizan los sujetos obligados en sus diferentes ámbitos (federal, estatal, delegacional y municipal) con el objeto de atender las peticiones que realicen los particulares ya sea para la obtención de un beneficio, o bien, cumplir con alguna obligación ante una autoridad, de conformidad con la normatividad respectiva respecto de los trámites que realizan.

En este sentido, de conformidad con el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se entiende por *trámite* lo siguiente:

"... cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar."

Al respecto, el Manual del Registro Federal de Trámites y Servicios indica que existen trámites relacionados con la solicitud, entrega o conservación de la información, según lo siguiente:

- **Solicitud de información:** Se entiende como aquella información que una persona física o moral requiere de una autoridad para obtener un beneficio o cumplir con una obligación o, en general, a fin de que se emita una resolución.