



PODER EJECUTIVO  
ESTADO DE QUINTANA ROO

- X. Proponer al Comité de Transparencia del SATQ, los asuntos que por su trascendencia e importancia ameriten ser pasados por su autorización en términos de la normatividad aplicable;
- XI. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva, procurando su accesibilidad, cultura de la transparencia, apertura gubernamental y Gobierno abierto al interior del SATQ;
- XII. Elaborar toda clase de documentos e instrumentos que permitan garantizar que el SATQ, como Sujeto Obligado, cumpla puntualmente con las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo;
- XIII. Coadyuvar en la elaboración de los índices de clasificación de la información y en la preparación de las versiones públicas; y
- XIV. Las demás que señalen otras disposiciones y las que le confiera el Director General en el ámbito de su competencia.

**Capítulo II**  
**De la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente**

**Sécción Única**  
**De las facultades del titular de la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente**

**Artículo 14.-** El titular de la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente tendrá las facultades siguientes:

- I. Elaborar y analizar los reportes, informes e indicadores de desempeño relacionados con la asistencia al contribuyente proponiendo a la Dirección General las medidas preventivas y correctivas necesarias para cumplimentar los objetivos y metas de la Dirección, así como, la evaluación de desempeño de las unidades administrativas centrales y foráneas adscritas a esta Dirección;
- II. Prestar servicios de asistencia gratuita a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales directamente, vía telefónica o a través de medios electrónicos que tenga implementado el SATQ, sobre la normatividad fiscal y los trámites de inscripción, modificación de datos y baja de contribuyentes, alta de obligaciones, presentación de declaraciones, pagos y otros trámites de su competencia;



- III. Asesorar y asistir a los contribuyentes en el trámite de su firma electrónica;
- IV. Proponer y realizar campañas de difusión, cursos y conferencias a los contribuyentes a fin de darles a conocer las disposiciones legales para el cumplimiento de sus obligaciones, editar y distribuir medios impresos y electrónicos en el área de su competencia;
- V. Difundir las disposiciones generales que establezcan obligaciones, beneficios y estímulos fiscales;
- VI. 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 SATQ;
- VII. Emitir, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ, los lineamientos del diseño de estrategias para el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios digitales y otros programas que faciliten el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones fiscales de los contribuyentes del Estado;
- VIII. Diseñar y elaborar en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del SATQ, un marco geográfico fiscal que permita georreferenciar cualquier tipo de información, así como actualizar la información geográfica fiscal del Estado con dicho marco;
- IX. Analizar el comportamiento de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales de inscripción, de actualización de datos del sujeto, de sus obligaciones por sus actividades, de la presentación de declaraciones y el pago de sus obligaciones sobre las contribuciones estatales, federales y municipales coordinadas, para identificar las áreas de oportunidad, causas y efectos, y diseñar nuevas opciones y estrategias de asistencia al contribuyente para el fomento de la cultura contributiva y el abatimiento de la informalidad, la evasión y elusión fiscal;
- X. Identificar las áreas de oportunidad para establecer los centros de atención directos y electrónicos, procesos, procedimientos y trámites que satisfagan los requerimientos de los contribuyentes, en materia de cumplimiento de obligaciones fiscales estatales, federales y municipales coordinados;



- XI. Asistir a los contribuyentes sobre sus procedimientos de quejas y denuncias, identificando la problemática para su canalización a la unidad administrativa que corresponda;
- XII. Informar a los contribuyentes de los derechos y medios de defensa que pueden hacer valer en contra de las resoluciones de las autoridades fiscales;
- XIII. Recibir las inconformidades que presenten los contribuyentes de hechos sobre desviaciones a la normatividad, sistemas y procedimientos en materia de su competencia, así como, de la actuación indebida de los servidores públicos adscritos al SATQ;
- XIV. Asistir a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales sobre los programas y procedimientos que establezca el Estado y la Federación para la inscripción, actualización, suspensión, modificación y cancelación en el Registro Estatal de Contribuyentes y Registro Federal de Contribuyentes, así como, verificar que la documentación e información que deba presentar el contribuyente cumpla con los requisitos establecidos, antes de ser turnado al área de recaudación para la realización del trámite;
- XV. Asesorar al contribuyente verificando que obtenga y adjunte toda la documentación e información que integran los requisitos de las gestiones señaladas en las normas fiscales, para ser cumplidos por éste previamente a su tramitación ante el SATQ;
- XVI. Atender la solicitud de los contribuyentes para asesorarlos en el llenado de sus declaraciones para su correcta presentación y el cumplimiento de los aspectos formales correspondientes;
- XVII. Programar y registrar a los contribuyentes con el objeto de promover el cumplimiento de sus obligaciones fiscales sobre el registro estatal y la gestión de las licencias de funcionamiento;
- XVIII. Verificar cuando lo requiera, los datos de identidad de los contribuyentes en el registro estatal de contribuyentes y ante el registro federal de contribuyentes, que generen mayor certidumbre en esos elementos de información;
- XIX. Coordinar las actividades de concertación y sensibilización de grupos de contribuyentes y población en general, para la participación en la actualización de



