



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CLXXXVIII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 600

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 12 de agosto de 2009
No. 31

SECRETARIA DE FINANZAS

SUMARIO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRAMITES Y SERVICIOS AL
PUBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y
MODULOS DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE.

"2009. AÑO DE JOSE MARIA MORELOS Y PAVON, SIERVO DE LA NACION"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE FINANZAS



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA, DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN, DE LA SUBSECRETARÍA DE INGRESOS, DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, DE ACUERDO A LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 3, 15, 19 FRACCIÓN II, 23 Y 24 FRACCIONES II, III, XIII Y LV DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO; 1, 5, 16 Y 48 FRACCIÓN XVII DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS; 1, 3 PÁRRAFO PRIMERO, FRACCIÓN VI, 4 FRACCIÓN IV, 8 FRACCIÓN XII, 12 Y 14 FRACCIONES V Y XIX, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS.

CONSIDERANDO

La atención a la ciudadanía, es uno de los pilares sobre el cual se estructura la Gestión Pública del Estado de México, por ello la prestación del servicio debe ser eficiente, expedita y con calidad, permitiendo un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía.

Es por ello, que el Licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno cercano y responsable, que brinde servicios de excelencia, cercanos a la gente, que satisfagan plenamente las demandas ciudadanas y de esta manera, se dé cumplimiento a la misión institucional: servir a la comunidad.

En este contexto, de conformidad con las directrices contenidas en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2005 – 2011; es necesario que la organización, métodos y sistemas de trabajo de las unidades administrativas fueran examinados y modernizados con la finalidad de garantizar el desempeño eficiente de la gestión pública.

Es menester señalar que en fecha 5 de enero de 2001, fue publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el **“Manual de Procedimientos para la Ventanilla Única de Control Vehicular”**, el cual fue sustituido en fecha 7 de enero de 2002, con la última actualización de estos procedimientos.

Es de considerarse, que el artículo 1.17 del Código Administrativo del Estado de México reconoce el deber de cumplir con un proceso continuo de mejora regulatoria que contribuya al desarrollo social y económico del Estado por parte de las administraciones públicas estatal y municipales.

Derivado de lo anterior, resulta imprescindible, se actualicen y documenten los procesos y procedimientos para brindar atención al contribuyente, por tal motivo el presente **“Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Público de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente”**, constituye el instrumento administrativo, a través del cual se mejorará el sistema de recaudación de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, contribuyendo a la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación del quehacer administrativo al seno de estas unidades administrativas.

En este sentido, el presente Manual se integra por un objetivo, la descripción de los procedimientos de atención en el área de recepción e información, atención express, atención en sala de internet, programación de citas, asesoría fiscal, atención en cobro coactivo, recepción de trámites fiscales y de control vehicular, presentación de servicios y los procedimientos específicos; simbología, registro de ediciones, distribución, validación, asimismo contiene el catálogo de formatos con sus instructivos, protocolo de atención al usuario, lineamientos para contingencias en el proceso de atención al contribuyente, plazos de respuesta a los trámites, para finalizar con los lineamientos de operación de la sala de internet. De la misma forma, cada procedimiento cuenta con un apartado que contiene los objetivos, alcances, referencias y responsabilidades de los que en ellos intervienen, definiciones, insumos, recursos, resultados, interacción con otros procedimientos, políticas a cumplir, diagramas de flujo, medición, registro de evidencias, formatos y finalmente instructivos.

El reto de la Administración Pública, es contar día a día con mayor capacidad de respuesta implementando planes y programas, tendientes a la simplificación en los trámites y una atención de calidad y de calidez, creando una nueva cultura al servicio de la ciudadanía, con el uso de nuevas tecnologías para estar en la vanguardia de los procesos administrativos de atención al público.

En este contexto, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, puntualiza las facultades que poseen las autoridades fiscales para emitir reglas de carácter general y medidas que señalen mecanismos de administración, control, forma de pago, procedimientos y requisitos para aquellos trámites administrativos, sin variar las disposiciones relacionadas con el sujeto, el objeto, la base, la tasa o la tarifa de las contribuciones y aprovechamientos, las infracciones o las sanciones de las mismas, a fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.

En consideración a lo anterior, y con fundamento en lo que establecen los artículos 5 y 48 fracción XVII, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, y el artículo 15.12 fracción II del Código Administrativo del Estado de México, expide el presente **“Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Público de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente”**.

TRANSITORIOS

ÚNICO.- Publíquese el presente Manual de Procedimientos en el Periódico Oficial “Gaceta de Gobierno”.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
(RUBRICA).

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL
PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y
MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición:	Primera
Fecha:	Junio de 2009
Código:	203117000
Página:	

Índice

Presentación	
I Objetivo General	
II Descripción de los Procedimientos	
Proceso: "Atención al Contribuyente"	
Procedimientos:	
2.1. Atención en Área de Recepción e Información	
2.2. Atención Express.....	
2.3. Atención en Sala de Internet	
2.4. Programación de Citas	
2.5. Asesoría Fiscal	
2.6. Atención en Cobro Coactivo	
2.7. Recepción de Trámites Fiscales	
Procedimientos específicos inherentes a trámites fiscales:	
2.7.1 Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes ...	
2.7.2 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.....	
2.7.3 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes	
2.7.4 Aviso para señalar establecimiento principal y establecimientos.....	
2.7.5 Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP)	
2.7.6 Solventación de requerimientos de pago.....	
2.8. Recepción de Trámites de Control Vehicular	
Procedimientos específicos inherentes a trámites de control vehicular:	
2.8.1 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos nuevos, nacionales o importados.....	
2.8.2 Alta, expedición de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos usados	
2.8.3 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos provenientes de otras entidades federativas	
2.8.4 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente.....	
2.8.5 Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.....	
2.8.6 Cambio de propietario del vehículo	
2.8.7 Reposición de tarjeta de circulación.....	
2.8.8 Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular	
2.8.9 Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos particulares de carga comercial	
2.8.10 Canje de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.....	
2.8.11 Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México	
2.9. Prestación de Servicios	

Procedimientos específicos inherentes a servicios:

2.9.1	Pago en línea de contribuciones
2.9.2	Reimpresión del comprobante de pago Web.....
2.9.3	Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos
2.9.4	Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos por flotilla.....
2.9.5	Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de servicio público.....
2.9.6	Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal
2.9.7	Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios por la Venta Final de Gasolina y Diesel.....
2.9.8	Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre la Renta por enajenación de inmuebles.....
2.9.9	Presentación de la declaración para el pago del 5% de Impuesto Sobre la Renta para régimen intermedio.....
2.9.10	Presentación de la declaración para el pago de Aportaciones de Mejoras por servicios ambientales
2.9.11	Emisión de talonarios para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única a través de las cuotas fijas para el régimen de pequeños contribuyentes
2.9.12	Emisión del formato universal para el pago del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.....
2.9.13	Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos.....
2.9.14	Reimpresión de talonarios vía Internet para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única correspondientes al Régimen de Pequeños Contribuyentes
2.9.15	Emisión de formato para el pago por derechos de control vehicular
2.9.16	Pago de derechos por selección de placa específica
2.9.17	Alta de vehículo nuevo en Web
2.9.18	Notificación de resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.....

III Simbología.....**IV Registro de Ediciones****V Distribución.....****VI Validación****Anexos****Catálogo de formatos.....**

- Encuesta de satisfacción del Contribuyente (DAC/SMSF/004)
- Agenda de citas (DAC/SMSF/ 009)
- Factura Control de Entrega de Trámites Fiscales (DAC/SMSF/010)

Protocolo de Atención al Usuario.....**Lineamientos para Contingencias en el Proceso de Atención al Contribuyente****Plazos de Respuesta a los Trámites****Lineamientos de Operación de la Sala de Internet.....**

Presentación

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta los procesos necesarios para dar atención al contribuyente y mejorar la recaudación de ingresos de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. Objetivo General

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporcionan los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas y formatos, para su correcta aplicación en la atención al Contribuyente.

II. Descripción de los Procedimientos**Proceso: “Atención al Contribuyente”****Procedimiento: 2.1 Atención en Área de Recepción e Información**

Objetivo: Mejorar la eficiencia de los servicios brindados al Contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, mediante su atención y direccionamiento adecuado al área específica que corresponda de acuerdo al servicio o trámite solicitado.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en el área de Recepción e Información de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, artículo décimo primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en sus áreas de recepción e información.

La Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Documentar, revisar y actualizar el procedimiento.

El personal del Área de Recepción e Información, deberá:

- Imprimir y mantener actualizadas las Fichas Técnicas que incluyan los requisitos de los trámites o servicios que se proporcionan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.

- Elaborar las fichas de atención diferenciadas por cada tipo de servicio, y mantenerlas siempre listas para su utilización en caso de que exista contingencia por fallas en el sistema de turnos.
- Aplicar el esquema de atención especial para personas con capacidades diferentes, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y/o con niños en brazos, detectándolos desde su entrada y brindándoles turno de atención especial.
- Conocer y manejar el esquema de citas detectando a los contribuyentes que tengan una cita agendada y que se encuentren dentro del tiempo de tolerancia de la misma, brindándoles turno de atención especial.
- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- **Contingencia:** situaciones extraordinarias que afectan la operación normal de un Centro de Atención al Público, como son: fallas de energía eléctrica, fallas en los sistemas informáticos, fallas en el sistema de control de turnos o incremento considerable en la afluencia de contribuyentes.
- **Protocolo de atención:** conjunto de lineamientos a seguir en la atención al contribuyente, en los cuales se prioriza la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos.
- **Revisión de forma:** se refiere a la revisión que se realiza de manera rápida para verificar únicamente si el usuario cuenta con los requisitos necesarios para realizar el trámite.
- **Ficha técnica:** documento que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites.
- **Atención Express:** asesorías que por su sencillez pueden ser atendidas en un tiempo promedio de 3 minutos por persona.
- **Grandes contribuyentes:** Se les da este tratamiento a aquellas personas que deseen realizar 3 o más trámites con un solo turno de atención, en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- **Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente:** documento que establece los requisitos o documentos indispensables que el contribuyente deberá presentar para realizar cada uno de los trámites o servicios.

Insumos:

- Solicitud verbal de atención.
- Manifestación de dudas o inquietud sobre trámites y servicios.

Recursos:

- Fecha y hora de cita (Sistema de Control de Citas).
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Lineamientos de contingencia.
- Fichas técnicas.
- Protocolo de atención al usuario.

Resultados:

- Turno de atención que corresponda al servicio solicitado.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención Express.
- Atención en sala de Internet.
- Programación de Citas.
- Asesoría fiscal.
- Atención en Cobro Coactivo.
- Recepción de trámites fiscales.
- Recepción de trámites de control vehicular.
- Prestación de servicios.

Políticas:

- La entrega de turno al contribuyente se realizará una vez revisados de forma los requisitos del trámite o servicio, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, a excepción de aquellos servicios que no requieran entregar documentación.
- El servidor público del Área de Recepción e Información asignará los turnos de atención, de acuerdo al servicio solicitado por el contribuyente y, en caso, de que por alguna causa no opere el Sistema de Control de Turnos se observarán los lineamientos de contingencia establecidos para tal efecto.
- Cuando algún trámite a realizar no cumpla con los requisitos establecidos, el servidor público del Área de Recepción e Información informará al contribuyente las inconsistencias o faltantes haciendo entrega de la Ficha Técnica correspondiente, sin proporcionar turno para su atención, salvo por insistencia del contribuyente, en cuyo caso marcará en el turno entregado el requisito faltante o erróneo como no presentado.
- Todo contribuyente que solicite algún servicio que el servidor público del Área de Recepción e Información identifique que no tomará más de 3 minutos para su solventación, será direccionado al Área de Atención Express.
- El servidor público del Área de Recepción e Información direccionará a los contribuyentes que generen un conflicto o que presenten problemáticas especiales, con el Supervisor del Módulo o Titular del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, si se requiere.
- La atención y revisión de documentación que se brinde en el Área de Recepción e Información deberá realizarse en un tiempo promedio de 2 minutos por persona.
- Cuando el contribuyente solicite turno para la realización de trámites, el servidor público del Área de Recepción e Información otorgará un turno de atención para ingresar dos trámites como máximo.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar tres trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de "Grandes Contribuyentes".
- Con los turnos de atención especial sólo se podrá realizar un trámite por cada turno de atención.
- A los contribuyentes con cita programada que se presenten después de los 10 minutos de tolerancia, se les podrá entregar un turno normal para su atención o, en su caso, se les canalizará al área correspondiente para la reprogramación de su cita.
- Cuando el contribuyente solicite turno para que se le brinde un servicio, se canalizará a la sala de internet si el contribuyente maneja el equipo de cómputo y desea realizar su trámite de forma personal. Cuando el contribuyente requiera apoyo para realizarlo, se canalizará con un asesor.
- Durante la atención al contribuyente, el personal del Área de Recepción e información se apegará al protocolo de atención.

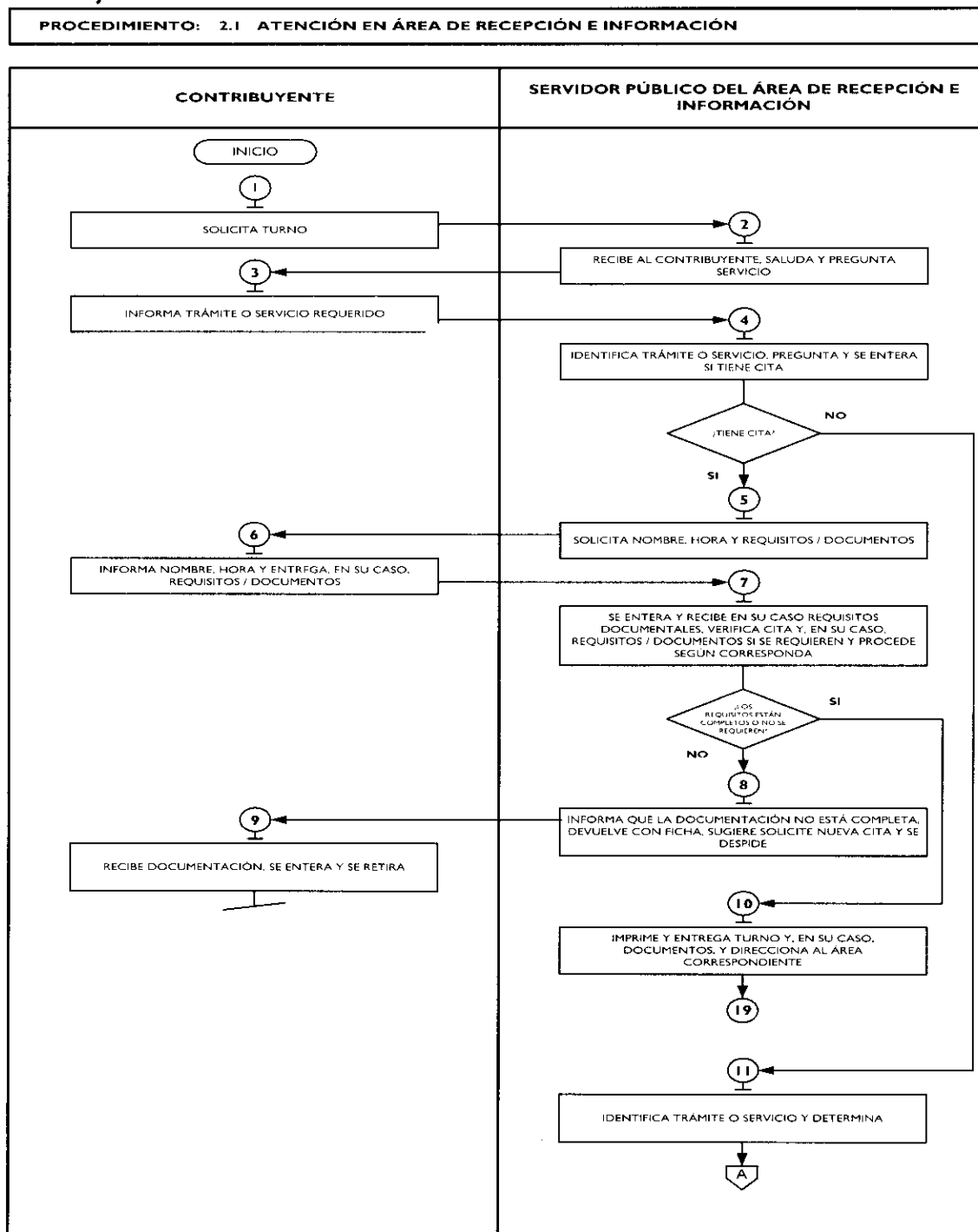
Descripción:**Procedimiento: 2.1 Atención en Área de Recepción e Información**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	Protocolo de Atención
2	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Recibe al Contribuyente, saluda aplicando el protocolo de atención, le pregunta el servicio que solicita.	
3	Contribuyente	Informa del trámite o servicio que requiere.	
4	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Identifica el tipo de trámite o servicio solicitado, pregunta y se entera si el contribuyente tiene cita.	
5	Servidor Público del Área de Recepción e Información	El Contribuyente tiene cita. Solicita el nombre y hora de la cita y, en su caso, los requisitos documentales del trámite.	Documentos
6	Contribuyente	Informa nombre y hora de la cita y, en su caso, muestra los documentos.	Documentos

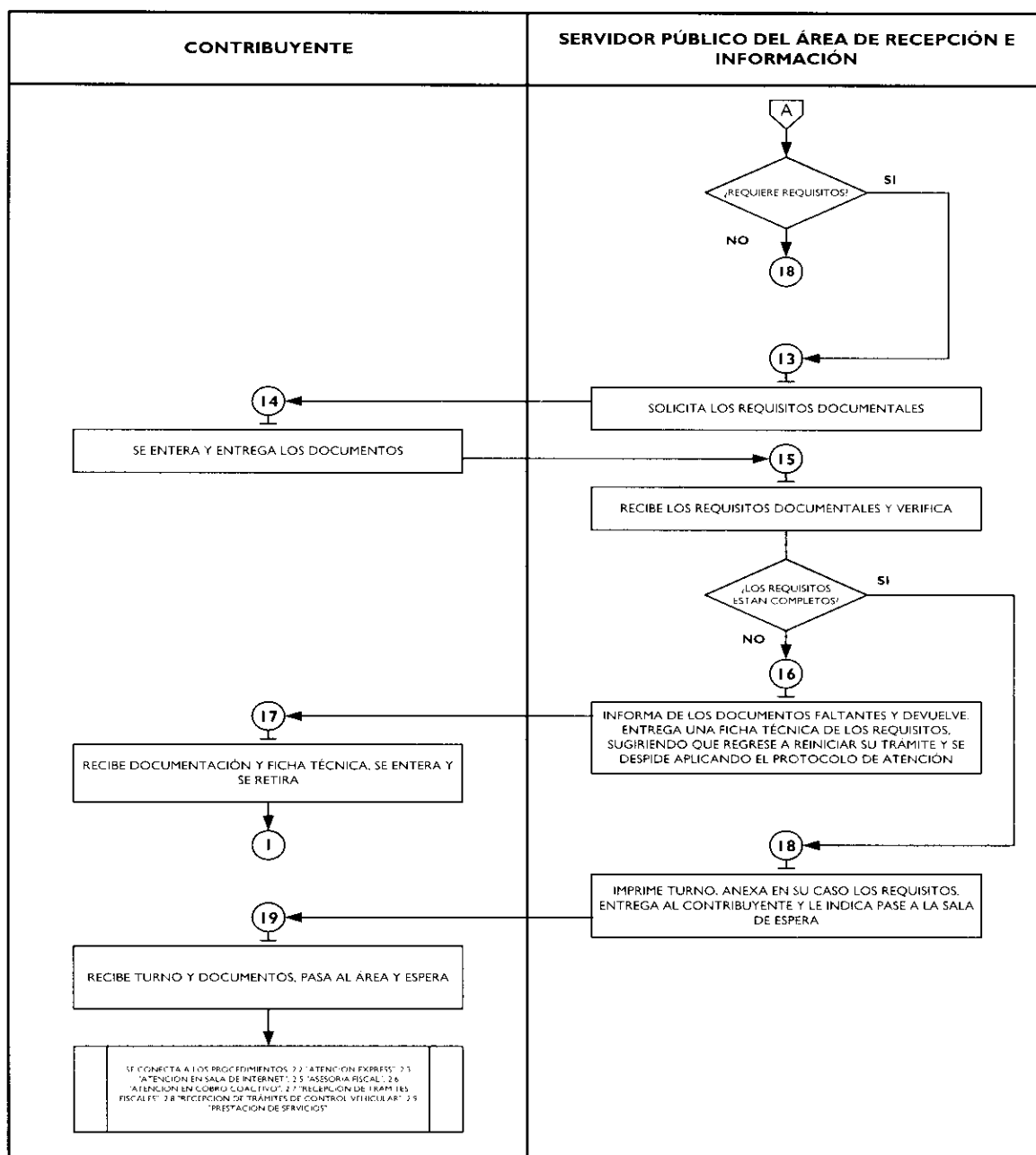
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
7	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Se entera del nombre y hora de la cita y, en su caso, recibe los documentos, verifica que los documentos estén completos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente o, en su caso, que éstos no se requieran, y procede según corresponda.	Documentos
8	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Los requisitos / documentos no están completos y se requieren Informa al Contribuyente que su documentación no está completa, le entrega una ficha técnica de los requisitos del trámite o servicio y le devuelve su documentación. Le sugiere que solicite una nueva cita para realizar su trámite y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos Ficha Técnica
9	Contribuyente	Recibe su documentación y ficha técnica, se entera que está incompleta y se retira.	Documentos
10	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Los requisitos / documentos están completos o no se requieren. Imprime turno de atención por cita (o turno normal si ya se pasó la tolerancia de la cita), y registra en la agenda de citas el número de turno otorgado, en su caso, anexa los requisitos documentales, entrega al Contribuyente y le indica la sala a la cual debe dirigirse a esperar su llamado en la pantalla electrónica de turnos. Se conecta a la operación No. 19	Documentos Turno de atención
11	Servidor Público del Área de Recepción e Información	El Contribuyente no tiene cita. Identifica el trámite o servicio solicitado y determina si se requieren requisitos.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
12	Servidor Público del Área de Recepción e Información	No requiere requisitos. Se conecta a la operación No. 18.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
13	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Sí requiere requisitos. Solicita los requisitos documentales del trámite al contribuyente.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
14	Contribuyente	Se entera y entrega los documentos requeridos de acuerdo al trámite o servicio solicitado.	Documentos
15	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Recibe los requisitos documentales requeridos del trámite o servicio y verifica si están completos con base en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y procede según corresponda.	Documentos Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
16	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Los requisitos / documentos no están completos. Informa al Contribuyente los documentos faltantes y le devuelve su documentación, le entrega una ficha técnica de los requisitos del trámite o servicio, sugiriéndole que regrese a reiniciar su trámite cuando cuente con los documentos completos y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos Ficha Técnica
17	Contribuyente	Recibe su documentación y Ficha Técnica, se entera que está incompleta, se retira y en su caso reinicia.	Documentos Ficha Técnica
18	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Los requisitos / documentos están completos o no se requieren. Imprime turno de atención, anexa en su caso los requisitos documentales, entrega al Contribuyente y le indica pase a la sala correspondiente a esperar su llamado en la pantalla electrónica de turnos.	Documentos Ficha Técnica Documentos Turno de Atención

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
19	Contribuyente	Recibe turno de atención y, en su caso, documentos presentados, pasa a la sala y espera su llamado en la pantalla electrónica de turnos. Se conecta a los procedimientos: 2.2 “Atención Express”, 2.3 “Atención en Sala de Internet”, 2.5 “Asesoría Fiscal”, 2.6 “Atención en Cobro Coactivo”, 2.7 “Recepción de Trámites Fiscales”, 2.8 “Recepción de Trámites de Control Vehicular”, 2.9 “Prestación de servicios”.	Documentos Turno de Atención

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.1 ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN



Medición:

Indicadores para medir el direccionamiento eficiente:

$$\frac{\text{Número de contribuyentes encuestados direccionados correctamente}}{\text{Número total de contribuyentes encuestados}} \times 100 = \% \text{ de direccionamiento eficiente.}$$

Registro de evidencias:

Las encuestas realizadas a los contribuyentes quedan registradas en el formato DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente".

