

Anexo "Solicitud de registro, actualización, modificación y/o cancelación de la información de los trámites en el Catálogo Nacional de Trámites y Servicios"

Sección	Campo	
Datos Generales del trámite	Homoclave	PAP-00-009
	*Nombre oficial del trámite o servicio	Aclaración del estado de cuenta
	*Nombre ciudadano del trámite	Aclaración del estado de cuenta
	Nombre de la modalidad (si existe)	
	Fundamento Jurídico que da origen al trámite:	Federal
Descripción del trámite	Tipo de trámite o servicio	
	* ¿En qué casos se debe presentar el trámite?	En caso de inconformidad con el Estado de Cuenta que la Institución le entrega.
	* ¿Quién puede solicitar el trámite?	Interesado Representante legal
	* Descripción Ciudadana	Permite que los comercializadores y/o agentes aclaren sus dudas respecto a los saldos que tienen que pagar.
	¿Qué efectos tendría la eliminación de éste trámite?	Los comercializadores y/o agentes no podrían expresar su inconformidad a la Institución, por lo tanto se vería disminuido el número de agencias y en consecuencia las ventas.
Sinónimos	* Sinónimos (palabras clave de búsqueda):	
Personas relacionadas con el trámite (Funcionario público responsable)	* Nombre(s)	José Miguel
	* Apellido paterno	Jiménez
	* Apellido materno	Llanas
	* Cargo	Director de Finanzas
	* Correo electrónico	jose.jimenez@pronosticos.gob.mx
	* Teléfono	5482-0000 Ext: 11001
	Teléfono adicional	Teléfonos de atención: 55 5482-0000 Ext: 11001 Horario Atención Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, de 8:30 a 14:30
Canales de atención	*Nivel de digitalización	1
	100% Digitalizado	
	* Canales de atención (medios de presentación del trámite)	1.- Vía telefónica para comercializadores: 55 - 5482-0000 Ext. 13303 55 - 5482-0000 Ext. 14111

		55 - 5482-0000 Ext. 14113 2.- Oficinas Centrales.
	Fundamento jurídico de canales de atención:	
	* Enlace o link al sitio en línea	
	Enumera las acciones que el usuario tiene que hacer para realizar el trámite:	1.- Vía telefónica para comercializadores: 55 - 5482-0000 Ext. 13303 55 - 5482-0000 Ext. 14111 55 - 5482-0000 Ext. 14113 2.- Oficinas Centrales 3.- Número de la Agencia 4.- Periodo de aclaración 5.- Rubro de aclaración.
Plazo máximo	Plazo máximo:	N/A
	Fundamento jurídico del plazo de respuesta:	
Plazo de prevención	*Plazo de prevención:	
	Fundamento jurídico del plazo de prevención:	
Plazo real	*Plazo real	
Tipo de resolución	*Tipo de resolución	Reporte de venta a través de terminal
Criterios de resolución	Criterio de resolución del trámite	Aclaración
Montos	Monto de los derechos, productos y aprovechamientos aplicables	Trámite Gratuito
	Fundamento jurídico de montos:	
Comentarios generales	* Consultas frecuentes del ciudadano	
	* Volumen de consultas anuales (frecuencia)	
	* Quejas frecuentes del ciudadano	
	* Volumen de molestias o quejas anuales	
	* Comentarios respecto al trámite	El comercializador o agente dispone de un lapso de 10 días hábiles a partir de la publicación del estado de cuenta en el portal de comercializadores y agentes para realizar sus objeciones, ya sea por escrito o por correo electrónico ante el

		departamento de cuentas corrientes, señalando número de agencia, nombre del titular, domicilio, correo electrónico, números telefónicos fijos y móvil y razón de su objeción.
	* Notas adicionales del trámite	Ninguna
	* Más información	N/A
Procesos económicos	* Subsector económico	
	* Proceso económico	
TIC	* ¿El trámite cuenta con un sistema de gestión del trámite?	
	* Nombre descriptivo del sistema	
	* Tecnología del sistema	
	* Grado de adaptación del sistema para envío/recepción de solicitudes electrónicas	
	* Esfuerzo y complejidad de realizar modificaciones al sistema para recibir y enviar solicitudes electrónicas	
	* Criticidad del sistema	
	* Disponibilidad de servicio mediante Webservice	
	* Latitud	
	* Longitud	
	* Peticiones diarias	
	* ¿Es posible iniciar el trámite por Internet?	
	* ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?	
	* ¿Se puede dar seguimiento al trámite por Internet?	
	* ¿La resolución o respuesta es por Internet?	
	* ¿Utiliza firma electrónica avanzada?	
* ¿Utiliza Clave RUPA?		
Hechos vitales	Hechos vitales	
Categorías	Categorías agregadas	

Procesos	Selecciona el tipo de trámite o servicio al que corresponda	
	* Autorizaciones, certificados, concesiones, informes, registros y avisos	
	* ¿El trámite es de resolución inmediata?	
	* ¿En qué momento se realiza el pago?	
Documentos / Requisitos de entrada al trámite	Documentos agregados (Datos y documentos solicitados)	1.-Numero de la Agencia 2.- Periodo de aclaración 3.- Rubro de aclaración 4.- Credencial para votar IFE
	Observaciones respecto a los documentos	Se presenta por medio de un escrito libre.
	Fundamento jurídico de datos y documentos solicitados:	
	Formato:	
	Liga para descarga del formato aplicable:	
	Fecha de publicación del formato en el DOF:	
	Documentos agregados : (documento emitido por la dependencia):	
	* Observaciones respecto a los documentos	
Documentos agregados:		
Documentos de salida al trámite	Documentos agregados:	
Cadenas	Cadenas agregadas:	
Interacciones dependencia o entidad-Ciudadano	* Cantidad de pasos fuera de la dependencia o entidad	
Oficinas agregadas	Oficinas	
	Tipo de Ficta	
	Fundamento jurídico de Ficta	
	Vigencia	
	Fundamento jurídico de vigencia	