- la información del registro estatal de contribuyentes y el registro federal de contribuyentes;
- XX. Participar en el Comité de Síndicos del contribuyente de la zona que corresponda para aportar y asistir en el comité respecto de las incidencias observadas y recomendaciones realizadas, conforme en lo establecido en la Ley y en el reglamento que se expida en la materia;
  - XXI. Normar y ejercer las acciones de los programas presupuestarios y operativos en materia de registro, prevención y asistencia a los contribuyentes, y llevar el registro de trámites fiscales que realicen los contribuyentes, así como los requisitos y el procedimiento para la presentación de estos;
  - XXII. Implementar los lineamientos operativos de la Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente y sus unidades administrativas adscritas;
  - XXIII. Proponer al Director General acciones de mejora continua que se hubieran identificado en sus procesos operativos;
  - XXIV. Apoyar directamente a los contribuyentes en la resolución de asuntos individuales y concretos relativos a los trámites administrativos que realicen ante las autoridades fiscales sin interferir en las funciones de la autoridad fiscal competente y verificar que toda la documentación y requisitos señalados en la norma fiscal, sean cumplidos por el contribuyente previamente a la gestión a realizar;
  - XXV. Orientar al contribuyente sobre la forma de hacer la solicitud por devolución de cantidades pagadas indebidamente a la Hacienda Pública del Estado o la Federación, y las que resulten como saldo a favor, así como sobre la documentación comprobatoria necesaria para su trámite;
  - XXVI. Diseñar programas de capacitación al personal del SATQ, respecto de las funciones de asistencia al contribuyente y recaudación de contribuciones estatales, federales y municipales coordinados que impulse el fomento de la cultura contributiva y el abatimiento de la informalidad, la evasión y elusión fiscal;
  - XXVII. Requerir y obtener permanentemente de la Dirección Estatal Jurídica la Normatividad Fiscal Estatal, Federal y de los Municipios coordinados, y capacitar al personal adscrito a las unidades administrativas centrales y foráneas de asistencia al contribuyente, para prestar un servicio actualizado y eficiente;





- XXVIII. Supervisar que el personal adscrito cumpla con las facultades y atribuciones del área, y realice las funciones establecidas para cada puesto, recomendando e impulsando la integración y mejor desempeño, en beneficio de los contribuyentes que se atiendan;
- XXIX. Revisar el llenado de declaraciones para su presentación, a solicitud de los contribuyentes a fin de que cumplan con los aspectos formales correspondientes, debiendo prestar la asesoría correspondiente;
- XXX. Orientar al contribuyente sobre los tramites que deban realizar ante las unidades administrativas del SATQ relativas a solicitudes de aclaración de créditos fiscales, presentación de declaraciones, requerimientos, solicitudes y avisos a los padrones, entre otros, siempre que no constituyan resolución vinculante, no versen sobre la aplicación o interpretación de normas jurídicas y no se trate de una autorización particular;
- XXXI. Coordinar a las unidades administrativas de asistencia al contribuyente del SATQ 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 los que establezcan las unidades administrativas;
- XXXII. 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, metodología y desarrollos en los estudios de opinión pública y acciones enfocadas a la transparencia y combate a la corrupción en los asuntos del SATQ;
- XXXIII. Recibir y asesorar sobre solicitudes de aclaración que presenten los contribuyentes respecto a problemas relacionados con la presentación de declaraciones, imposición de multas, requerimientos, solicitudes, avisos al Registro Estatal o Federal de Contribuyentes y créditos fiscales, siempre que no sean competencia de otra unidad administrativa;
- XXXIV. Participar, coordinar y realizar campañas, programas y procedimientos para la localización, inscripción, suspensión, modificación y actualización en el Registro Estatal de Contribuyentes, así como, en el Registro Federal de Contribuyentes, con motivo del convenio de colaboración administrativa suscrito;



PODER EJECUTIVO  
ESTADO DE QUINTANA ROO

- XXXV. Implementar acciones derivadas de los resultados que arrojen los mecanismos de promoción de incorporación a la economía formal de sectores específicos de contribuyentes, en coordinación con otras unidades administrativas del SATQ, para el seguimiento y control de dichos sectores;
- XXXVI. Fungir como enlace del SATQ con los grupos o sectores de contribuyentes que deban incorporarse a la economía formal, a fin de darles a conocer sus derechos y obligaciones y asesorarlos para el cumplimiento de estas últimas;
- XXXVII. Validar el contenido que tendrá el material de información impresa y electrónica para la orientación de los contribuyentes respecto del cumplimiento voluntario de las disposiciones fiscales;
- XXXVIII. Difundir la imagen institucional de los productos, material y eventos del SATQ, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;
- XXXIX. Analizar, proponer y ejecutar las acciones de mejora continua relativas a los programas en materia de civismo fiscal, así como fomentar los valores y principios de la cultura contributiva; y
- XL. Las demás que señalen otras disposiciones y las que le confiera el Director General en el ámbito de su competencia.

**Capítulo III  
De la Dirección Estatal de Recaudación**

**Sección I  
De las facultades del titular de la Dirección Estatal de Recaudación.**

**Artículo 15.-** El titular de la Dirección Estatal de Recaudación tendrá las facultades siguientes:

- I. Recaudar y recibir los ingresos estatales, federales y municipales coordinados, custodiarlos y depositarlos en las cuentas bancarias autorizadas;
- II. Informar diariamente al Director General la recaudación obtenida en cada uno de los rubros, conforme a los sistemas establecidos, en su caso;
- III. Integrar programas de trabajo en las unidades administrativas a su cargo para el debido cumplimiento de sus facultades;