Formatos e instructivos:

- DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente". Ver catálogo de formatos.

Procedimiento: 2.2 Atención Express

Objetivo: Agilizar la atención de los Contribuyentes, mediante asesorías que por su sencillez pueden ser atendidas en tiempos cortos.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en las Ventanillas Express de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, artículo décimo primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar Atención Express a los contribuyentes que requieran aclarar sus dudas inherentes a sus obligaciones fiscales.

- El Asesor Express deberá:
 - Atender al contribuyente con calidez.
 - Solventar de manera rápida y eficaz las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
 - Contar con la información necesaria para el desarrollo de sus actividades.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Definiciones:

- **Asesor Express:** servidor público encargado de proporcionar información que implique respuesta a una consulta sencilla, en un tiempo mínimo.

Insumos:

- Turno de atención.

Recursos

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Protocolo de atención al usuario.
- Legislación fiscal federal, estatal y municipal.
- Gacetas de Gobierno del Estado de México.
- Criterios normativos.
- Diarios Oficiales de la Federación.
- Miscelánea Fiscal.
- Reglas, Lineamientos, Circulares.

Resultados:

- Aclaración de dudas del contribuyente.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en área de Recepción e Información.

- Asesoría Fiscal.
- Atención en Cobro Coactivo.
- Prestación de Servicios.

Políticas:

- Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente contarán con Asesores Express, encargados de proporcionar información que implique una respuesta sencilla y/o consulta de la situación fiscal de algún contribuyente, en un tiempo mínimo.
- Los Asesores Express estarán capacitados para proporcionar asesoría rápida y concreta en temas generales, en materia de:

Información fiscal básica.

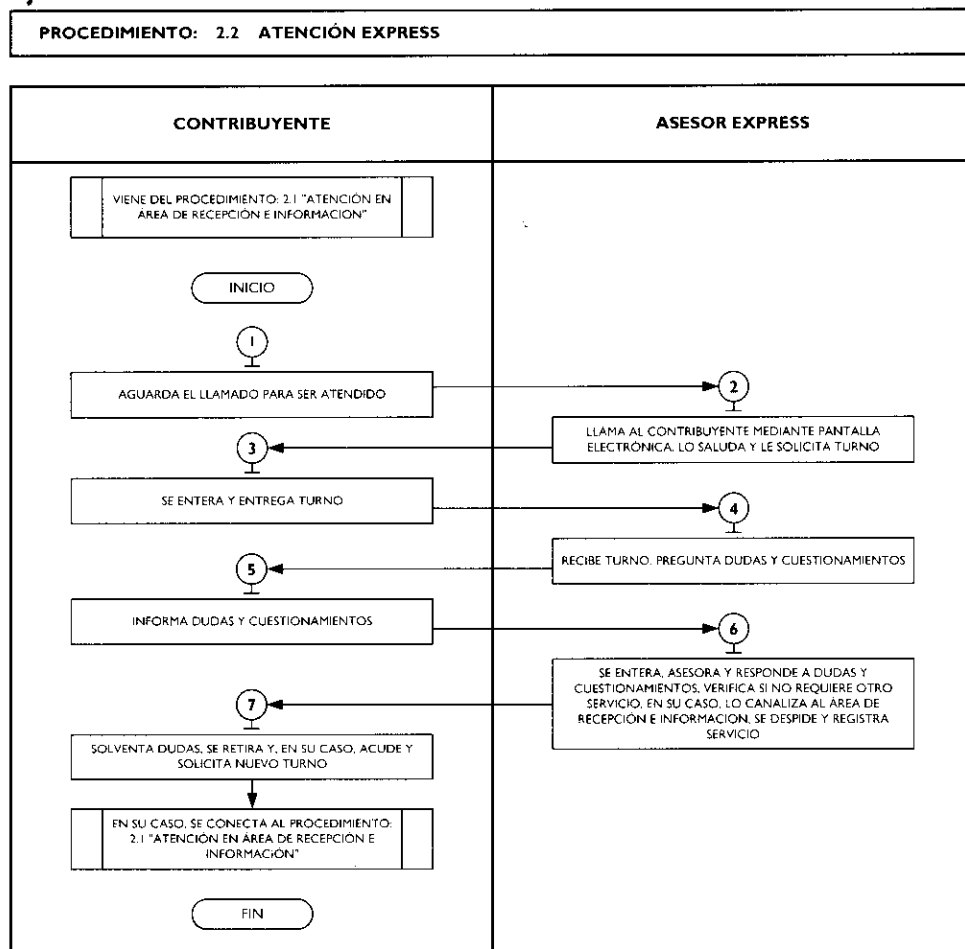
- a) Consultas en bases de datos sobre situación fiscal general.
 - b) Información general sobre instructivos y formas a utilizar en los trámites contenidos en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente o entrega de folletería.
 - c) Proporcionar números telefónicos para la aclaración de dudas.
 - d) Fechas de publicación de Gacetas del Gobierno del Estado de México.
 - e) Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).
 - f) Tasas de recargos por mora y/o prórroga.
 - g) Consulta sobre importe de pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos.
 - h) Costos de los derechos a pagar por servicios solicitados.
- La atención express se realizará con asignación de turno previamente proporcionado por el Área de Recepción e Información y en un tiempo promedio de 3 minutos por persona. En caso de que el contribuyente presente dudas más complejas que implique mayor tiempo de atención, el asesor express lo canalizará al Área de Asesoría Fiscal.
 - Durante la atención al contribuyente, el Asesor Express se apegará al protocolo de atención al usuario.
 - En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el Plan de Contingencia.

Descripción:

Procedimiento: 2.2 Atención Express

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Aguarda en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor Express	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor Express	Recibe turno, pregunta al Contribuyente sus dudas y cuestionamientos.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa sus dudas y cuestionamientos al Asesor.	
6	Asesor Express	Se entera, asesora y responde al contribuyente respecto a todas sus dudas y cuestionamientos apoyándose de la legislación fiscal vigente y demás criterios normativos o sistemas institucionales, y verifica si requiere otro servicio, en su caso, lo canaliza al Área de Recepción e Información, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra la asesoría.	Legislación Fiscal / Criterios Normativos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
7	Contribuyente	Solventadas sus dudas, se retira y, en su caso, acude al Área de Recepción e Información a solicitar otro turno.	

Diagrama de flujo:**Medición****Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

$$\frac{\text{Número mensual de contribuyentes canalizados para atención express}}{\text{Número mensual de contribuyentes atendidos}} \times 100 = \% \text{ de contribuyentes atendidos en Área de Atención Express.}$$

Registro de evidencias:

El número de contribuyentes atendidos mensualmente en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente y en atención express, se encuentran registrados en las estadísticas mensuales de atención.

Formatos e instructivos:

No aplica

Procedimiento: 2.3 Atención en Sala de Internet

Objetivo: Aumentar la eficiencia en la realización de trámites y emisión de formatos de pago, mediante la asistencia técnica en Internet y el préstamo de equipos de cómputo a los contribuyentes.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en las Salas de Internet de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar asesoría y servicio en salas de Internet a los contribuyentes que lo requieran para realizar de manera ágil sus trámites fiscales.

- El Asesor en Sala de Internet deberá:
 - Cuidar que el contribuyente haga buen uso del equipo de cómputo asignado, verificando que sus operaciones y navegaciones sean las permitidas para su consulta y manipulación, apegándose al reglamento establecido.
 - Asesorar al contribuyente en la realización de trámites por Internet.
 - Preparar el equipo de cómputo que se prestará y dejarlo en manos del contribuyente para su utilización.
 - Entregar el documento generado por el Contribuyente.
 - Verificar la actualización constante del antivirus, eliminar los archivos temporales y optimizar el uso de los equipos para asegurar su funcionalidad.
 - Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo ante las instancias correspondientes.
 - Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- **NIP:** Número de Identificación Personal proporcionado al usuario por la institución bancaria.

Insumos:

- Turno de atención.

Recursos.

- Protocolo de atención al usuario.
- Equipo de cómputo.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Lineamientos de contingencia.

Resultados:

Equipo prestado y, en su caso, asesoría técnica en Internet para la realización del trámite o servicio requerido por el contribuyente.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en área de Recepción e Información.

Políticas:

- Todo contribuyente que sea atendido en la Sala de Internet deberá contar con su turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.

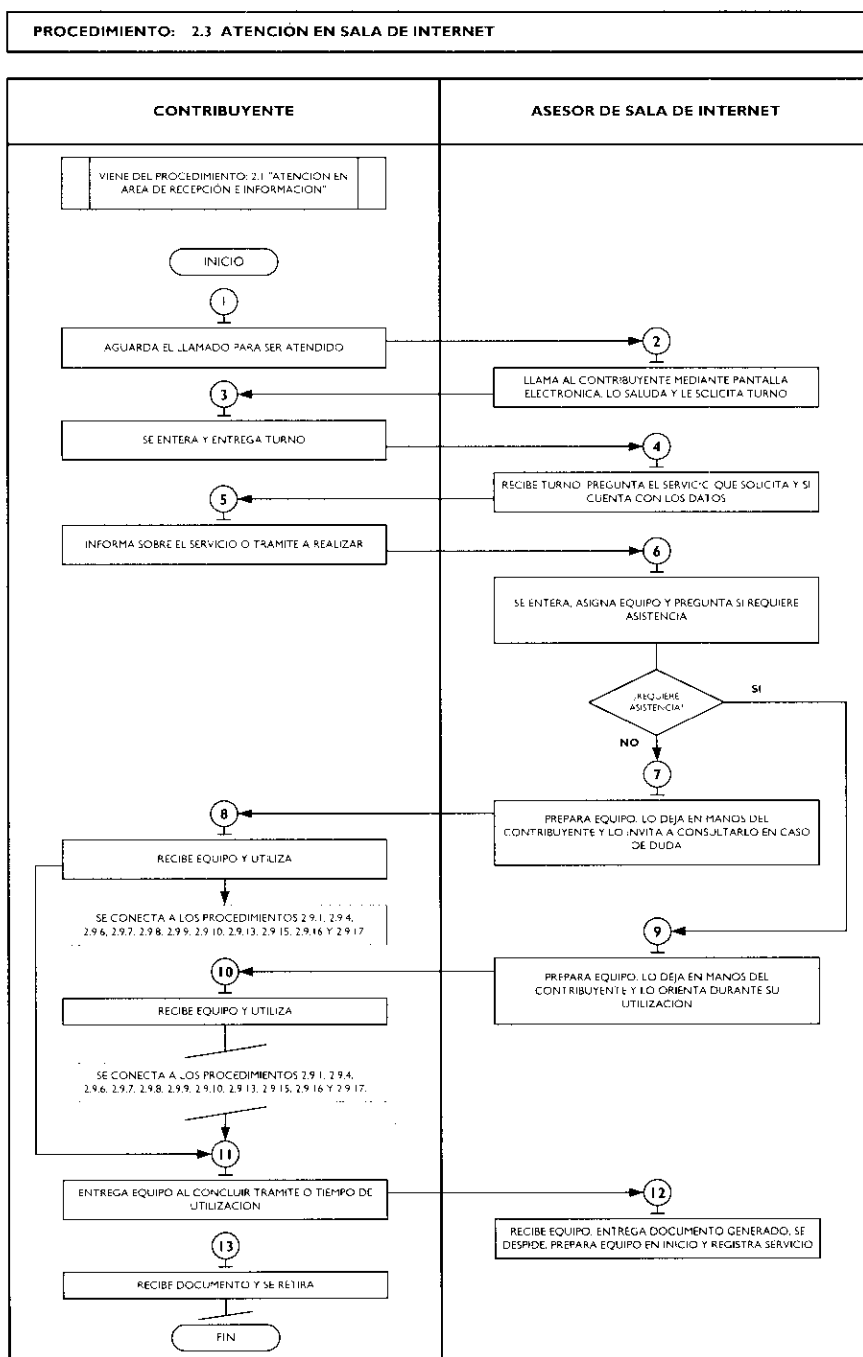
- El Asesor de la Sala de Internet informará al contribuyente que desee efectuar el pago de sus contribuciones vía Internet, que requiere contar con el servicio de banca electrónica y la clave de acceso y NIP que le haya proporcionado el Banco correspondiente, para realizar dicho trámite.
- El Asesor de la Sala de Internet no podrá solicitar ni teclear las claves confidenciales del Contribuyente durante la asesoría.
- Durante la atención al contribuyente, el Asesor de la Sala de Internet se apegará al protocolo de atención al usuario.
- Los contribuyentes podrán disponer del equipo de cómputo para realizar sus trámites por un tiempo promedio de 15 minutos. En caso de que requieran de mayor tiempo y de no haber contribuyentes en espera podrán continuar ocupando el equipo, en caso contrario, solicitarán otro turno.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el Plan de Contingencia.

Descripción:
Procedimiento: 2.3 Atención en Sala de Internet

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Viene del proceso: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información". Aguarda en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	Protocolo de Atención
2	Asesor de Sala de Internet	En su caso, viene del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios". Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de Sala de Internet	Recibe turno, pregunta al Contribuyente sobre el servicio o trámite que desea realizar en la Sala de Internet y si cuenta con los datos necesarios.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Se entera e informa sobre el servicio o trámite que desea realizar.	
6	Asesor de Sala de Internet	Se entera, le asigna un equipo de cómputo al Contribuyente, le pregunta y se entera si requiere de asistencia para realizar su operación y procede según corresponda.	
7	Asesor de Sala de Internet	No requiere de asistencia. Prepara el equipo en la aplicación correspondiente, lo deja en manos del Contribuyente y lo invita a consultarle en caso de tener alguna duda.	
8	Contribuyente	Recibe equipo y procede a utilizarlo. Se conecta a la operación No. 11. Se conecta a los procedimientos 2.9.1, 2.9.4, 2.9.6, 2.9.7, 2.9.8, 2.9.9, 2.9.10, 2.9.13, 2.9.15, 2.9.16 y 2.9.17.	
9	Asesor de Sala de Internet	Si requiere de asistencia. Prepara el equipo en la aplicación correspondiente, lo deja en manos del Contribuyente y lo orienta durante su utilización.	
10	Contribuyente	Recibe equipo y procede a utilizarlo con orientación del Asesor. Se conecta a los procedimientos 2.9.1, 2.9.4, 2.9.6, 2.9.7, 2.9.8, 2.9.9, 2.9.10, 2.9.13, 2.9.15, 2.9.16 y 2.9.17.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
11	Contribuyente	Concluido el trámite o tiempo de utilización del equipo, lo entrega al Asesor de la Sala de Internet.	
12	Asesor de Sala de Internet	Recibe el equipo de cómputo, entrega el documento generado, en su caso, y se despide del Contribuyente aplicando el protocolo de atención. Prepara el equipo en posición de inicio y registra el servicio brindado.	Documento generado
13	Contribuyente	Recibe el documento generado y se retira.	Documento generado

Diagrama de flujo:



Medición:**Indicadores para medir la utilidad de la sala de Internet:**

$$\frac{\text{Número mensual de contribuyentes atendidos en sala de Internet}}{\text{Total de contribuyentes atendidos en el mes}} \times 100 = \% \text{ de utilidad de la sala de Internet.}$$

Registro de evidencias:

El número de contribuyentes atendidos mensualmente en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente y en las Salas de Internet, se encuentran registrados en las estadísticas mensuales de atención.

Formatos e instructivos:

No aplica.

Procedimiento: 2.4 Programación de Citas

Objetivo: Disminuir los tiempos de espera para la atención al Contribuyente, mediante la programación de citas, indicando los requisitos necesarios para cada trámite.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos responsables de la programación de citas de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de agendar las citas que solicite el contribuyente para la prestación de los servicios.

- El programador de citas deberá:
 - Controlar la Agenda de Programación de Citas.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Orientar y proporcionar información clara, veraz y oportuna al contribuyente sobre requisitos documentales de los trámites o servicios.
 - Manipular, resguardar y analizar la información del sistema de control de citas.
 - Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- **Protocolo de atención:** Conjunto de lineamientos a seguir en la atención al contribuyente, en los cuales se prioriza la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos.
- **Ficha técnica:** Documento que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites.

Insumos:

- Solicitud vía telefónica o personalizada de la cita.

Recursos:

- Agenda de control de citas.

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Protocolo de atención al usuario.
- Fichas técnicas.

Resultados:

- Cita programada para la realización de un trámite o servicio determinado.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Área de Recepción e Información.
- Asesoría Fiscal.
- Atención en Cobro Coactivo.
- Recepción de Trámites Fiscales.
- Recepción de Trámites de Control Vehicular.
- Prestación de Servicios.

Políticas:

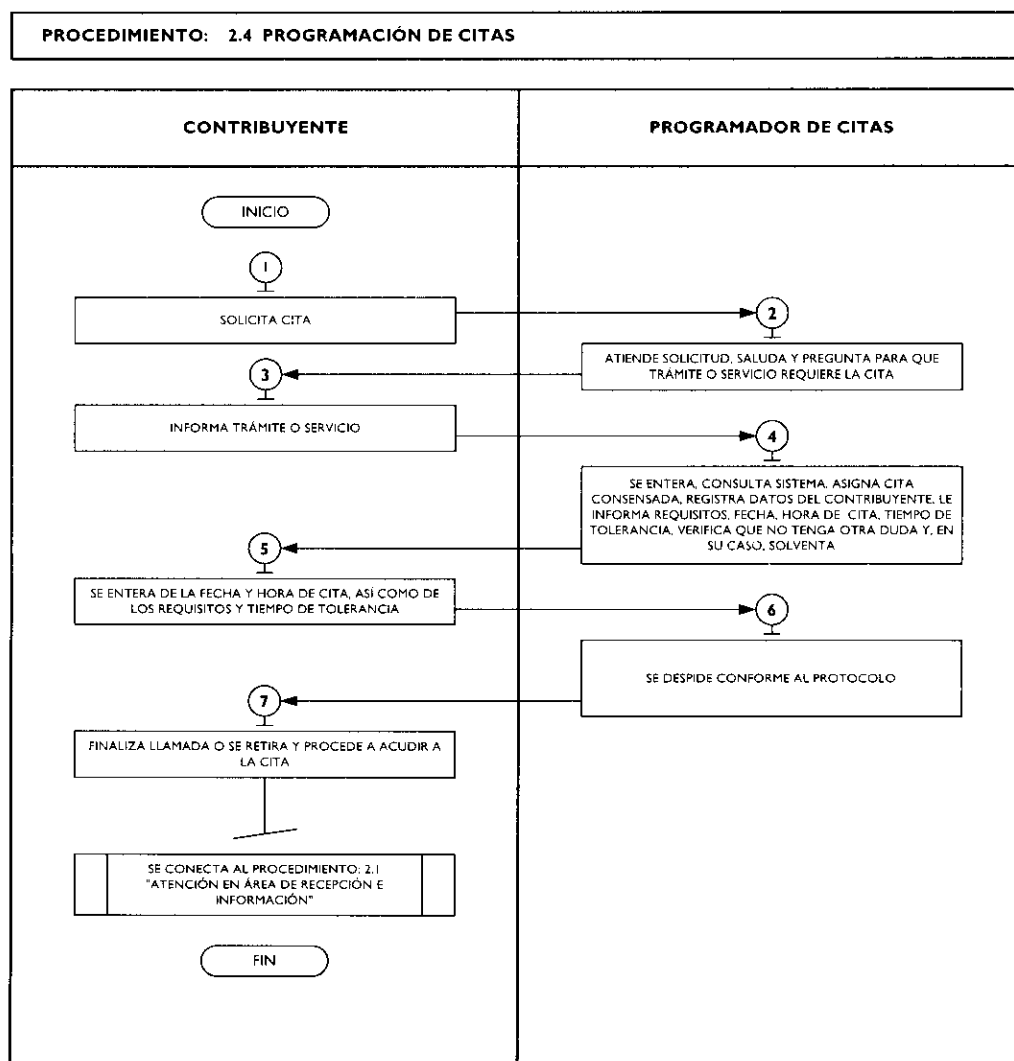
- En la programación de citas se evitará traslapar fecha y hora de atención al contribuyente.
- La programación de citas podrá realizarse vía telefónica y de forma personalizada.
- Durante la atención al contribuyente, el programador de citas se apegará al protocolo de atención al usuario.
- A los contribuyentes que se les asigne cita de forma personalizada se les hará entrega de la Ficha Técnica con los requisitos del trámite o servicio a realizar.
- A los contribuyentes que se les asigne cita vía telefónica se les deberá indicar todos los requisitos necesarios para el trámite o servicio para el cual solicita la cita.
- Al Contribuyente que agende una cita se le indicará que sólo contará con 10 minutos de tolerancia para acudir a su cita. Después de ese tiempo, para ser atendido deberá agendar una nueva cita u obtener un turno normal para su atención.
- Las citas deberán agendarse a nombre del contribuyente del cual se va a realizar el trámite.

Descripción:
Procedimiento: 2.4 Programación de Citas

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Solicita vía telefónica o personalmente cita de atención.	Protocolo de Atención
2	Programador de Citas	Atiende la solicitud de cita vía telefónica o personalmente, saluda siguiendo el protocolo de atención al usuario y pregunta al Contribuyente para qué trámite y/o servicio requiere concertar la cita.	
3	Contribuyente	Informa al Programador el trámite o servicio para el que requiere concertar la cita.	Control de Citas
4	Programador de Citas	Se entera, consulta en el Sistema de Control de Citas la fecha y horas disponibles para la atención del trámite o servicio solicitado y en acuerdo con el contribuyente, asigna una cita para acudir al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención. Registra en la Agenda de Control de Citas el nombre y, de ser posible, número telefónico del contribuyente, así como el trámite que realizará, y le informa la documentación que requiere presentar para el trámite, en su caso. Asimismo, le indica la fecha y hora en que quedó programada su cita, le informa que sólo tiene 10 minutos de tolerancia y de no presentarse en ese tiempo, se le agendará	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
5	Contribuyente	otra cita o se le dará un turno normal para que realice su trámite o servicio. Verifica que el Contribuyente no tenga alguna otra duda y, en su caso, la atiende y solventa.	Protocolo de Atención Agenda de citas
6	Programador de Citas	Se entra del día y hora de su cita, así como de los documentos que requiere para su trámite o servicio y del tiempo de tolerancia. Nota: Diariamente, al inicio de la jornada laboral, entrega la agenda de las citas programadas al asesor del área de recepción e información. Al final de la jornada laboral recoge la agenda de citas y la archiva.	
7	Contribuyente	Finaliza llamada o, en su caso, se retira y procede a integrar los requisitos documentales de su trámite para acudir a su cita. Se conecta al procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".	

Diagrama de flujo:



Medición:

Estándar de medición: Tiempo promedio de espera establecido para la atención de contribuyentes, 30 minutos.

Indicadores para medir la eficiencia de atención.

$$\frac{\text{Número de contribuyentes encuestados con tiempo de espera menor o igual a 30 minutos}}{\text{Total de contribuyentes encuestados}} \times 100 = \% \text{ de contribuyentes atendidos dentro del tiempo promedio de espera.}$$

Registro de evidencias:

Los contribuyentes encuestados quedan registrados en el formato DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente".

El tiempo promedio de espera para la atención al contribuyente queda registrado de las estadísticas del sistema de turnos Q-matic.

Formatos e instructivos:

- DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente". **Ver catálogo de formatos.**

Procedimiento: 2.5 Asesoría Fiscal

Objetivo: Facilitar al Contribuyente el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mediante asesoría personalizada en materia fiscal.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan asesoría fiscal en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, Artículo Décimo Primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar asesoría fiscal a los contribuyentes que lo soliciten.

- Los Asesores Fiscales deberán:
 - Brindar orientación fiscal con pleno conocimiento de las disposiciones legales, leyes, reglamentos y demás documentos jurídicos que rijan la operación fiscal.
 - Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
 - Hacer buen uso de los expedientes solicitados de los contribuyentes.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Apoyar, en su caso, al Contribuyente en el cálculo de liquidación de contribuciones y elaboración de formularios de declaración de impuestos.
 - Atender al contribuyente con calidez.

- El encargado del archivo de expedientes de los contribuyentes deberá:
 - Controlar la salida y entrada de los expedientes solicitados por los asesores fiscales.
 - Resguardar y clasificar los expedientes.

Definiciones:

- **Asesoría Fiscal:** Orientación proporcionada al contribuyente por un asesor fiscal para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Insumos:

- Turno de atención.
- Manifestación de dudas o inquietud sobre trámites y servicios.

Recursos:

- Protocolo de atención al usuario.
- Legislación fiscal federal y estatal.
- Sistemas institucionales.
- Lineamientos normativos internos.
- Diarios Oficiales de la Federación.
- Gacetas de Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Expediente del contribuyente.
- Fichas técnicas.

Resultados:

- Aclaración de las dudas que manifiesta el contribuyente para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Área de Recepción e Información
- Atención Express
- Programación de Citas
- Recepción de Trámites Fiscales
- Prestación de Servicios

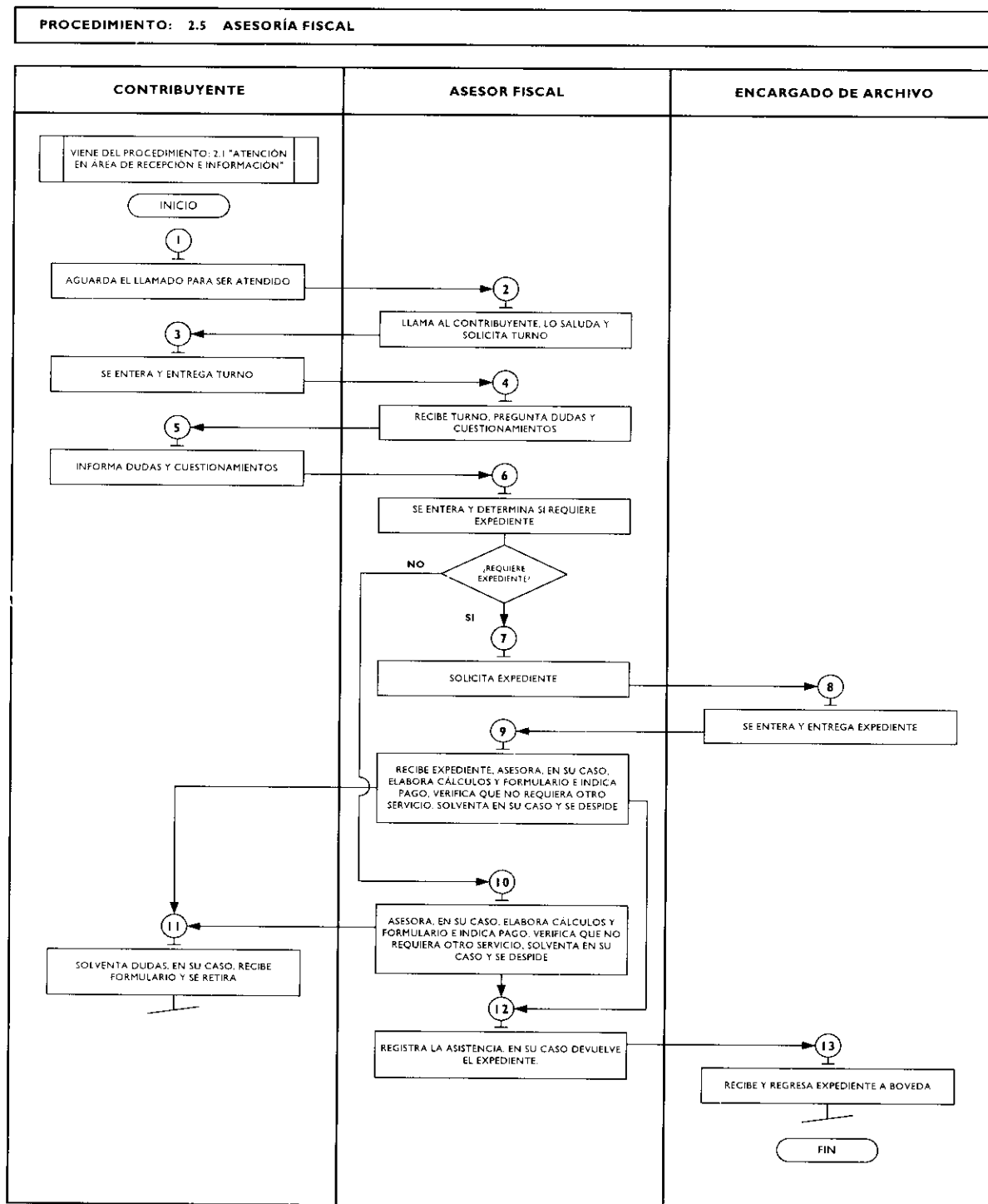
Políticas:

- Todo contribuyente a ser atendido por el personal de asesoría fiscal, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente, el Asesor Fiscal se apegará al protocolo de atención al usuario.
- En el caso de que el Contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor Fiscal, éste informará al superior del área para su debida atención.
- Los expedientes de los contribuyentes serán solicitados al personal responsable del archivo mediante vale firmado, y serán usados como apoyo en la asesoría fiscal y por ningún motivo podrán ser extraídos del área de trabajo ni archivados por los asesores fiscales.
- Los asesores fiscales entregarán inmediatamente los expedientes de los contribuyentes a la bóveda, una vez concluida la asesoría.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con los lineamientos de contingencia.
- La asesoría fiscal se proporcionará en un tiempo promedio de 15 minutos por persona.

Descripción:**Procedimiento: 2.5 Asesoría Fiscal**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información" Aguarda con su turno de atención, en la sala de espera, el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor Fiscal	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor Fiscal	Recibe turno. Pregunta al Contribuyente sus dudas y cuestionamientos.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa sus dudas y cuestionamientos al Asesor Fiscal.	
6	Asesor Fiscal	Se entera de los cuestionamientos y determina si requiere el expediente del Contribuyente.	
7	Asesor Fiscal	Si requiere el expediente Solicita el expediente al Encargado de Archivo.	
8	Encargado de Archivo	Se entera, obtiene el expediente de la bóveda y lo entrega al Asesor Fiscal.	Expediente
9	Asesor Fiscal	Recibe expediente y procede a la asesoría apoyándose en la legislación fiscal, criterios normativos y el expediente. Elabora, si es el caso, el cálculo y formulario de pago correspondiente y lo entrega al Contribuyente indicándole pagarlo en la Institución Bancaria o establecimiento autorizado. Verifica que no requiera de otro servicio, solventa en su caso y se despide aplicando el protocolo de atención.	Expediente
10	Asesor Fiscal	Se conecta a la operación No. 11 No requiere el expediente Responde y asesora al contribuyente respecto a sus dudas y cuestionamientos apoyándose en la legislación fiscal y criterios normativos. Elabora, si es el caso, el cálculo y formulario de pago correspondiente y lo entrega al Contribuyente indicándole pagarlo en la Institución Bancaria o establecimiento autorizado. Verifica que no requiera de otro servicio, solventa en su caso y se despide aplicando el protocolo de atención.	Expediente Formulario
11	Contribuyente	Recibe asesoría, solventa sus dudas y, en su caso, recibe formulario de pago y se retira.	Formulario
12	Asesor Fiscal	Registra el servicio brindado y regresa el expediente al Encargado de Archivo.	Expediente
13	Encargado de Archivo	Recibe el expediente y lo regresa a la bóveda.	Expediente

Diagrama de flujo:



Medición:

Indicadores para medir la eficiencia de la asesoría:

Número de contribuyentes encuestados con
información completa para realizar y concluir
su trámite

Total de contribuyentes encuestados

X 100 =

% de eficiencia en la información y
asesoría brindada.

Registro de evidencias:

Los contribuyentes asesorados que fueron encuestados quedan registrados en el formato DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente".

Formatos e instructivos:

- DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente". **Ver catálogo de formatos.**
-

Procedimiento: 2.6 Atención en Cobro Coactivo

Objetivo: Facilitar al Contribuyente la liquidación de sus adeudos fiscales, mediante la asesoría personalizada, ingreso de trámites y entrega de formularios de pago.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan atención en el área de cobro coactivo en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, Artículo Décimo Primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en las áreas de cobro coactivo.

- Los Asesores de Cobro Coactivo deberán:
 - Brindar orientación de cobro coactivo con pleno dominio de las leyes, códigos, reglamentos y demás lineamientos que rijan la materia.
 - Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
 - Hacer buen uso de los expedientes solicitados de los contribuyentes.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Apoyar, en su caso, al Contribuyente en el cálculo de liquidación de créditos fiscales y elaboración de formularios de pago.
 - Atender al contribuyente con calidez.
- El encargado del archivo de expedientes de los contribuyentes deberá.
 - Controlar la salida y entrada de los expedientes solicitados por los asesores de cobro coactivo.
 - Resguardar y clasificar los expedientes.

Definiciones:

- No aplica.

Insumos:

- Turno de atención.

Recursos:

- Protocolo de atención al usuario.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

- Fichas Técnicas.
- Expediente personal del contribuyente.
- Legislación fiscal federal y estatal.
- Sistemas institucionales.
- Lineamientos normativos internos.

Resultados:

- Aclaración de las dudas que manifiesta el contribuyente para la liquidación de sus adeudos fiscales.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Área de Recepción e Información.
- Atención Express.
- Programación de Citas.
- Asesoría Fiscal.
- Recepción de Trámites Fiscales.
- Prestación de Servicios.

Políticas:

- Todo contribuyente a ser atendido por el asesor de cobro coactivo, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente, el Asesor de Cobro Coactivo se apegará al protocolo de atención al usuario.
- En el caso de que el Contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor de Cobro Coactivo, éste informará al supervisor del área para su debida atención.
- Los expedientes de los contribuyentes serán usados como apoyo en la asesoría e información relacionada con el cobro coactivo y por ningún motivo podrán ser extraídos del área de trabajo ni archivados por los asesores de cobro coactivo.
- Los asesores de cobro coactivo entregarán inmediatamente los expedientes de los contribuyentes a la bóveda una vez concluida la atención al contribuyente.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el plan de contingencia.
- La atención en cobro coactivo se proporcionará en un tiempo promedio de 45 minutos por persona.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites de cobro coactivo, sólo podrán recibirse como máximo dos trámites por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un tercer trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que le proporcionen otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar tres trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de "Grandes Contribuyentes" en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención.

Descripción:
Procedimiento: 2.6 Atención en Cobro Coactivo

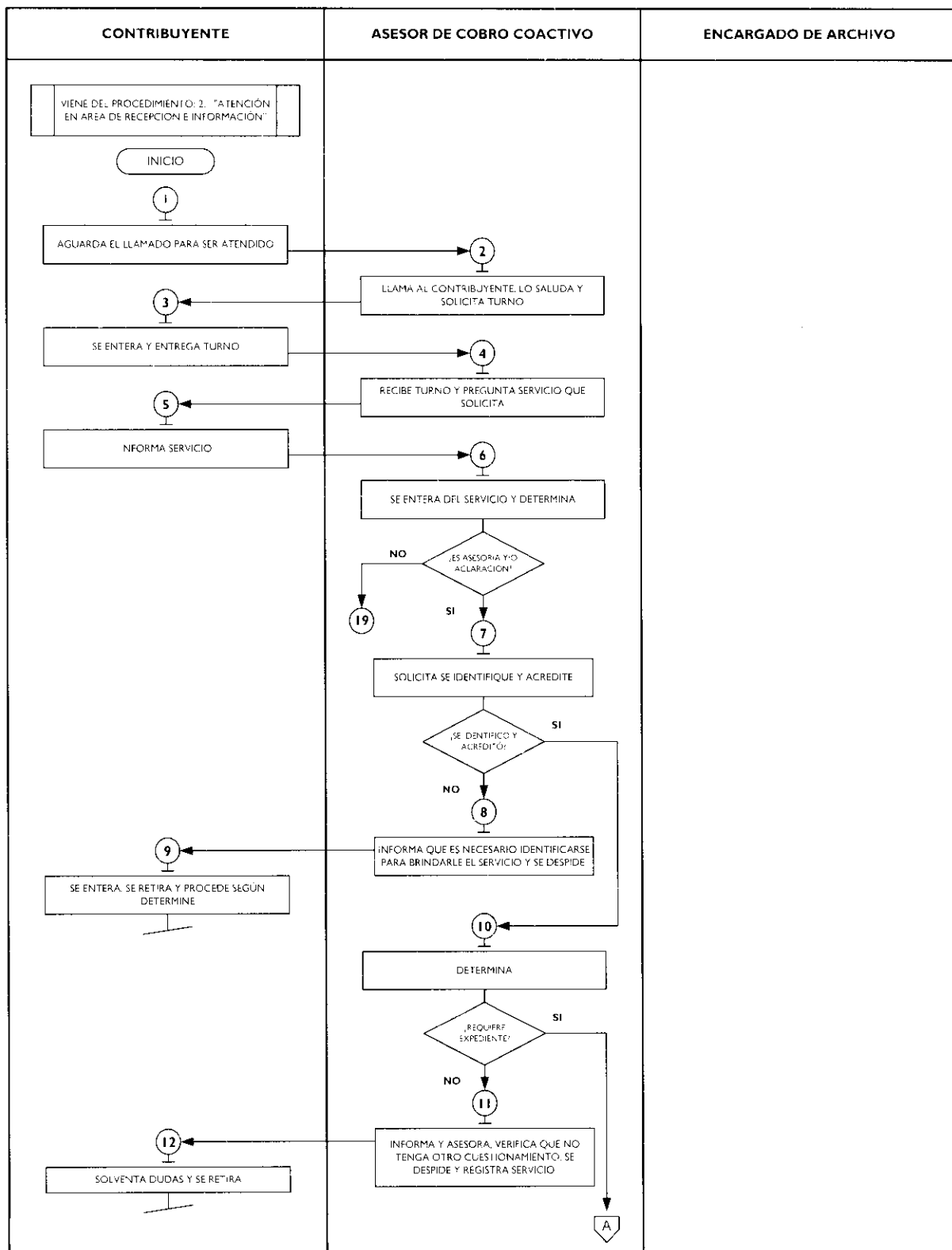
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Aguarda con su turno, en la sala de espera, el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor de Cobro Coactivo	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe turno. Pregunta al Contribuyente el servicio que solicita.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa del servicio solicitado.	
6	Asesor de Cobro Coactivo	Se entera del servicio solicitado y determina: ¿Es asesoría y/o aclaración?	
		Es asesoría y/o aclaración	
7	Asesor de Cobro Coactivo	Solicita al Contribuyente se identifique o acredite su personalidad jurídica mediante identificación oficial y acta constitutiva o poder notarial y determina.	
		El Contribuyente no se identificó y/o no se acreditó	
8	Asesor de Cobro Coactivo	Informa al Contribuyente que requiere identificarse para brindarle el servicio solicitado y se despide aplicando el protocolo de atención correspondiente.	Protocolo de Atención
9	Contribuyente	Se entera, se retira y procede según determine.	Documentos
		El Contribuyente sí se identificó y acreditó	
10	Asesor de Cobro Coactivo	Determina si requiere el expediente del Contribuyente.	
		No requiere del expediente del Contribuyente	
11	Asesor de Cobro Coactivo	Informa al Contribuyente de manera amplia su situación fiscal y lo asesora sobre las gestiones que debe realizar para regularizarse. Verifica que no tenga otro cuestionamiento, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Protocolo de Atención
12	Contribuyente	Solventa sus dudas e inquietudes y se retira.	
		Requiere del expediente del Contribuyente	
13	Asesor de Cobro Coactivo	Solicita expediente al Encargado de Archivo mediante el vale establecido.	Vale
14	Encargado de Archivo	Se entera, recibe vale, extrae de la bóveda el expediente solicitado y lo entrega al Asesor de Cobro Coactivo. Resguarda el vale del expediente.	Expediente Vale
15	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe el expediente solicitado y con base en éste informa al Contribuyente de manera amplia su situación fiscal y lo asesora sobre las gestiones que debe realizar para regularizarse. Verifica que no tenga otro cuestionamiento, se despide de él aplicando el protocolo de atención, registra el servicio brindado y devuelve el expediente.	Expediente
16	Contribuyente	Solventa sus dudas e inquietudes y se retira.	
17	Encargado de Archivo	Recibe el expediente solicitado, lo archiva en la bóveda y devuelve al asesor el vale del expediente.	Expediente Vale

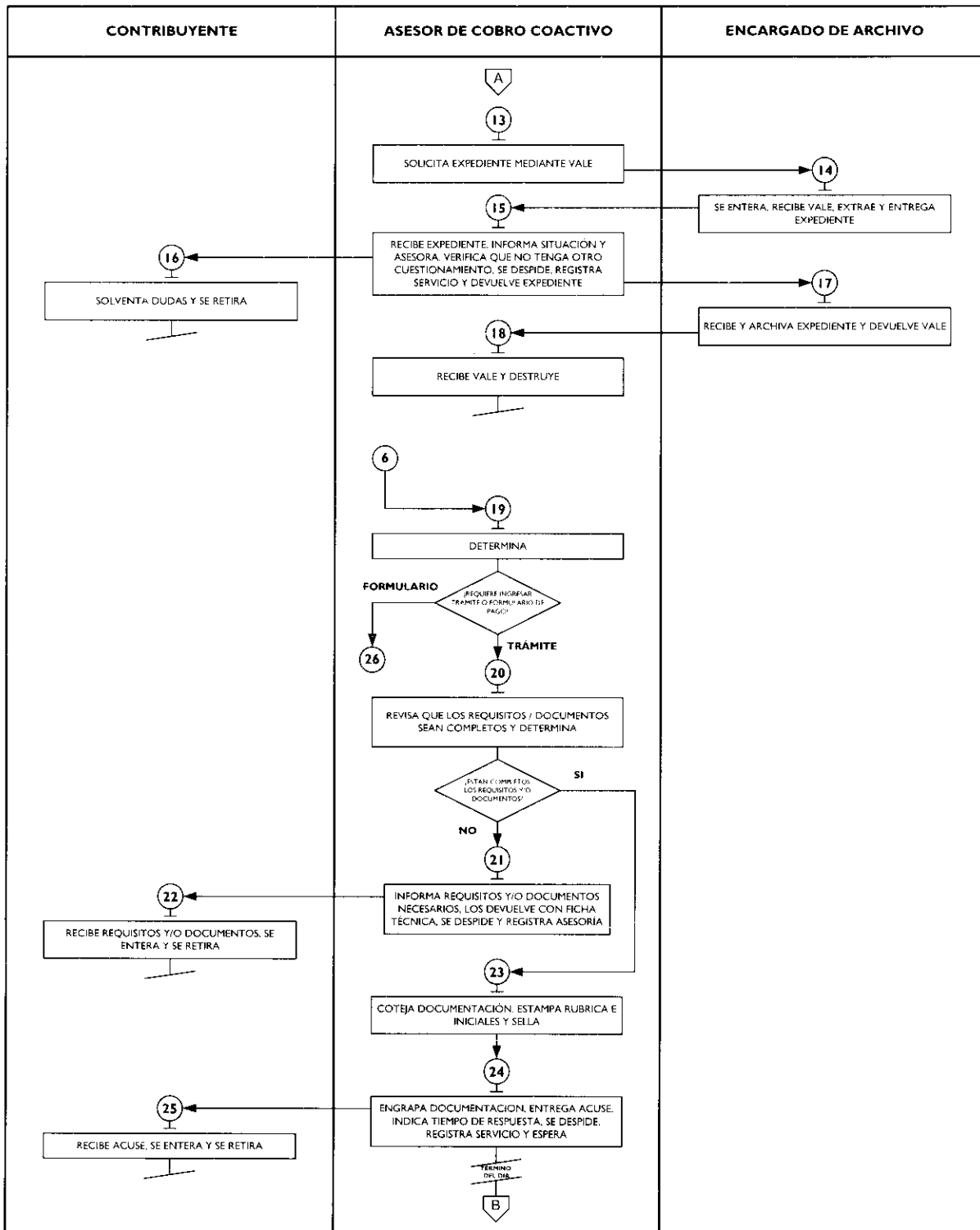
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
18	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe el vale del expediente solicitado y lo destruye.	
19	Asesor de Cobro Coactivo	No es Asesoría y/o Aclaración (Viene de la operación No. 6) Determina si requiere ingresar un trámite o un formulario de pago. Es trámite	
20	Asesor de Cobro Coactivo	Revisa que los requisitos y/o documentos estén conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, de acuerdo al trámite a realizar. No están completos los requisitos y/o documentos	
21	Asesor de Cobro Coactivo	Informa al Contribuyente los requisitos y/o documentos necesarios para ingresar correctamente su trámite, le devuelve los documentos con una ficha técnica del trámite, se despide aplicando el protocolo de atención y registra la asesoría.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios Documentos Protocolo de Atención Documentos
22	Contribuyente	Recibe sus documentos, se entera de los faltantes y se retira. Sí están completos los requisitos y/o documentos	Documentos
23	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe el trámite, coteja los originales o copias certificadas contra las fotocopias, estampa su rubrica e iniciales de cotejado e imprime el sello de recibido.	Documentos
24	Asesor de Cobro Coactivo	Engrapa la documentación en fotocopias, genera acuse de recibido, lo entrega al Contribuyente y le indica el plazo y medio de respuesta a su trámite, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Acuse
25	Contribuyente	Recibe acuse, se entera del tiempo estimado en que será atendido su trámite y se retira.	Acuse
26	Asesor de Cobro Coactivo	Al final del día elabora factura control de entrega de trámites y envía al área responsable de back office. Se conecta a los procedimientos de Back Office relacionados con el Cobro Coactivo. Es formulario de pago (viene de la operación No. 19)	Factura Control de entrega de trámites
27	Asesor de Cobro Coactivo	Solicita expediente al encargado de archivo mediante el vale establecido.	Vale
28	Encargado de Archivo	Se entera, recibe vale requisitado, extrae de la bóveda el expediente solicitado y lo entrega al Asesor de Cobro Coactivo.	Expediente Vale
29	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe el expediente, verifica en los sistemas institucionales y en su expediente la situación del Contribuyente, determina el importe del adeudo, elabora el Formulario de Pago, lo entrega al Contribuyente y le indica que debe pagarlo en la institución bancaria o establecimiento autorizado. Verifica que no tenga dudas y se despide aplicando el protocolo de atención.	Expediente Formulario de Pago
30	Contribuyente	Recibe Formulario de Pago, se retira y procede a realizar el pago en la institución bancaria o establecimiento correspondiente.	Formulario de Pago
31	Asesor de Cobro Coactivo	Registra el servicio brindado y regresa el expediente al Encargado de Archivo.	Expediente
32	Encargado de Archivo	Recibe el expediente, lo regresa a la bóveda y devuelve el vale firmado.	Expediente
33	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe el vale firmado y lo destruye.	

Diagrama de flujo:

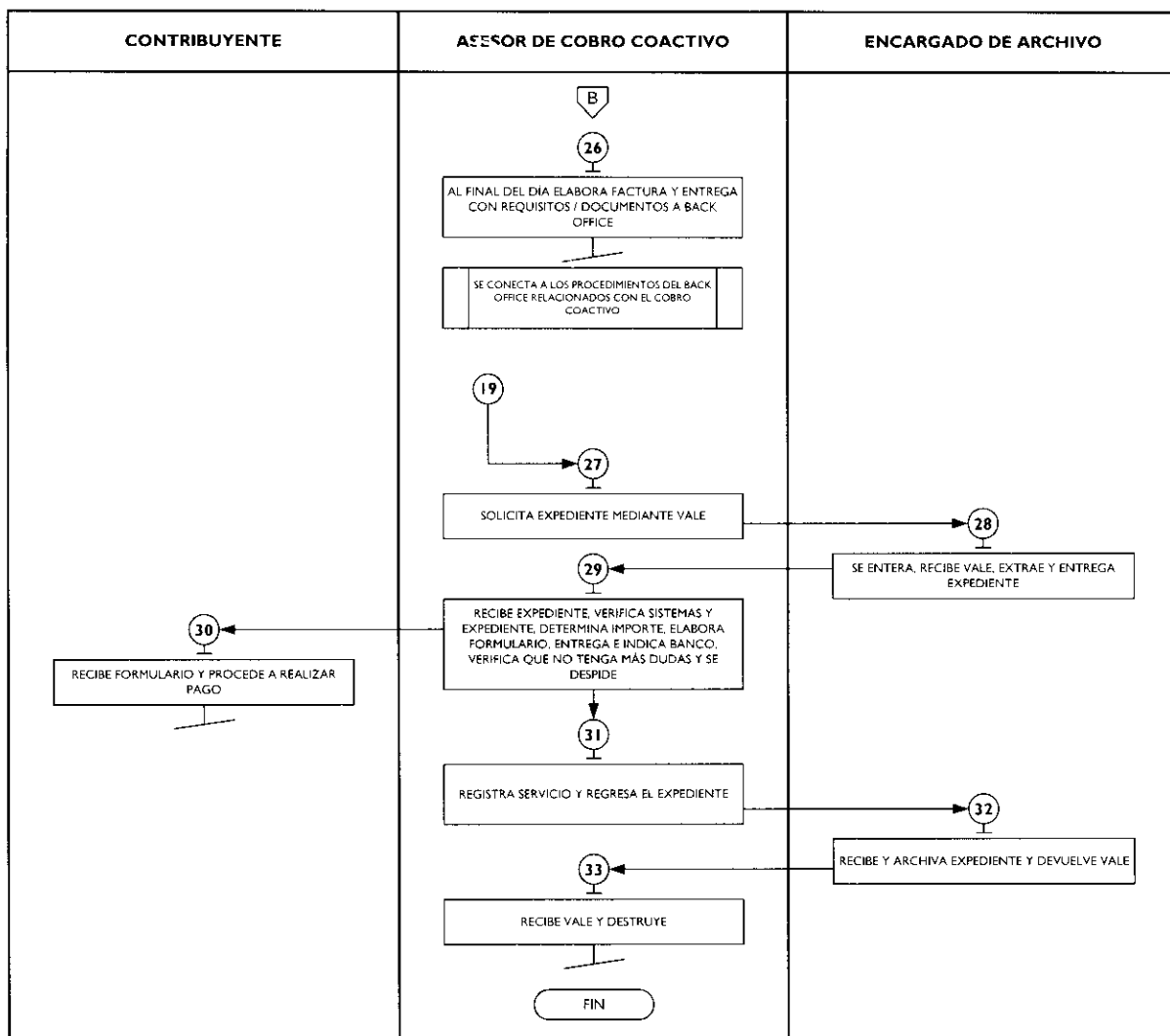
PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO



PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO



PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO



Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de contribuyentes atendidos en cobro coactivo}}{\text{Número mensual de contribuyentes atendidos}} \times 100 = \% \text{ de contribuyentes atendidos en Cobro Coactivo}$$

Registro de evidencias:

El número de contribuyentes atendidos mensualmente en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente y en cobro coactivo, se encuentran registrados en las estadísticas mensuales de atención.

Formatos e Instructivos:

No aplica.

Procedimiento: 2.7 Recepción de Trámites Fiscales

Objetivo: Mejorar la calidad en la atención que se brinda al contribuyente, así como disminuir el porcentaje de trámites fiscales no concluidos, mediante la recepción correcta de la documentación soporte conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos responsables de la recepción de trámites fiscales en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México vigente.
- Ley de Coordinación Fiscal. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que celebra la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 1979.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal que celebran la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación del 10 de diciembre de 2008 y Gaceta del Gobierno del Estado del 12 de enero de 2009.
- Código Fiscal de la Federación, con entrada en vigor en toda la República Mexicana el 1° de enero de 1983, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre la Renta, vigente
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, vigente
- Ley del Impuesto Empresarial a Tasa Única. Diario Oficial de la Federación del 1° de octubre de 2007, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1996, reformas y adiciones.
- Ley del Registro Público Vehicular, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación del 1 de septiembre de 2004.
- Manual de Procedimientos para la Operación del Registro Estatal de Vehículos a Nivel Nacional, emitido por la Administración General de Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, expedida el 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Ley de Ingresos del Estado de México de vigencia anual.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, artículo décimo primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en la recepción de trámites fiscales.

- Los receptores de trámites deberán:
 - Verificar y recibir correctamente los documentos de los trámites fiscales que solicite el contribuyente de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Integrar, clasificar y controlar los expedientes de los trámites recepcionados.
 - Elaborar y entregar factura de control de entrega de trámites a las áreas que conforman el Back Office.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- **Trámite Fiscal:** Se entenderá por trámite fiscal toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente en la cual requiera ingresar documentación y obtener una respuesta o un producto generado de su solicitud.

Insumos:

- Turno de atención.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Protocolo de atención al usuario.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Fichas técnicas.
- Factura control de entrega de trámites y su instructivo.

Resultados:

- Recepción del trámite fiscal y, en su caso, entrega de los documentos generados del trámite.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en área de recepción e información.
- Programación de citas.
- Asesoría Fiscal.
- Atención en cobro coactivo.
- Prestación de servicios.
- Procedimientos de Back Office.

Políticas:

- Todo contribuyente que sea atendido en esta área, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.
- Los receptores de trámites guardarán especial cuidado en la recepción de los trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Si los receptores de trámites al realizar la revisión documental identifican alguna anomalía, tomarán nota y continuarán con la consulta en los sistemas institucionales, a fin de identificar todas las inconsistencias del trámite e informar u orientar al contribuyente para que presente su trámite correctamente.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites fiscales, sólo podrán recibirse como máximo dos trámites por cada turno de atención.

- Cuando el contribuyente requiera realizar un tercer trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que le proporcionen otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar tres trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de "Grandes Contribuyentes" en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención
- Durante la atención al contribuyente, el receptor de trámites se apegará al protocolo de atención al usuario.
- La atención en Recepción de Trámites Fiscales se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por persona.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación del trámite se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a corregir o complementar la información, entregándole una ficha técnica del trámite.
- Si el contribuyente insiste en que le sea recepcionada la documentación de su trámite, a pesar de no cumplir con los requisitos, el receptor de trámites admitirá la documentación con la leyenda "Se recibe a insistencia del interesado" e indicará el documento faltante o el error detectado.
- Para efectos de este manual se entenderán como procedimientos de trámites fiscales de Back Office los que le corresponda atender a la Dirección de Administración Tributaria, a la Dirección Jurídica Consultiva y a la Dirección de Administración de Cartera conforme a lo siguiente:
 - Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración Tributaria:
 - Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
 - Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
 - Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.
 - Aviso de baja en el Registro Estatal de Contribuyentes.
 - Aviso para señalar establecimiento principal y establecimientos.
 - Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
 - Solventación de requerimientos de pago de:
 - Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
 - Impuesto Sobre Loterías, Rifas, sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
 - Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados.
 - Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.
 - Impuesto Sobre la Renta para el Régimen Intermedio.
 - Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única a través de cuotas fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
 - Declaración informativa anual del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.
 - Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.
 - Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes
 - Aclaración de pagos del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y Derechos de Control Vehicular.
 - Trámites fiscales que corresponden a la Dirección Jurídica Consultiva:
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados de los Impuestos Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Federal, Estatal y Derechos de Control Vehicular.
 - Devolución por pagos indebidos, en demasía o duplicados por concepto de Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial.

- Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados del pago de aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.
 - Devolución por el pago indebido, en demasía o duplicado de los derechos por servicios que prestaban las autoridades de la antes Dirección General del Registro Público de la Propiedad (pagados hasta diciembre de 2007).
 - Devolución del pago por concepto de multa improcedente de verificación vehicular extemporánea.
 - Devolución del pago de los derechos que se causan por los servicios que presta la Secretaría del Transporte por el otorgamiento de concesiones para explotar el servicio público de transporte de pasajeros, en la modalidad de taxi.
 - Devolución por pagos indebidos, en demasía o duplicados por concepto de los derechos que se pagan a las diferentes dependencias del Gobierno del Estado de México.
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados del Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados.
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados de las cuotas fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
 - Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios por la Venta de Gasolina y Diesel.
 - Exención del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y Derechos de Control Vehicular.
 - Exención del pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno el Estado de México y aportaciones de mejoras.
 - Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
 - Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores, respecto de vehículos destinados a actividades agropecuarias.
 - Consultas sobre situaciones reales y concretas.
 - Aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
 - Aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
 - Aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
 - Aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
 - Certificación de documentos y expedición de copias simples.
 - Solicitud de condonación de multas, recargos e indemnización por cheques devueltos.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración de Cartera:
- Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones federales.
 - Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones federales.
 - Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones estatales.

- Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones estatales.
- Solicitud de suspensión del procedimiento administrativo de ejecución en el ámbito federal.
- Solicitud de suspensión del procedimiento administrativo de ejecución en el ámbito estatal.
- Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.
- Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.

Descripción:**Procedimiento: 2.7 Recepción de Trámites Fiscales**

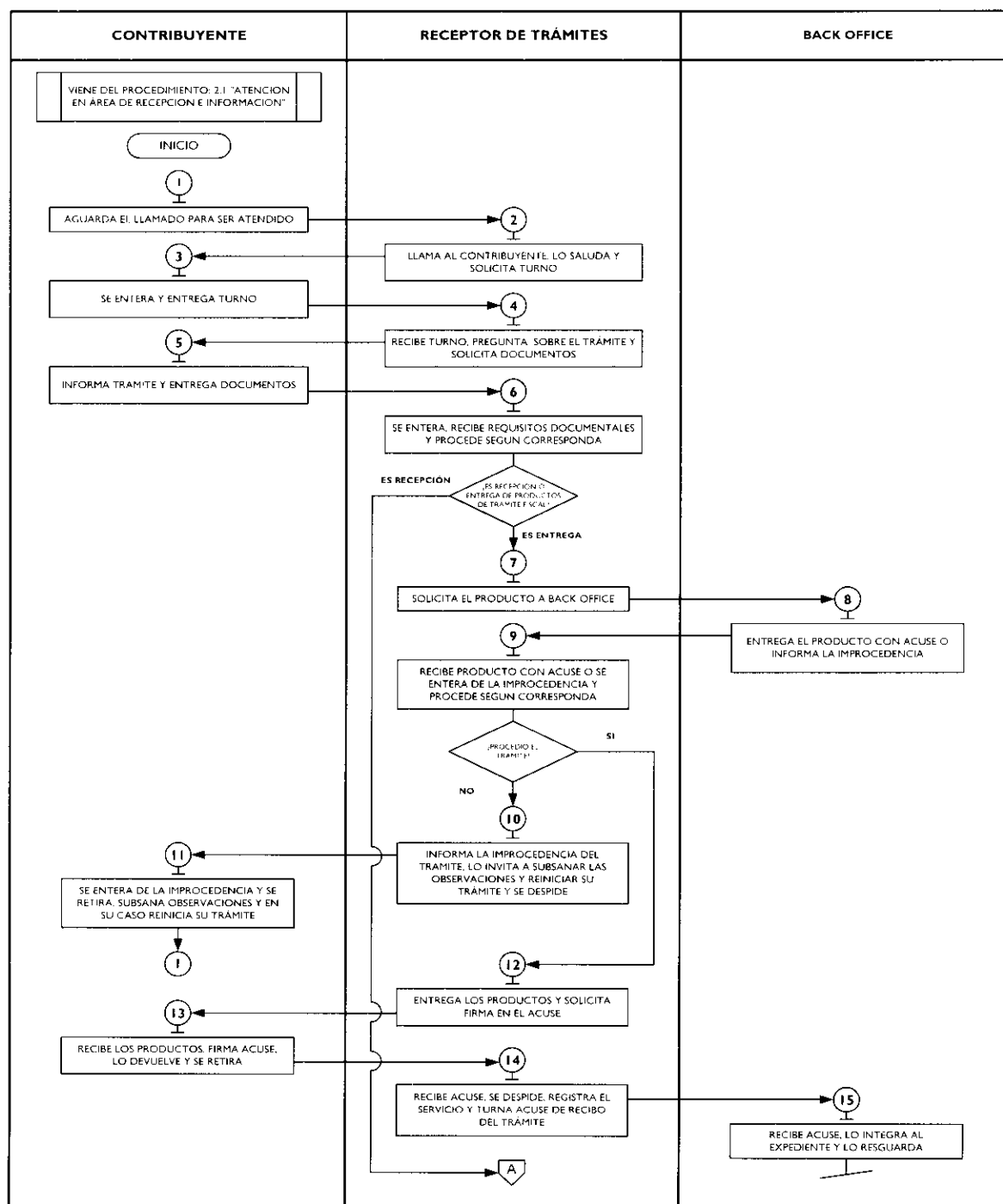
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Aguarda con turno de atención en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Receptor de Trámites	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Receptor de Trámites	Recibe turno. Pregunta al Contribuyente sobre el trámite que solicita y le requiere los documentos correspondientes conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa sobre su trámite a realizar y entrega los requisitos documentales correspondientes.	Documentos
6	Receptor de Trámites	Se entera, recibe los requisitos documentales, y procede según corresponda: ¿Es recepción de un trámite fiscal o entrega de los productos generados de un trámite fiscal? Es entrega de productos generados de un trámite fiscal.	Documentos Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Receptor de Trámites	Solicita a Back Office los productos generados del trámite correspondiente.	Productos generados del trámite
8	Back Office	Se entera y entrega el producto generado con acuse o, en su caso, informa los motivos de la improcedencia.	
9	Receptor de Trámites	Recibe el producto generado del trámite fiscal con acuse o se entera de los motivos de la improcedencia y procede según corresponda. No procedió el trámite.	
10	Receptor de Trámites	Informa al contribuyente los motivos por los que no procedió el trámite, lo invita a subsanar las observaciones y reiniciar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Protocolo de atención al usuario
11	Contribuyente	Se entera de los motivos de la improcedencia de su trámite y se retira, subsana las observaciones y en su caso procede a reiniciar su trámite.	
12	Receptor de Trámites	Procedió el trámite Entrega al contribuyente los productos generados del trámite y le solicita firma de recibido en el acuse correspondiente.	Productos generados del trámite Acuse de recibo

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Contribuyente	Recibe los productos generados del trámite, firma el acuse de recibo, lo devuelve al asesor fiscal y se retira.	Acuse de recibo
14	Receptor de Trámites	Recibe acuse firmado, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado. Turna al área de Back Office el acuse de recibo del trámite.	Acuse de recibo Protocolo de atención al usuario
15	Back Office	Recibe acuse de recibo, lo integra al expediente del contribuyente y lo resguarda. Es recepción de trámite fiscal.	Acuse de recibo Expediente
16	Receptor de Trámites	Revisa y coteja que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas contra las fotocopias, conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y procede según corresponda. Los requisitos documentales no están completos o correctos	
17	Receptor de Trámites	Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le regresa su documentación con una Ficha Técnica del trámite, lo invita a que tome nota, realice la corrección correspondiente y regrese en otra ocasión para continuar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.	Documentos Ficha Técnica
18	Contribuyente	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación con ficha técnica y se retira. Los requisitos documentales están completos y correctos	Documentos Ficha Técnica
19	Receptor de Trámites	Estampa rúbrica e iniciales de cotejado en las fotocopias de los documentos, determina si es recepción de trámite en papel o personalizada y procede según corresponda. Es recepción de trámite personalizado	Documentos
20	Receptor de Trámites	Procede a recibir el trámite. Se conecta a los procedimientos 2.7.1; 2.7.2; 2.7.3; 2.7.4; 2.7.5 y 2.7.6. Es recepción de trámite en papel	Documento generado / acuse
21	Receptor de Trámites	Recibe trámite, estampa el sello de recibido, con fecha y número de folio, integra un expediente con las fotocopias, informa al Contribuyente los tiempos y medios de respuesta a su trámite, entrega los documentos originales al contribuyente y su acuse de recibo y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario. Registra el servicio brindado y retiene la documentación hasta el final del día.	Documentos Acuse
22	Contribuyente	Se entera de la fecha en que debe regresar o esperar la respuesta a su trámite, recibe documentación original y acuse de recibo y se retira.	Acuse
23	Receptor de Trámites	Al término del día, turna los expedientes de los trámites recibidos al área responsable de su atención (Back Office) mediante Factura de Control de Entrega de Trámites.	Documentos Factura Control de Entrega de

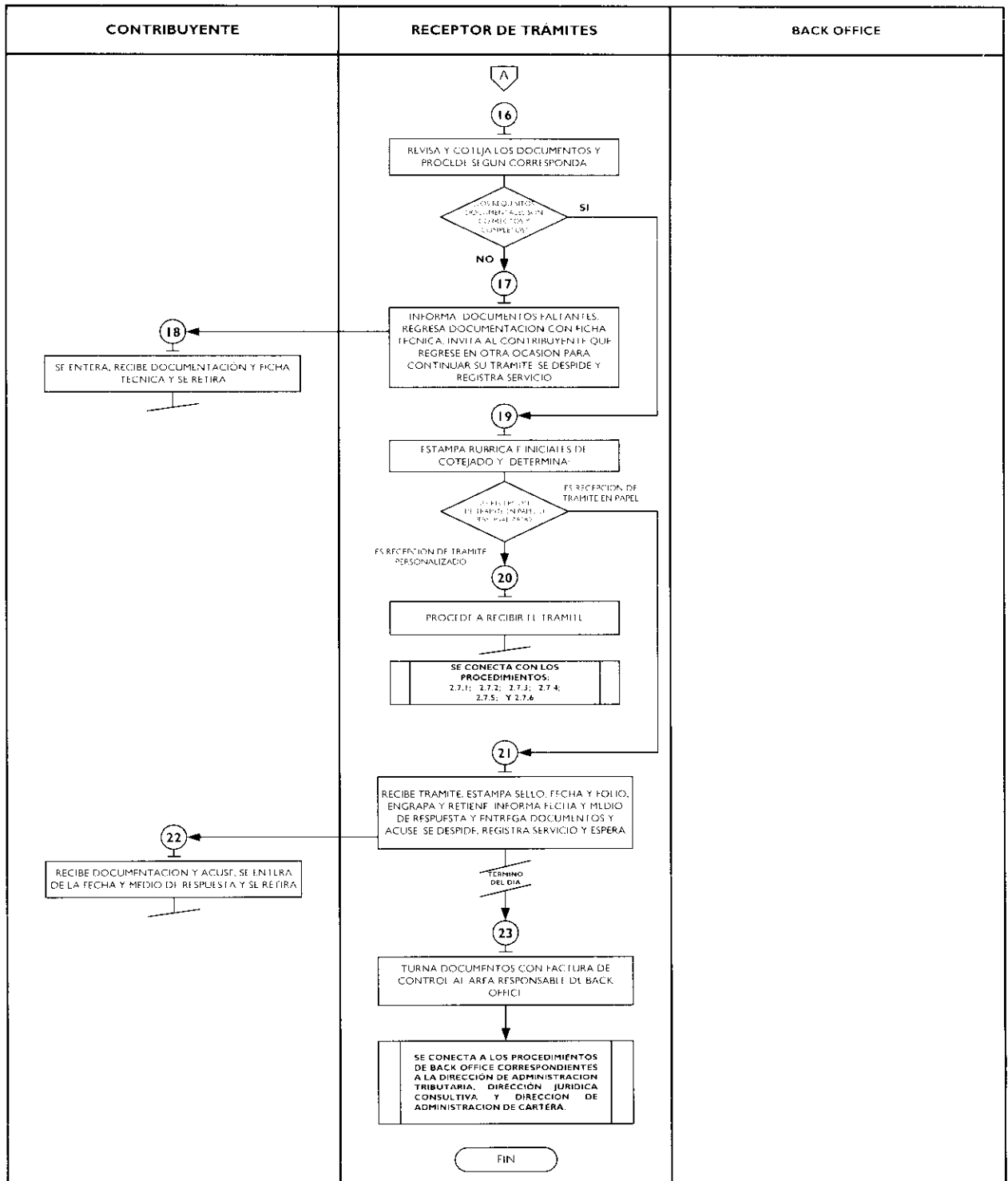
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria, Dirección Jurídica Consultiva y Dirección de Administración de Cartera.	Trámites

Diagrama de flujo:

PROCEDIMIENTO: 2.7 RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES



PROCEDIMIENTO: 2.7 RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES



Medición:

Indicadores para medir la eficiencia en la recepción de trámites:

Número de contribuyentes encuestados que concluyeron su trámite	X 100 =	% eficiencia en la recepción de trámites.
Total de contribuyentes encuestados		

Registro de evidencias:

Las encuestas realizadas a los contribuyentes quedan registradas en el formato DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente".

Formatos e instructivos:

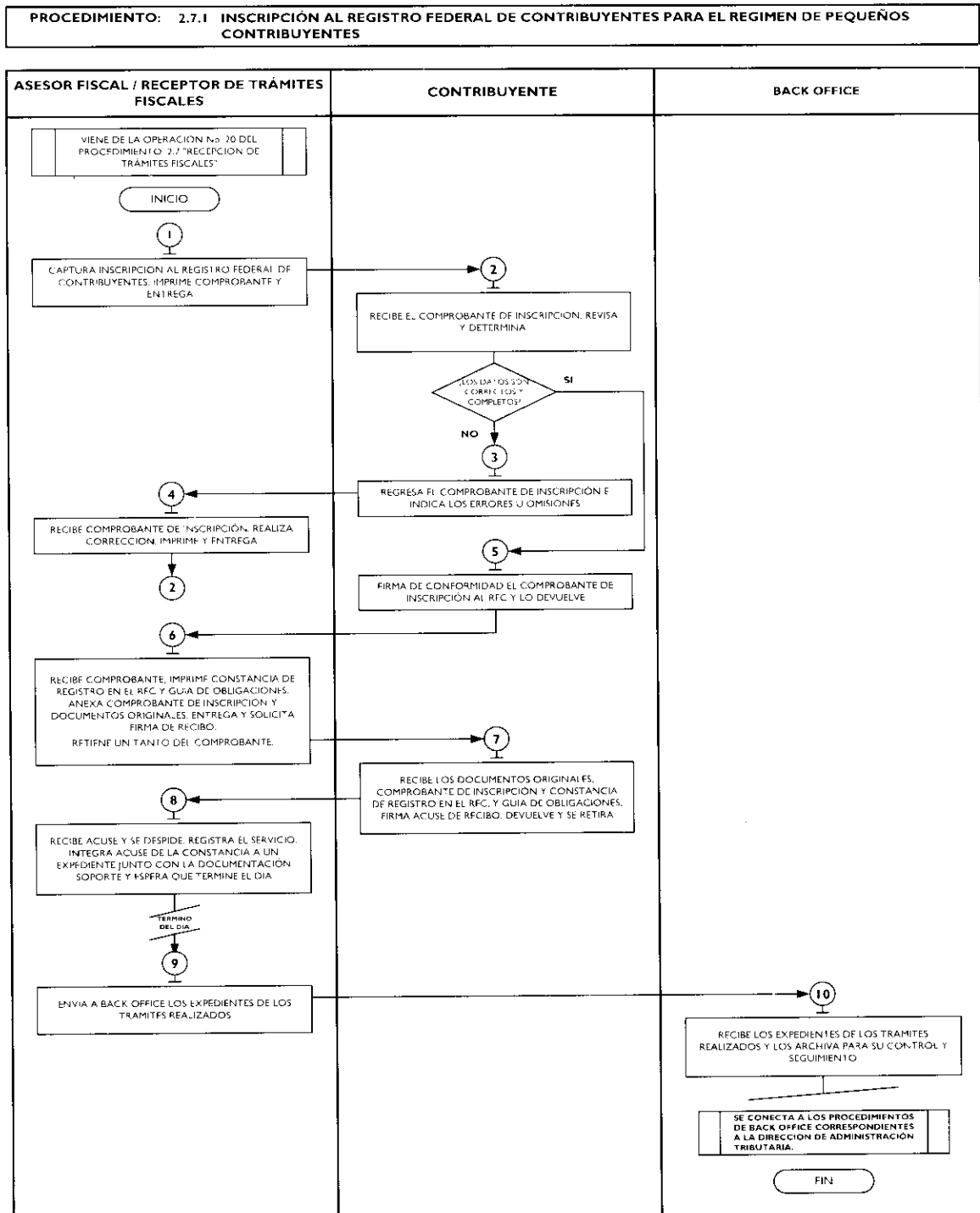
- DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente". **Ver catálogo de formatos.**

Procedimientos específicos inherentes a trámites fiscales:**2.7.1 Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales".	
1	Receptor de trámites fiscales	Captura información para la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes en el sistema correspondiente tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Imprime la Solicitud de inscripción al RFC en dos tantos y entrega al contribuyente para revisión de los datos y, en su caso, firma de conformidad.	Documentos Solicitud de inscripción
2	Contribuyente	Recibe la solicitud de inscripción en dos tantos, revisa los datos asentados por el receptor de trámites y determina: ¿los datos son correctos y completos?	Solicitud de inscripción
3	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Regresa en dos tantos la solicitud de inscripción al receptor de trámites y le indica los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Solicitud de inscripción
4	Receptor de trámites fiscales	Recibe documento en dos tantos, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente, imprime nuevamente en dos tantos la solicitud de inscripción y lo entrega al contribuyente para revisión y firma de conformidad. Se conecta a la operación No. 2.	Solicitud de inscripción
5	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Firma de conformidad la Solicitud de Inscripción al RFC y lo devuelve al Receptor de trámites en dos tantos.	Solicitud de inscripción
6	Receptor de trámites fiscales	Recibe Solicitud de Inscripción al RFC firmada; imprime en dos tantos la Constancia de Registro en el RFC, Guía de Obligaciones y Acuse de inscripción al RFC, entrega al contribuyente los originales de dichos documentos. Devuelve los documentos originales al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.	Constancia de Registro en el RFC Guía de Obligaciones Acuse de inscripción
7	Contribuyente	Recibe los documentos originales, la Solicitud de Inscripción al RFC, Constancia de Registro en el RFC, Guía de Obligaciones y Acuse de inscripción al RFC, y se retira.	Productos generados del trámite
8	Receptor de trámites fiscales	Integra un expediente con las fotocopias de los documentos, anexa la copia de la Constancia de Registro en el RFC, guía de obligaciones y acuse de inscripción al expediente del contribuyente.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.	Expedientes

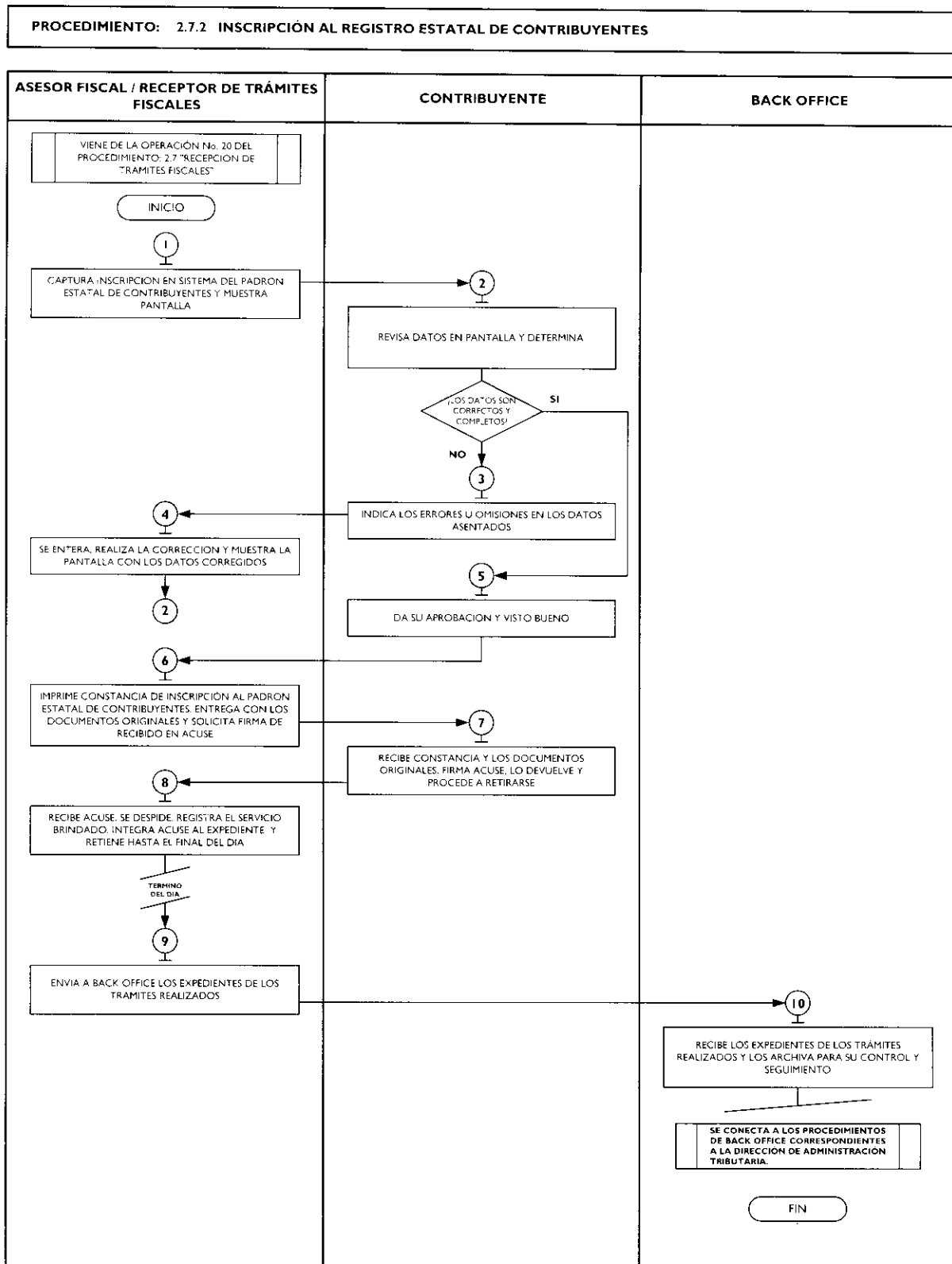
Diagrama de flujo:



2.7.2 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor de trámites fiscales	Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales". Captura información para la inscripción en el sistema del Registro Estatal de Contribuyentes tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
2	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
3	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al receptor de trámites cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
4	Receptor de trámites fiscales	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta con la operación No. 2.	
5	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al receptor de trámites fiscales.	
6	Receptor de trámites fiscales	Imprime Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes en dos tantos, entrega uno al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma de recibido en el otro tanto de la Constancia.	Constancia de Inscripción al Registro Estatal. Expediente
7	Contribuyente	Recibe Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes y los documentos originales, firma de recibido en el acuse de la Constancia, la devuelve al receptor de trámites fiscales y procede a retirarse.	Constancia de Inscripción Expediente
8	Receptor de trámites fiscales	Recibe acuse de la Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes con firma de recibido, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario, registra el servicio brindado, integra acuse al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Acuse de Constancia de inscripción
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.	Expedientes

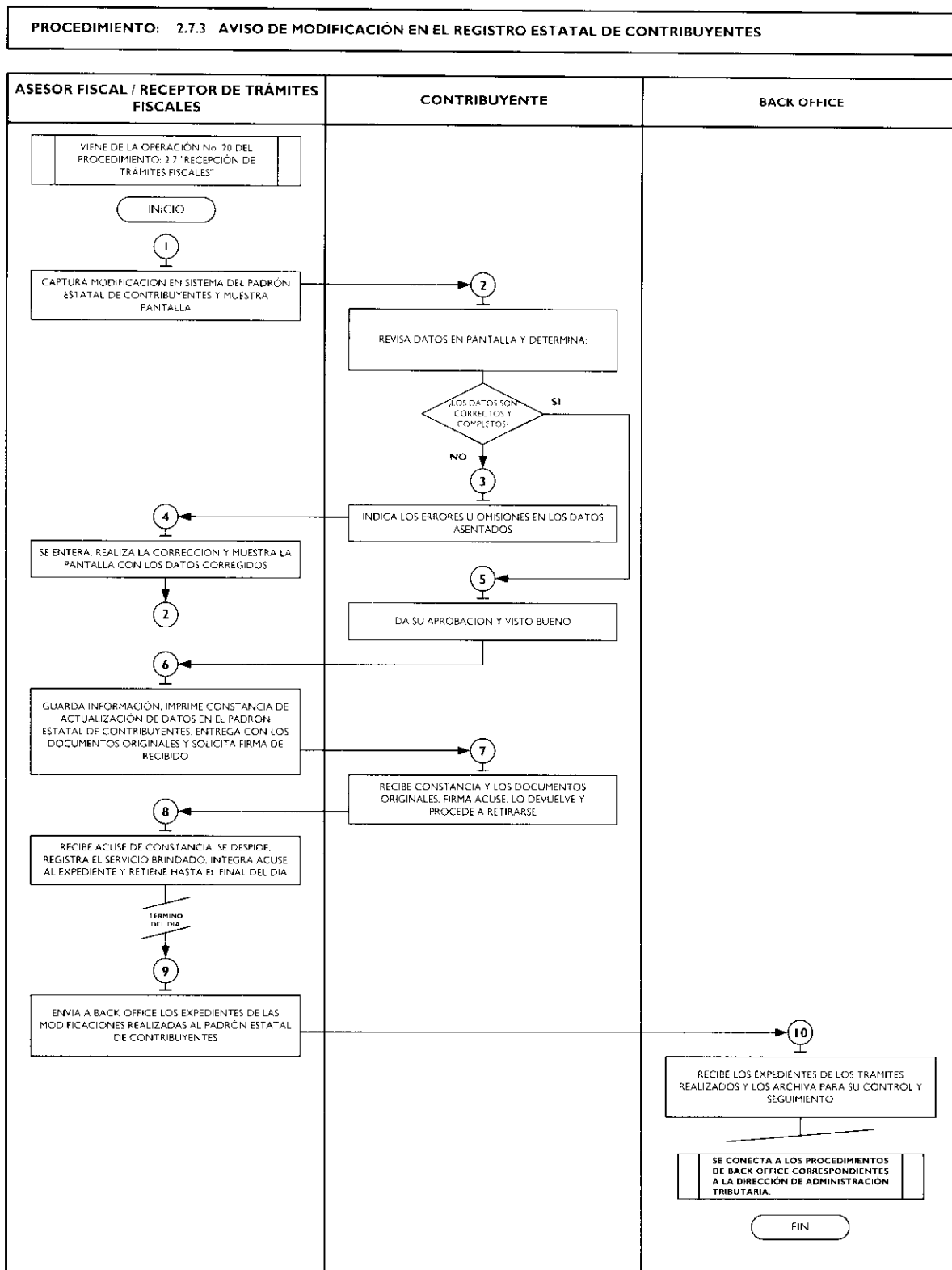
Diagrama de flujo:



2.7.3 Aviso de Modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes

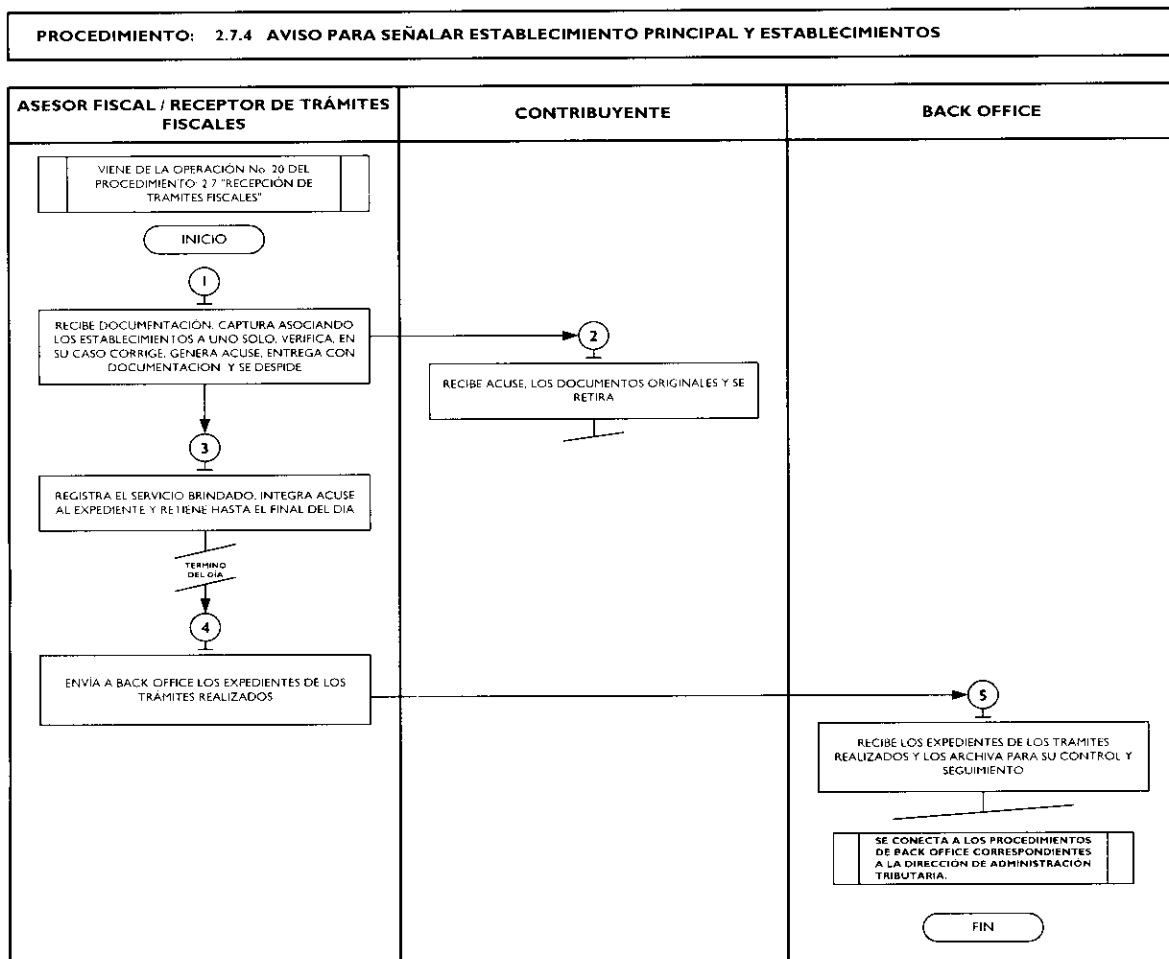
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales".	
1	Receptor de trámites fiscales	Captura información para la modificación de datos en el sistema del Registro Estatal de Contribuyente tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente.	Documentos
		Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	
2	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
		Los datos son incorrectos o incompletos	
3	Contribuyente	Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
4	Receptor de trámites fiscales	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta con la operación No. 2.	
		Los datos son correctos y completos	
5	Contribuyente	Da su aprobación y visto bueno al receptor de trámites fiscales.	
6	Receptor de trámites fiscales	Guarda la información en el sistema, imprime constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes en dos tantos, entrega uno al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma de recibido en el otro tanto de la constancia.	Constancia de actualización de datos
7	Contribuyente	Recibe constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes y los documentos originales, firma de recibido en el acuse de la Constancia, la devuelve al receptor de trámites fiscales y procede a retirarse.	Constancia de actualización de datos
8	Receptor de trámites fiscales	Recibe acuse de la constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes con firma de recibido, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario, registra el servicio brindado, integra acuse al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Acuse de Constancia de actualización de datos
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.	Expedientes

Diagrama de flujo:



2.7.4 Aviso para Señalar Establecimiento Principal y Establecimientos

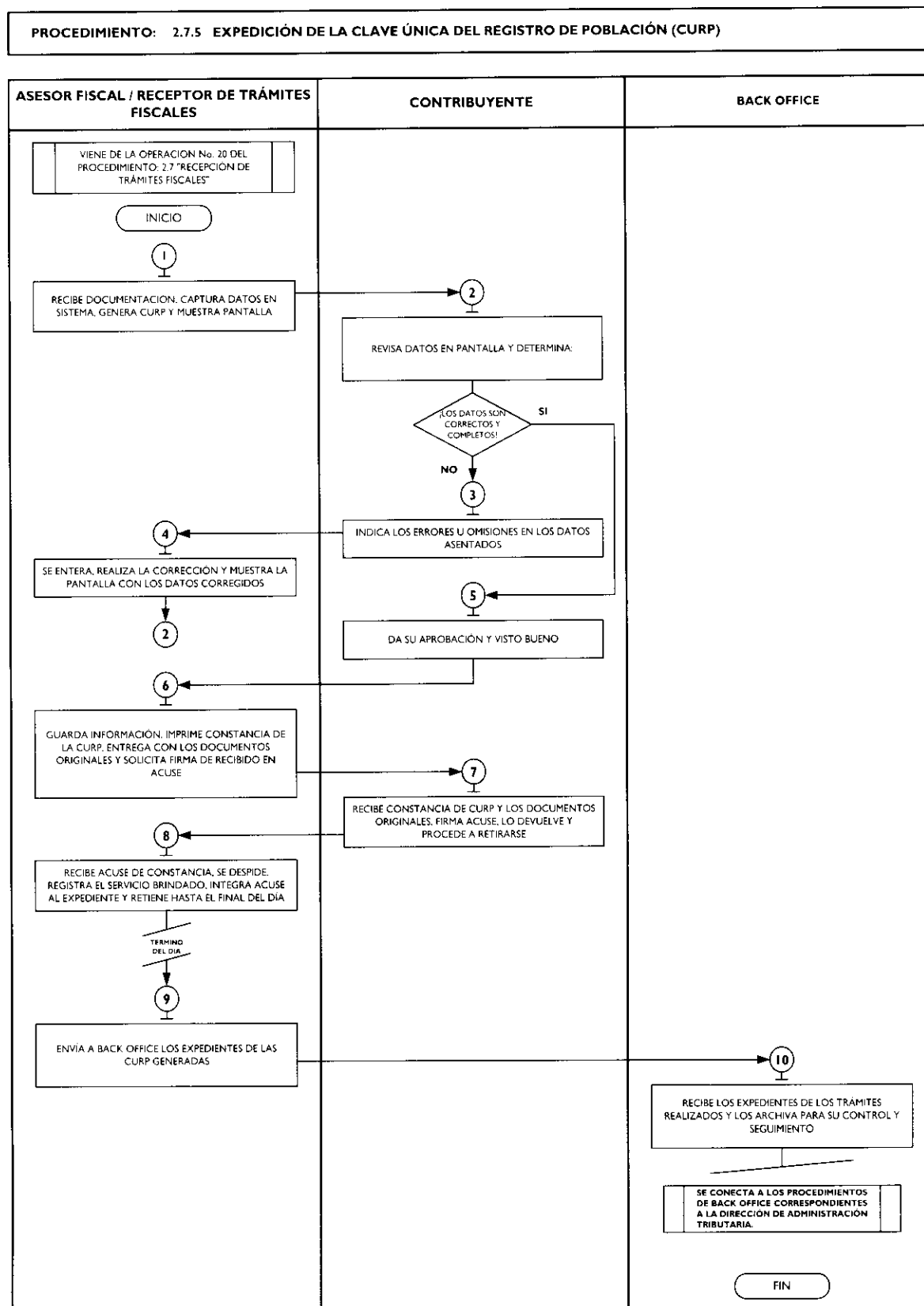
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor de trámites fiscales	Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales". Recibe en original y fotocopia la documentación presentada por el contribuyente para el trámite de aviso para señalar establecimiento principal y establecimientos. Captura en el sistema que corresponda la información del contribuyente tomándola de los documentos presentados, asociando todos los establecimientos del contribuyente a uno denominado "Establecimiento Principal". Verifica que la información sea correcta y, en su caso, corrige, genera acuse de recibo del trámite y lo entrega junto con la documentación original al contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
2	Contribuyente	Recibe el acuse de recibo del trámite y los documentos originales y se retira.	Acuse de recibo Documentos
3	Receptor de trámites fiscales	Registra el servicio brindado, integra acuse al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
4	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
5	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.	Expedientes

Diagrama de flujo:


2.7.5 Expedición de la Clave Única del Registro de Población (CURP)

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor de trámites fiscales	Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales". Recibe la documentación presentada por el contribuyente, realiza la captura en el sistema correspondiente para la generación de la Clave Única del Registro de Población (CURP) tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
2	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y determina: ¿Los datos son correctos y completos? Los datos son incorrectos o incompletos	
3	Contribuyente	Indica al receptor de trámites cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
4	Receptor de trámites fiscales	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta con la operación No. 2. Los datos son correctos y completos	
5	Contribuyente	Da su aprobación y visto bueno al receptor de trámites fiscales.	
6	Receptor de trámites fiscales	Guarda la información en el sistema, imprime Constancia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) en dos tantos, entrega uno al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma de recibido en el otro tanto de la constancia.	Constancia de la Clave Única del Registro de Población Expediente
7	Contribuyente	Recibe Constancia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) y los documentos originales, firma de recibido en el acuse de la Constancia, la devuelve al receptor de trámites fiscales y procede a retirarse.	Constancia de actualización de datos Expediente
8	Receptor de trámites fiscales	Recibe acuse de la Constancia de la Clave Única del Registro de Población (CURP) con firma de recibido, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario, registra el servicio brindado, integra acuse al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Acuse de Constancia de actualización de datos
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.	Expedientes

Diagrama de flujo:



2.7.6 Solventación de requerimientos de pago de:

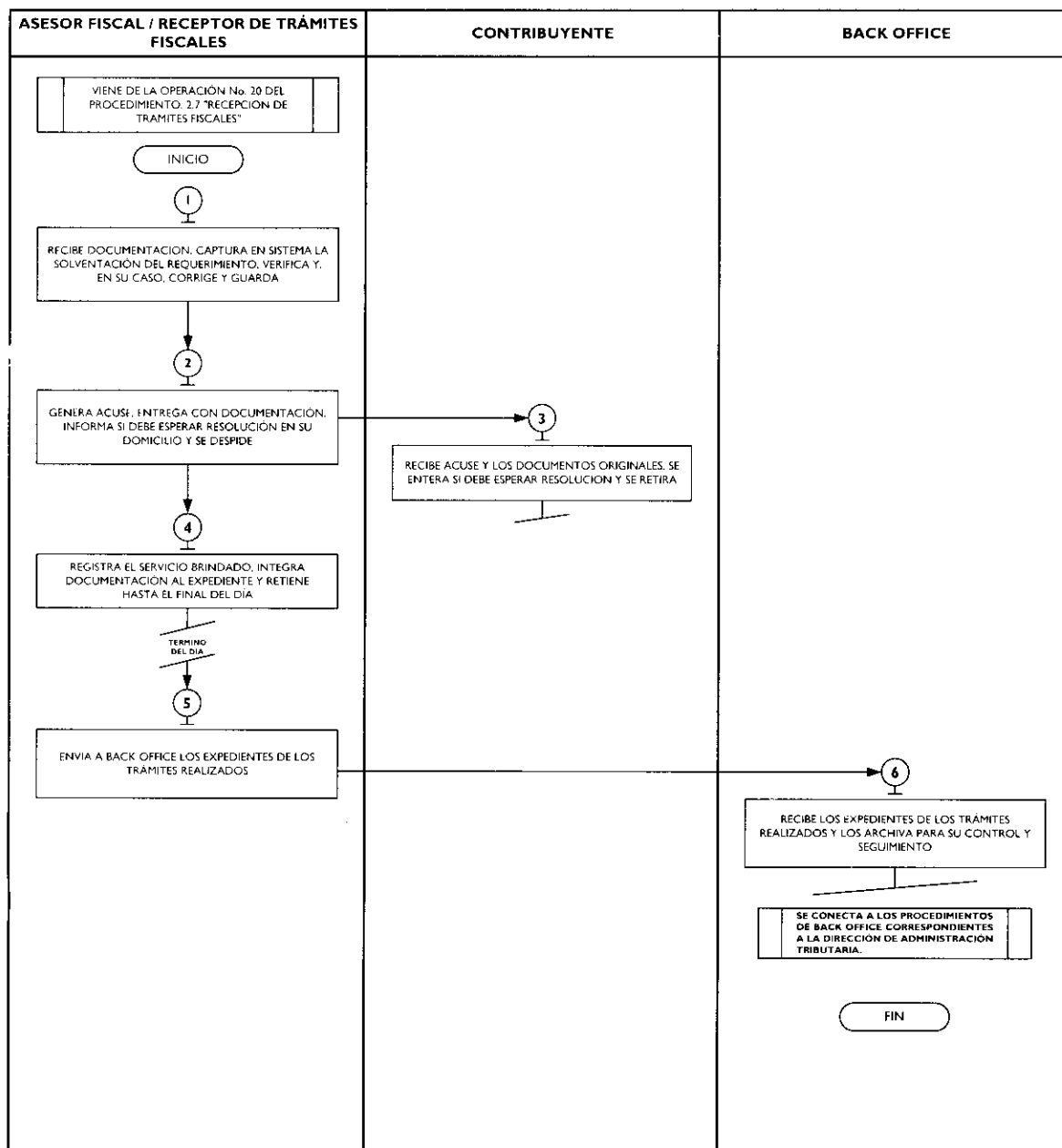
- Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal
- Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas
- Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados
- Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios
- Impuesto Sobre la Renta para el Régimen Intermedio
- Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única a través de cuotas fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes
- Declaración informativa anual del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios
- Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales".	
1	Receptor de trámites fiscales	Recibe en original y fotocopia la documentación presentada por el contribuyente para el trámite de solventación de requerimiento. Captura en el sistema correspondiente la solventación del requerimiento, verifica que sea correcta y, en su caso, corrige y guarda.	Documentos
2	Receptor de trámites fiscales	Genera acuse de recibo del requerimiento solventado, lo entrega junto con la documentación original al contribuyente. En los casos necesarios, le informa al contribuyente si deberá esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal, y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
3	Contribuyente	Recibe el acuse de recibo del trámite y los documentos originales, se entera si debe esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal y se retira.	Acuse de recibo Documentos
4	Receptor de trámites fiscales	Registra el servicio brindado, integra documentación al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
5	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
6	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento. Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

Diagrama de flujo:

PROCEDIMIENTO: 2.7.6 SOLVENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO DE:

- IMPUESTO SOBRE EROGACIONES POR REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL.
- IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS, RIFAS, SORTEOS, CONCURSOS Y JUEGOS PERMITIDOS CON CRUCE DE APUESTAS.
- IMPUESTO SOBRE ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES USADOS.
- IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.
- IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA EL RÉGIMEN INTERMEDIO.
- IMPUESTO SOBRE LA RENTA, IMPUESTO AL VALOR AGREGADO E IMPUESTO EMPRESARIAL A TASA ÚNICA A TRAVÉS DE CUOTAS FIJAS PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES.
- DECLARACIÓN INFORMATIVA ANUAL DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.
- IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR.



Procedimiento: 2.8 Recepción de Trámites de Control Vehicular

Objetivo: Facilitar al contribuyente la regularización de vehículos de uso particular, nacionales y extranjeros, mediante la asesoría personalizada, recepción de trámites y emisión de productos.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos responsables de la recepción de trámites de control vehicular en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, vigente.
- Ley de Coordinación Fiscal, artículos 10, 13 y 14. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal Celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, cláusula primera, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1979.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal que celebran el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, Cláusulas primera, segunda fracción VII, octava fracción I y Decima Tercera, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2008 y en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 12 de enero de 2009.
- Ley del Registro Público Vehicular, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación del 1 de septiembre de 2004, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, artículos 1, 1A, 2, 3, 4 y 5, Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.
- Manual de Procedimientos para la Operación del Registro Estatal de Vehículos a Nivel Nacional, emitido por la Administración General de Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el mes de febrero de 200, vigente a la fecha.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 1, 16, 24, 60, 62, 63, 64 y 91 Bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, vigente a partir del 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Gaceta del Gobierno del Estado de México del 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 1, 2, 3 fracción VI, 11 fracción I, 12 y 14 fracciones XVII, LVI, LIX, LXII, LXIII y LXV. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 21 de septiembre de 1992, reformas y adiciones.
- Reglamento Metropolitano del Estado de México. Publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 19 de junio de 2007.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 20311000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, punto sexto. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en la recepción de trámites de control vehicular.

- El personal receptor de trámites de Control Vehicular deberá:

- Verificar y recibir correctamente los documentos de los trámites que solicite el contribuyente, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- En los casos necesarios, realizar la consulta en los sistemas establecidos (REPUVE y SOIANET) para verificar la procedencia o improcedencia del trámite solicitado.
- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Brindar orientación de calidad al contribuyente en todo lo relacionado a trámites de Control Vehicular.
- Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
- Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- **Trámite de Control Vehicular:** toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente tendiente a regularizar vehículos de uso particular, nacionales y extranjeros, en la cual requiera ingresar documentación y obtener una respuesta o un producto generado de su solicitud.

Insumos:

- Turno de atención.

Recursos:

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Requisitos documentales.
- Fichas Técnicas.
- Protocolo de atención al usuario.

Resultados:

- Recepción del trámite de control vehicular y entrega de los productos generados del mismo.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en área de recepción e información.
- Programación de citas.
- Atención Express.
- Atención en sala de internet.
- Prestación de servicios.

Políticas:

- Los receptores de trámites de Control Vehicular guardarán especial cuidado en seguir la normatividad para cada recepción de trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Todo contribuyente a ser atendido por el personal de Control Vehicular, deberá contar con un turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente el Asesor de Control Vehicular se apegará al protocolo de atención al usuario.
- En caso de que el Contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor de Control Vehicular, éste informará al supervisor del área para su debida atención.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el plan de contingencia.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites de Control Vehicular, sólo podrán recibirse como máximo dos trámites por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un tercer trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que se le proporcione otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar tres trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de “Grandes Contribuyentes” en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.

- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención.
- La atención en trámites de Control Vehicular se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por persona.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación del trámite, se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a corregir o complementar la información, proporcionándole una ficha técnica del trámite.
- Se considerará trámite de Control Vehicular para Vehículos de Servicio Particular:
 1. Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos nuevos, nacionales o importados.
 2. Alta, expedición de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos usados.
 3. Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos provenientes de otras entidades federativas.
 4. Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente.
 5. Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.
 6. Cambio de propietario del vehículo.
 7. Reposición de tarjeta de circulación.
 8. Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular.
 9. Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos particulares de carga comercial.
 10. Canje de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.
 11. Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.

Descripción:

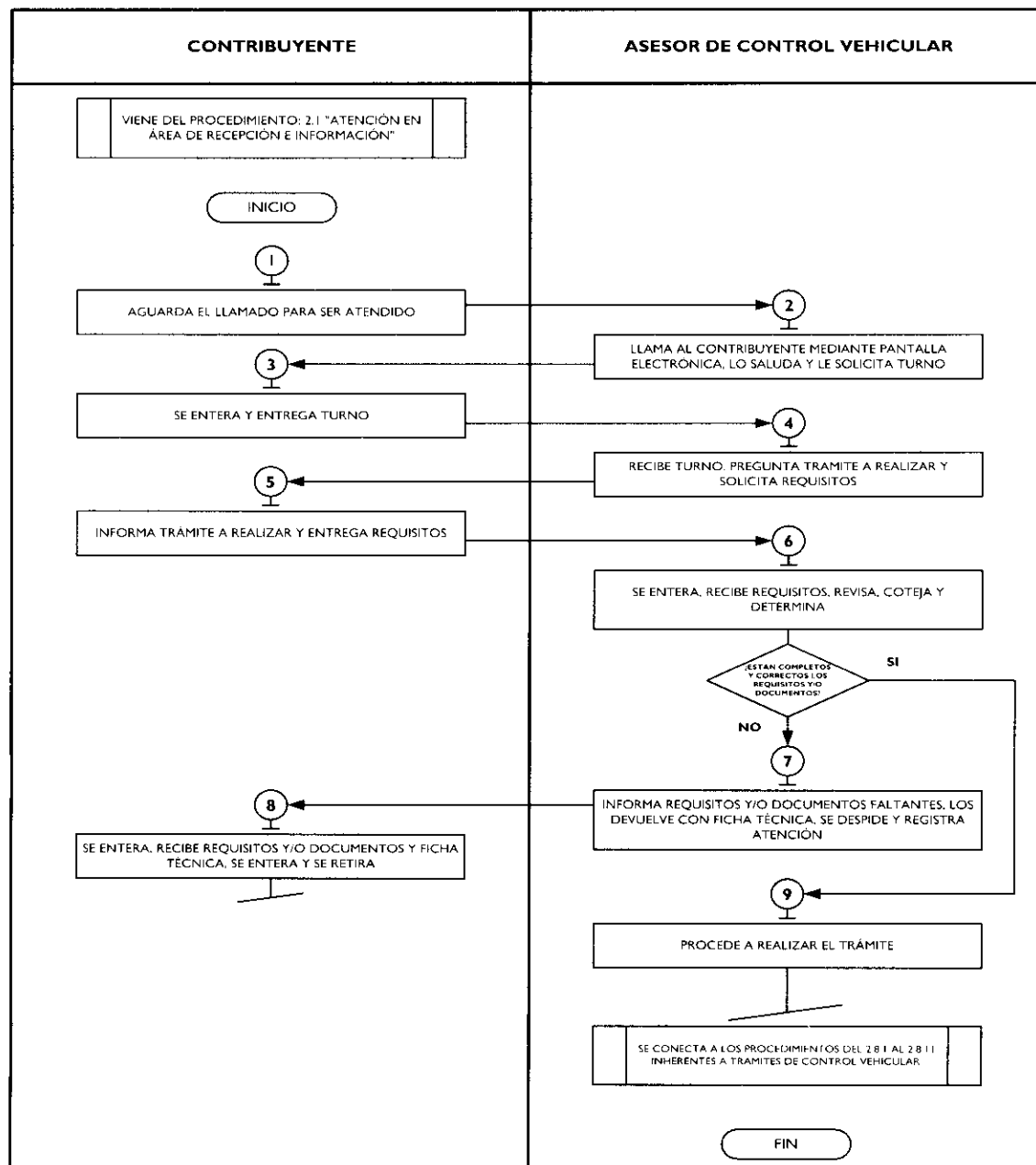
Procedimiento: 2.8 Recepción de Trámites de Control Vehicular

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Aguarda con turno de atención en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor de Control Vehicular	Llama al contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega el turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de Control Vehicular	Recibe turno. Pregunta al contribuyente sobre el trámite que solicita y le requiere los documentos correspondientes conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.	Turno de Atención Guía de Requisitos de Trámites Fiscales
5	Contribuyente	Informa sobre el trámite a realizar y entrega los requisitos documentales correspondientes.	Documentos
6	Asesor de Control Vehicular	Se entera del trámite, recibe requisitos documentales, revisa y coteja que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas contra las fotocopias, y procede según corresponda.	Documentos
7	Asesor de Control Vehicular	Los documentos no están completos y/o correctos Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le devuelve los documentos con una Ficha Técnica del trámite, lo invita a que realice la corrección correspondiente y regrese para continuar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra la atención.	Fichas técnicas Protocolo de atención

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
8	Contribuyente	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación con una Ficha Técnica del trámite y se retira.	Ficha técnica
9	Asesor de Control Vehicular	Procede a realizar el trámite. Se conecta a los procedimientos del 2.8.I al 2.8.II inherentes a trámites de Control Vehicular.	Documentos

Diagrama de flujo:

PROCEDIMIENTO: 2.8 RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR



Medición:**Indicadores para medir la eficiencia en la recepción de trámites de control vehicular:**

$$\frac{\text{Número de contribuyentes encuestados que concluyeron su trámite}}{\text{Total de contribuyentes encuestados}} \times 100 = \% \text{ de eficiencia en la recepción de trámites de control vehicular.}$$

Registro de evidencias:

Las encuestas realizadas a los contribuyentes quedan registradas en el formato DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente".

Formatos e instructivos:

- DAC/SMSF/004 "Encuesta de Satisfacción del Contribuyente". **Ver catálogo de formatos.**

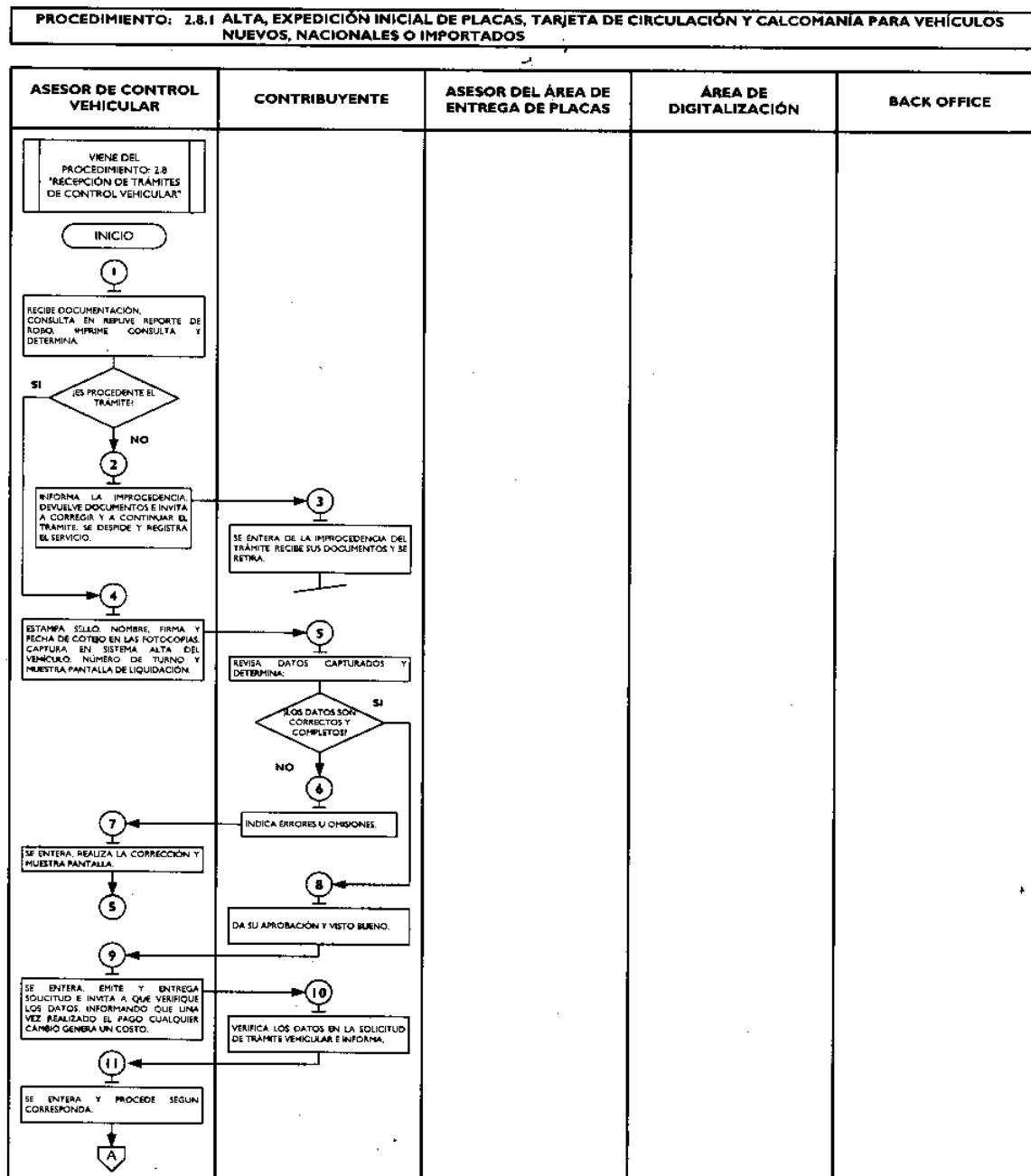
Procedimientos específicos inherentes a trámites de control vehicular:**2.8.1 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos nuevos, nacionales o importados.**

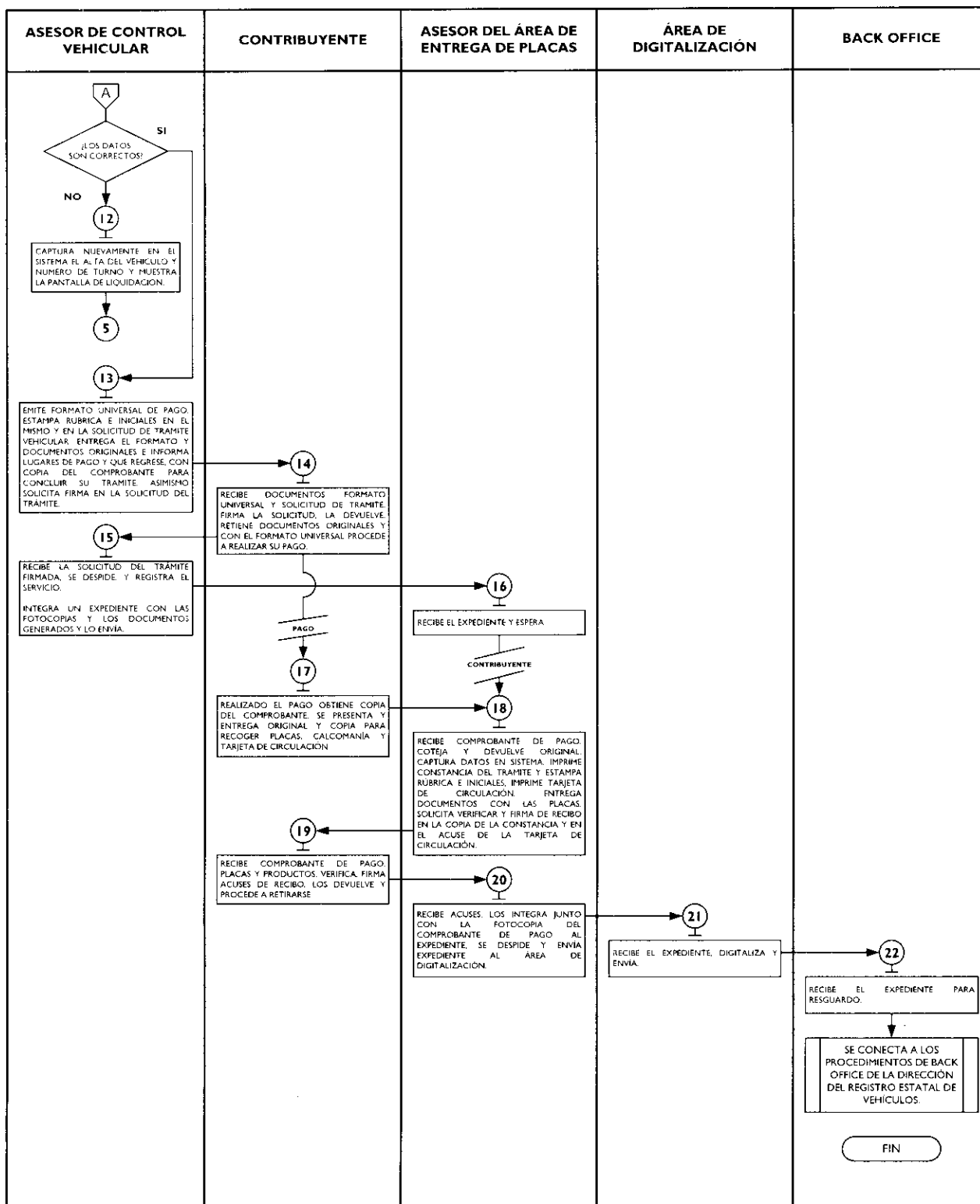
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para dar de alta el vehículo en el padrón, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
8	Contribuyente	Se conecta a la operación No. 5. Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
9	Asesor de control vehicular	Se entera, emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente el alta del vehículo nuevo tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado y muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del trámite y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al contribuyente y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención.	Comprobante de pago Acuses de recibo

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
21	Área de digitalización	Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización. Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza, y los envía al área de Back Office.	Expediente
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.1 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANIA PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES O IMPORTADOS


2.8.2 Alta, expedición de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos usados.

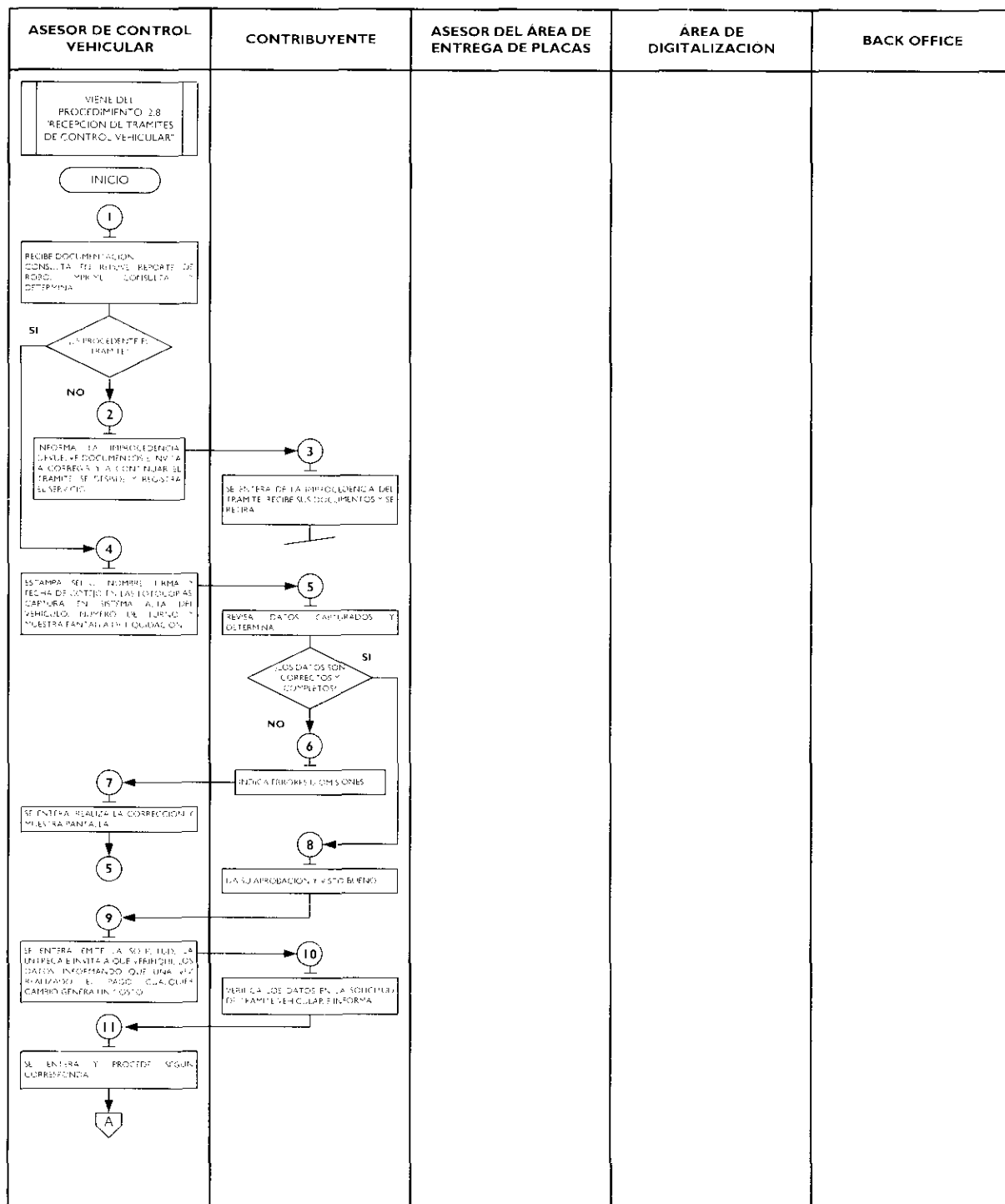
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo.	Documentos
		Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Captura en el sistema correspondiente la información para dar de alta el vehículo en el padrón, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado y muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para el alta del vehículo nuevo, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por éste y le muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
		Se conecta con la operación No. 5.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del contribuyente y espera al contribuyente. Se conecta con la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al contribuyente y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del trámite y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza, y los envía al área de Back Office.	Expediente

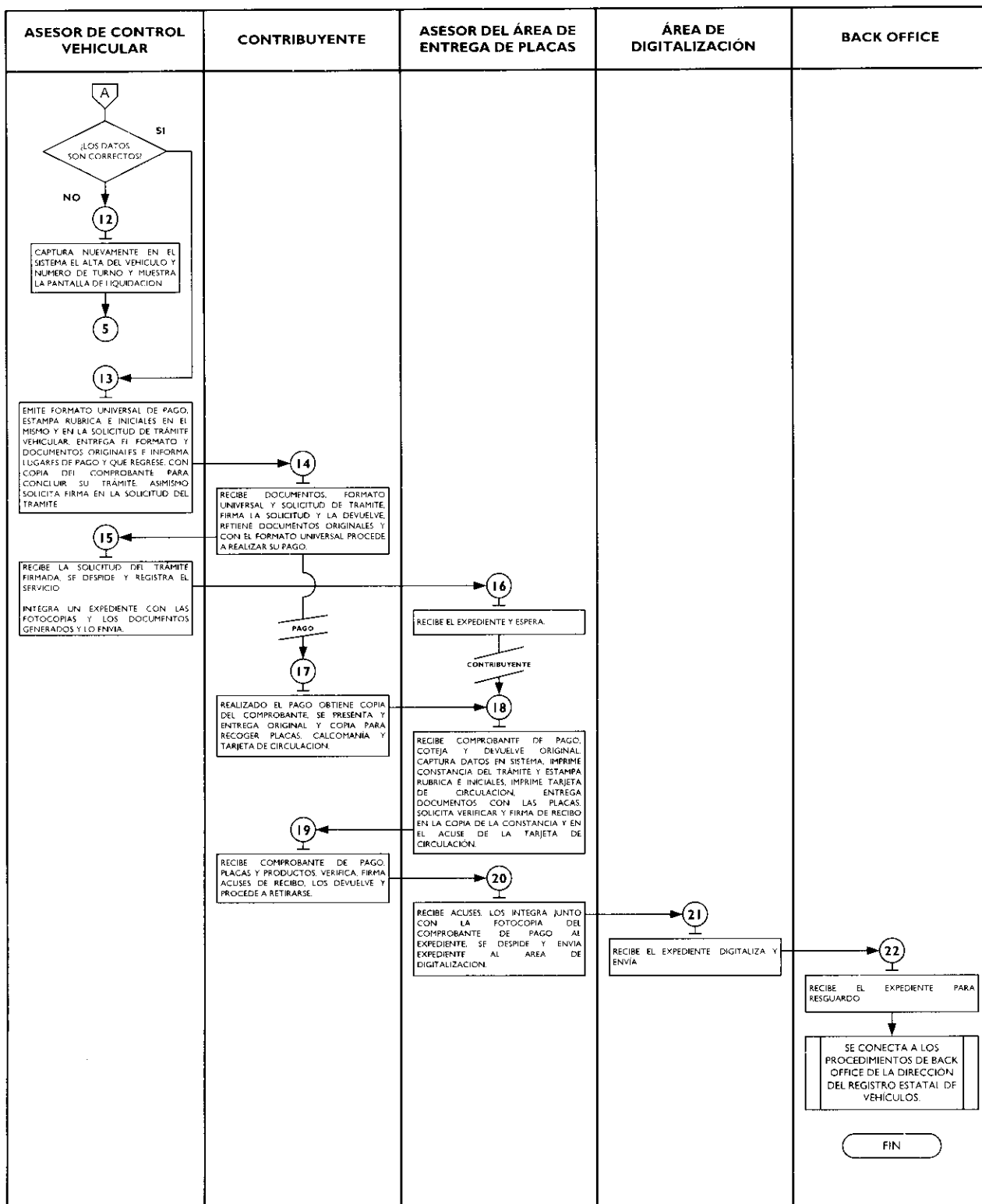
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:

PROCEDIMIENTO: 2.8.2 ALTA, EXPEDICIÓN DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA VEHÍCULOS USADOS



PROCEDIMIENTO: 2.8.2 ALTA, EXPEDICIÓN DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA VEHÍCULOS USADOS



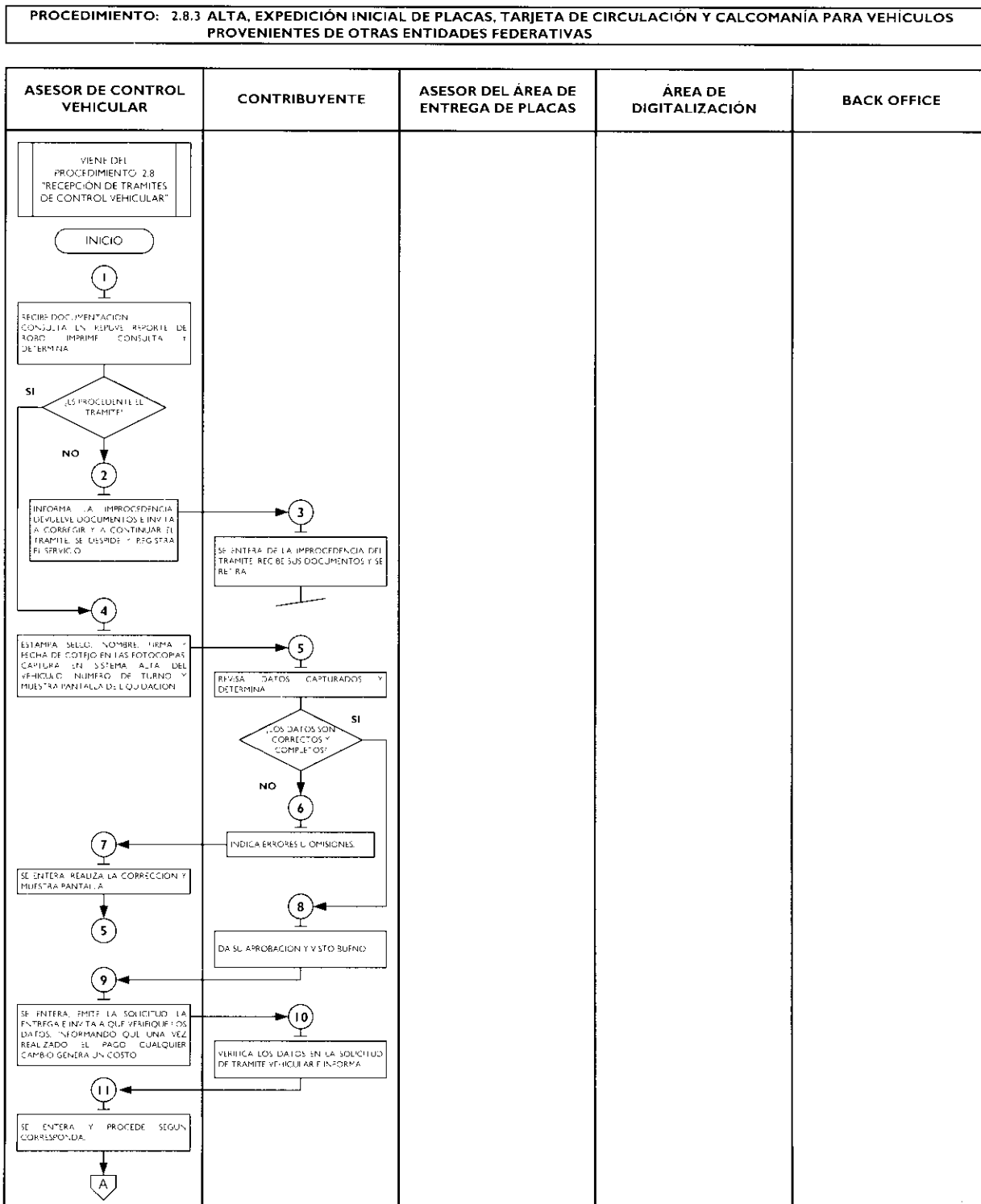
2.8.3 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos provenientes de otras entidades federativas.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Captura en el sistema el alta del vehículo en el padrón, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema el alta del vehículo tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado y muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos

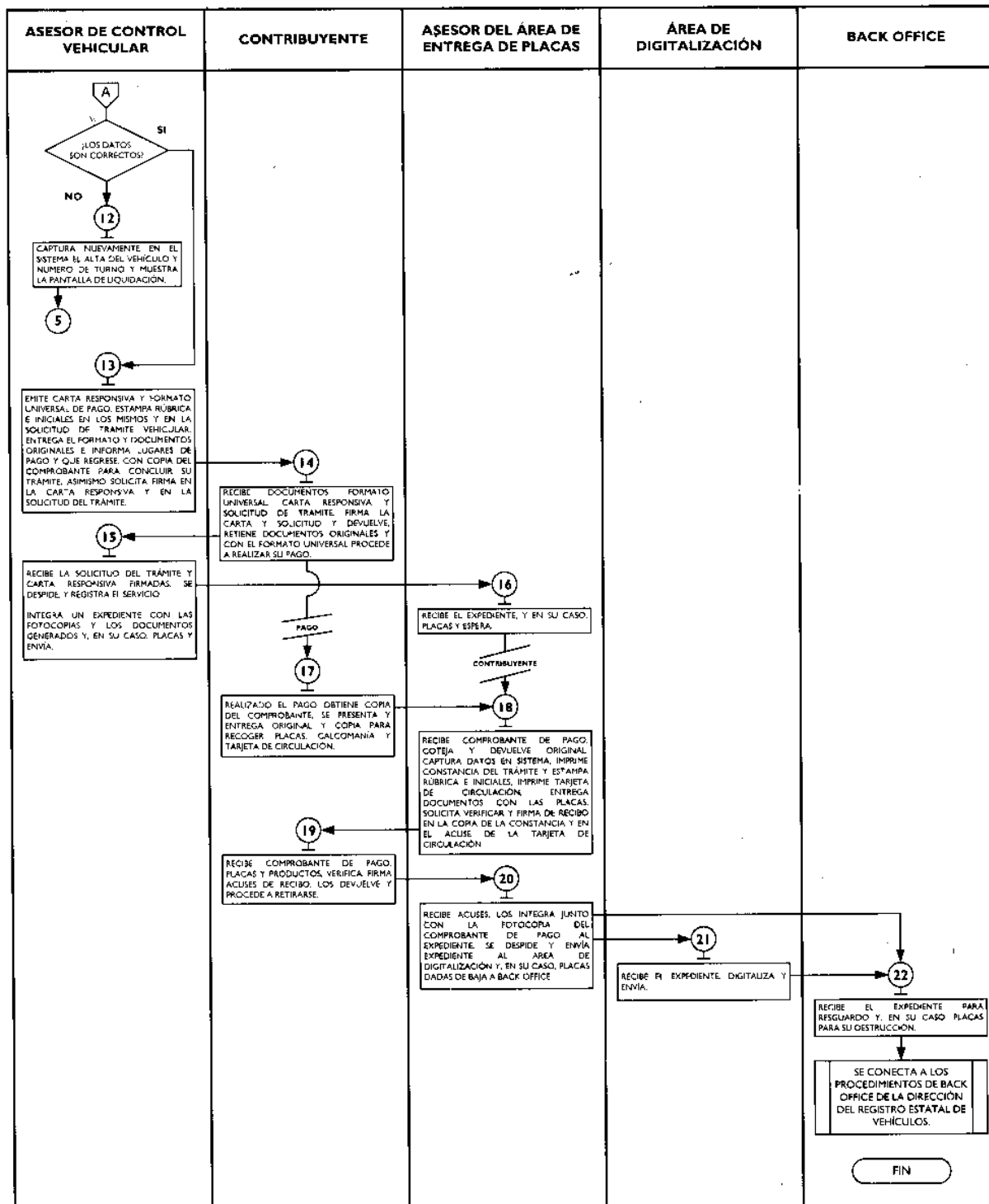
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite carta responsiva y formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en los formatos, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la carta responsiva y en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, carta responsiva, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular y la carta responsiva y devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular y la carta responsiva firmadas, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y, en su caso, anexa placas dadas de baja y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales, e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al contribuyente y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización. En su caso, envía las placas dadas de baja del sistema al área de Back Office para su destrucción.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza y los envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo y, en su caso, las placas dadas de baja del sistema para su destrucción. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.3 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA VEHÍCULOS PROVENIENTES DE OTRAS ENTIDADES FEDERATIVAS



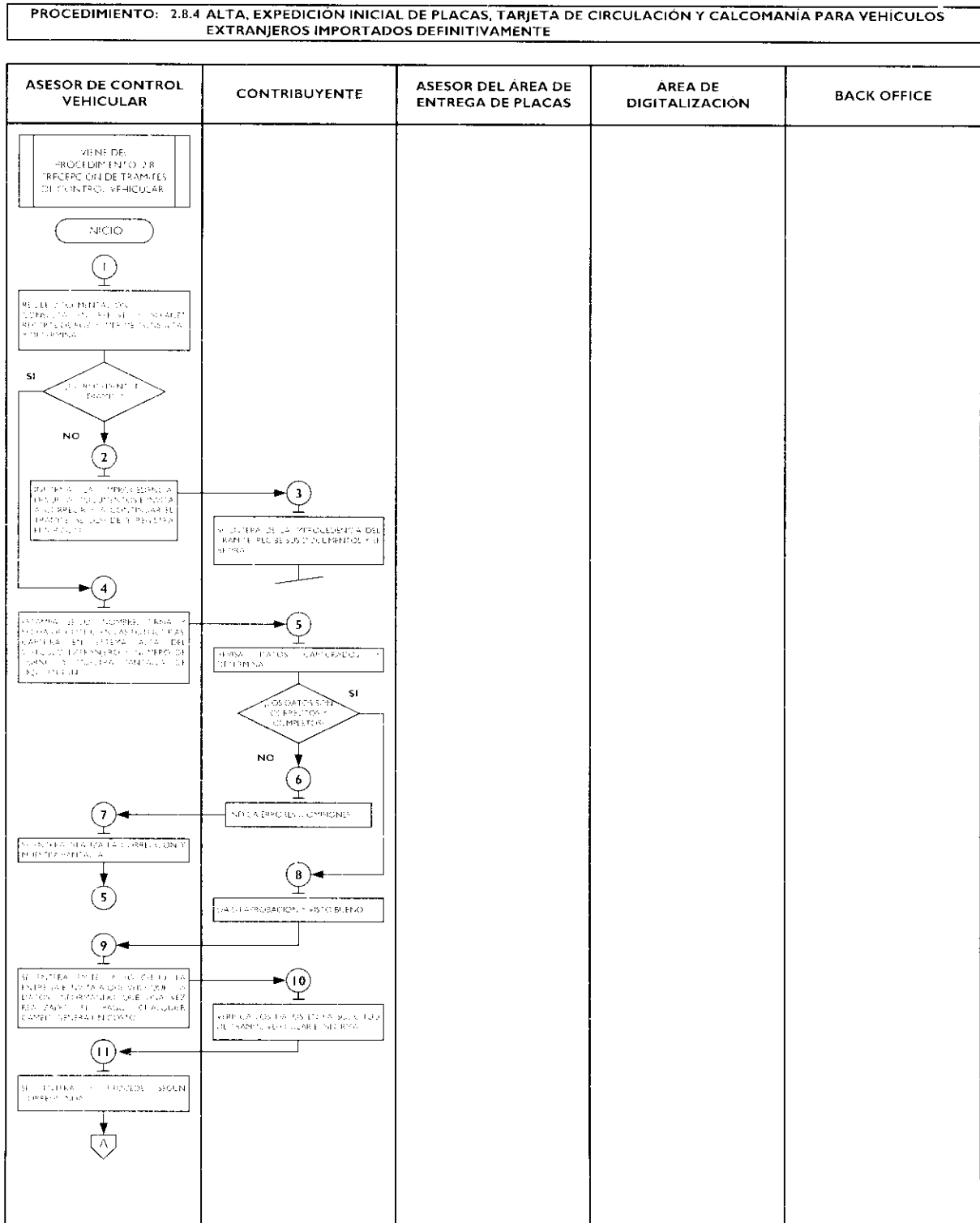
2.8.4 Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente.

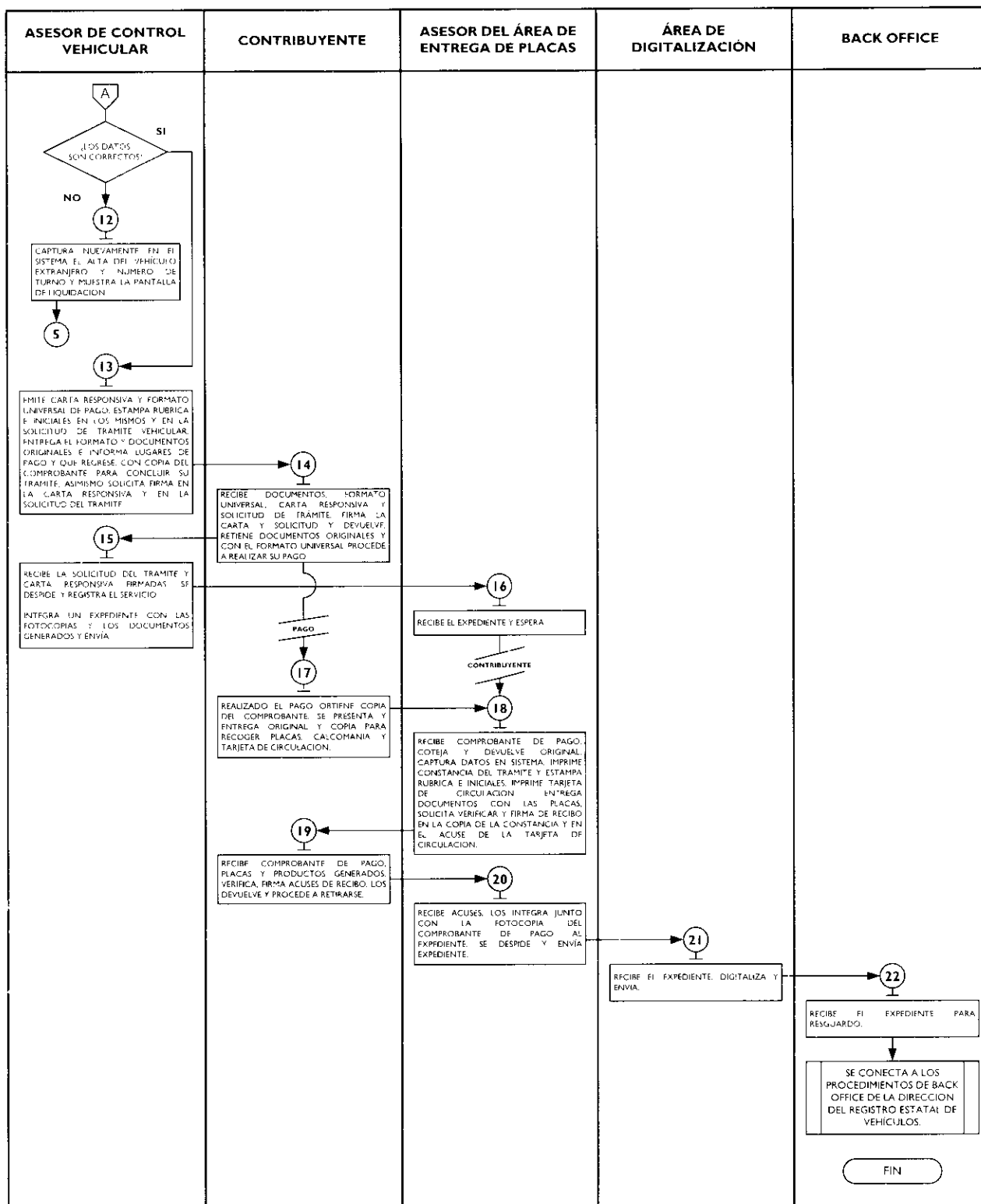
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo.	Documentos
		Consulta en el sistema REPUVE y en el SOIANET que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consultas y determina: ¿Es procedente el trámite?	
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para dar de alta el vehículo extranjero en el padrón, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y le muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos	
9	Asesor de control vehicular	Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular. Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente el alta del vehículo extranjero tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
		Se conecta a la operación No. 5.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite carta responsiva y el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en los formatos, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente, y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la carta responsiva y en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago, carta responsiva y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular y la carta responsiva, devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular y carta responsiva firmadas, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del contribuyente y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al contribuyente y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza, y los envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



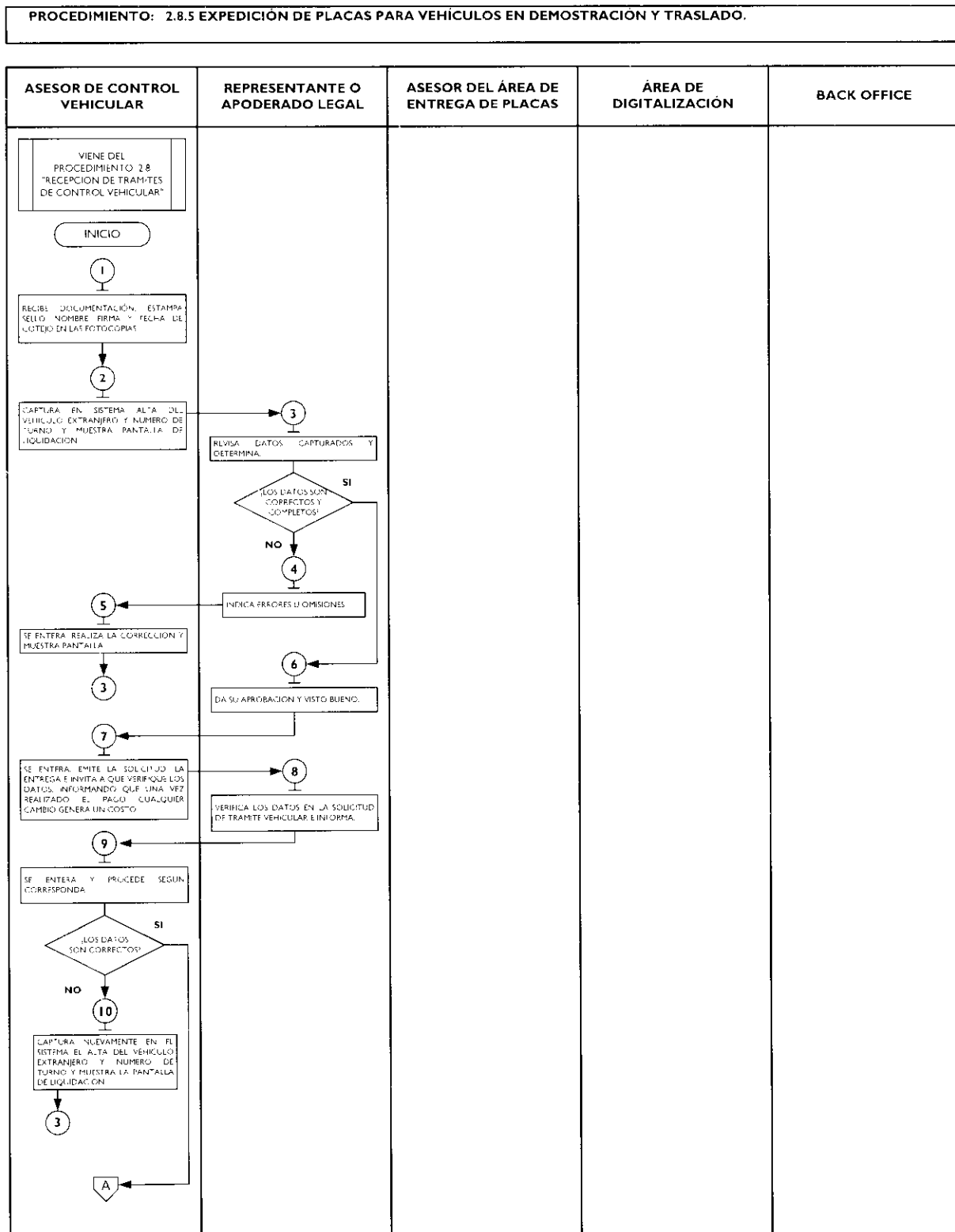
PROCEDIMIENTO: 2.8.4 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE


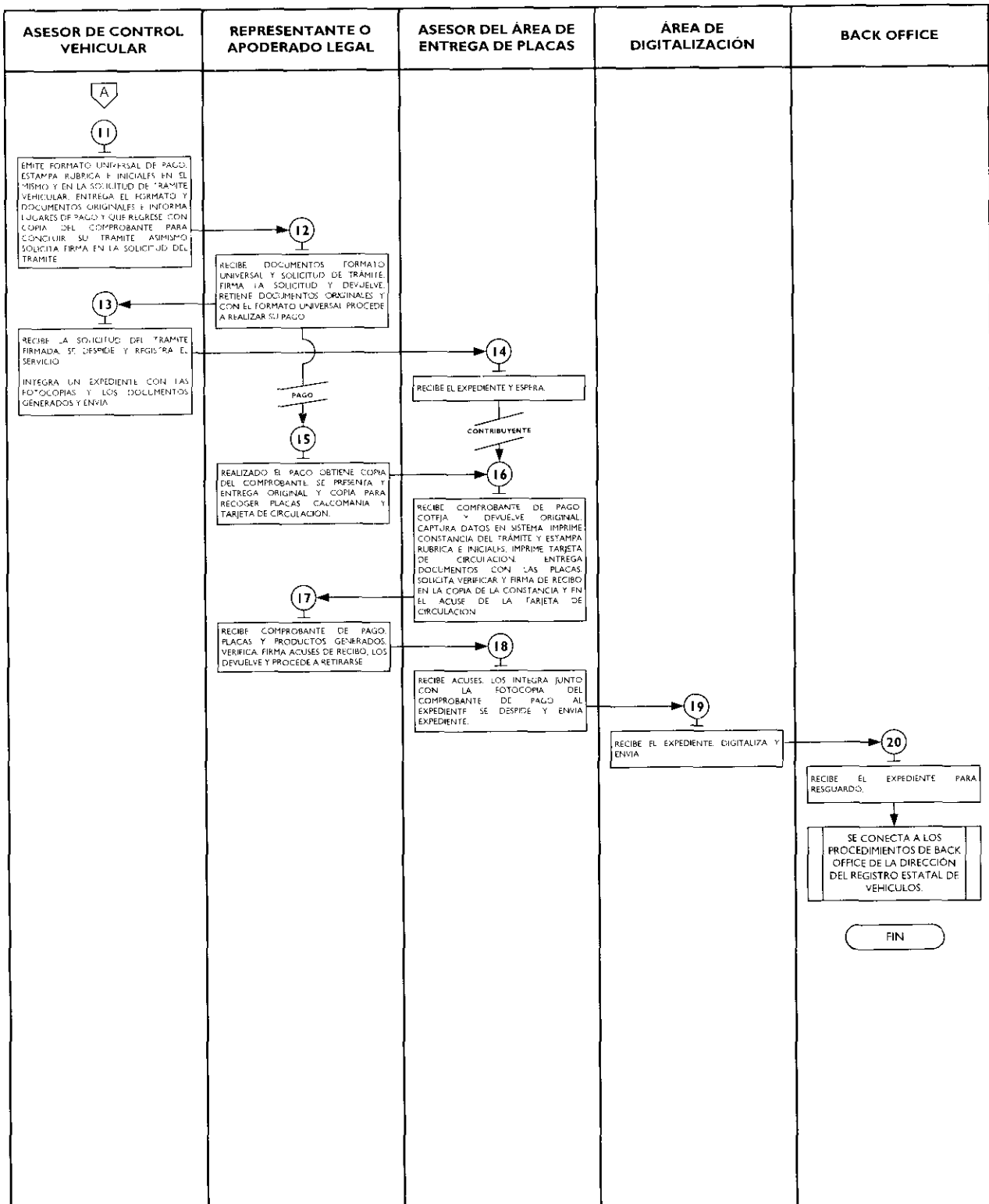
2.8.5 Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el representante o apoderado legal, en original y copia, coteja documentación y estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos.	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Captura en el sistema correspondiente la información del trámite, tomando los datos de los documentos presentados por el representante o apoderado legal, asimismo captura el número de turno entregado por el representante o apoderado legal y muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	
3	Representante o apoderado legal	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
4	Representante o apoderado legal	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
5	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al representante o apoderado legal la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta a la operación No. 3.	
6	Representante o apoderado legal	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
7	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al representante o apoderado legal y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
8	Representante o apoderado legal	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
9	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
10	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente el trámite, tomando los datos de los documentos presentados por el representante o apoderado legal, asimismo captura el número de turno entregado por éste y le muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
		Se conecta a la operación No. 3.	
11	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al representante o apoderado legal y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
12	Representante o apoderado legal	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
13	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
14	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del contribuyente y espera al representante o apoderado legal. Se conecta a la operación No. 16.	Expediente del contribuyente
15	Representante o apoderado legal	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para cotejo.	Formato universal de pago
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas de demostración y traslado al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al representante o apoderado legal y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
17	Representante o apoderado legal	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del trámite y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
19	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza, y los envía al área de Back Office.	Expediente
20	Back Office	Recibe el expediente para resguardo y seguimiento. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.5 EXPEDICIÓN DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.


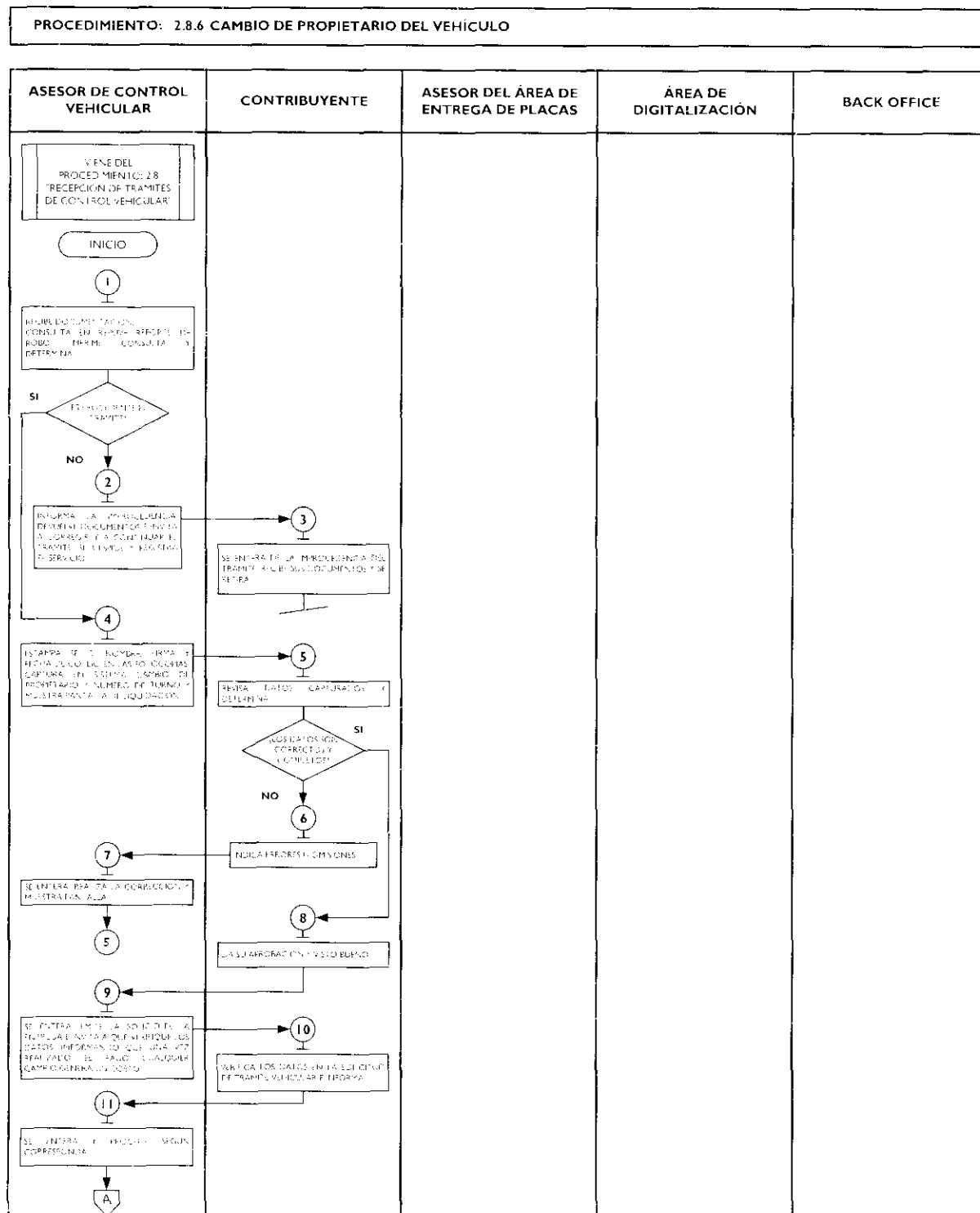
2.8.6 Cambio de propietario del vehículo.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para realizar el cambio de propietario del vehículo en el padrón, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y le muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
8	Contribuyente	Se conecta a la operación No. 5. Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para realizar el cambio de propietario del vehículo tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos

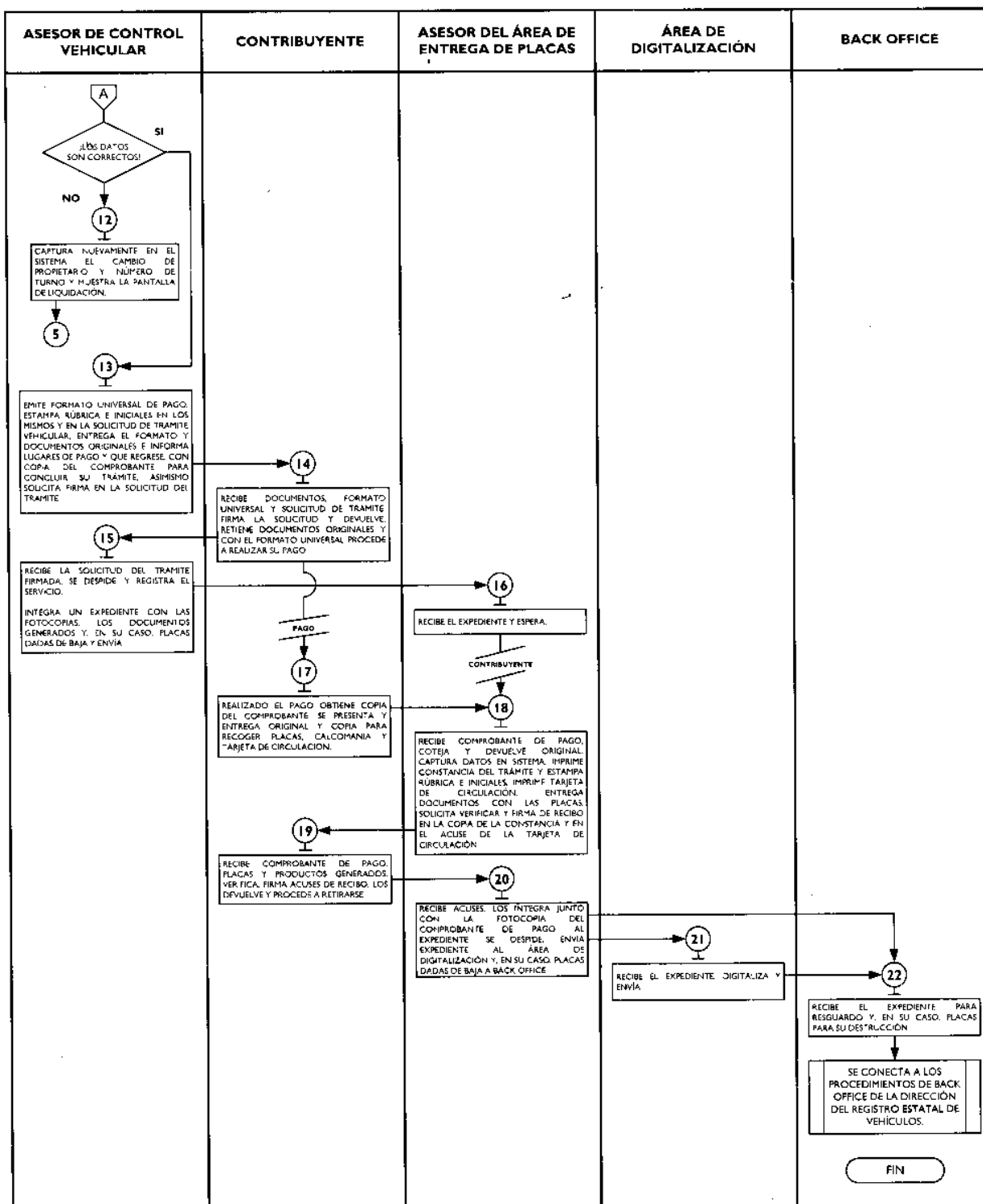
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias, los documentos generados y, en su caso, placas dadas de baja y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del contribuyente y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar número de placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega al contribuyente y le solicita que verifique que la tarjeta de circulación corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, tarjeta de circulación y constancia de trámite vehicular, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización y, en su caso, placas dadas de baja a Back Office.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza y los envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo y, en su caso, placas dadas de baja para su destrucción. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.6 CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO



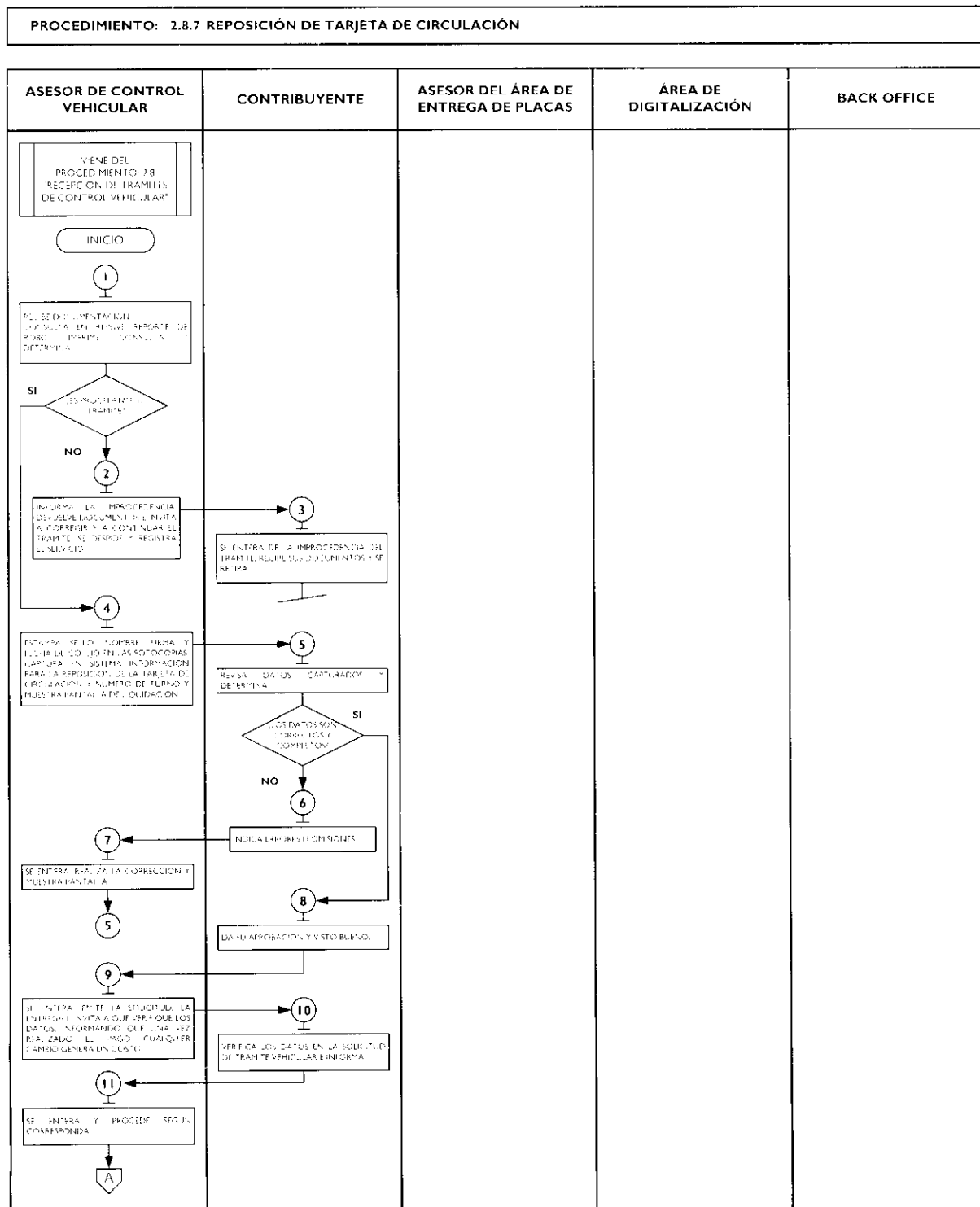
2.8.7 Reposición de tarjeta de circulación.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para la reposición de la tarjeta de circulación, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para la reposición de la tarjeta de circulación tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por éste y le muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos

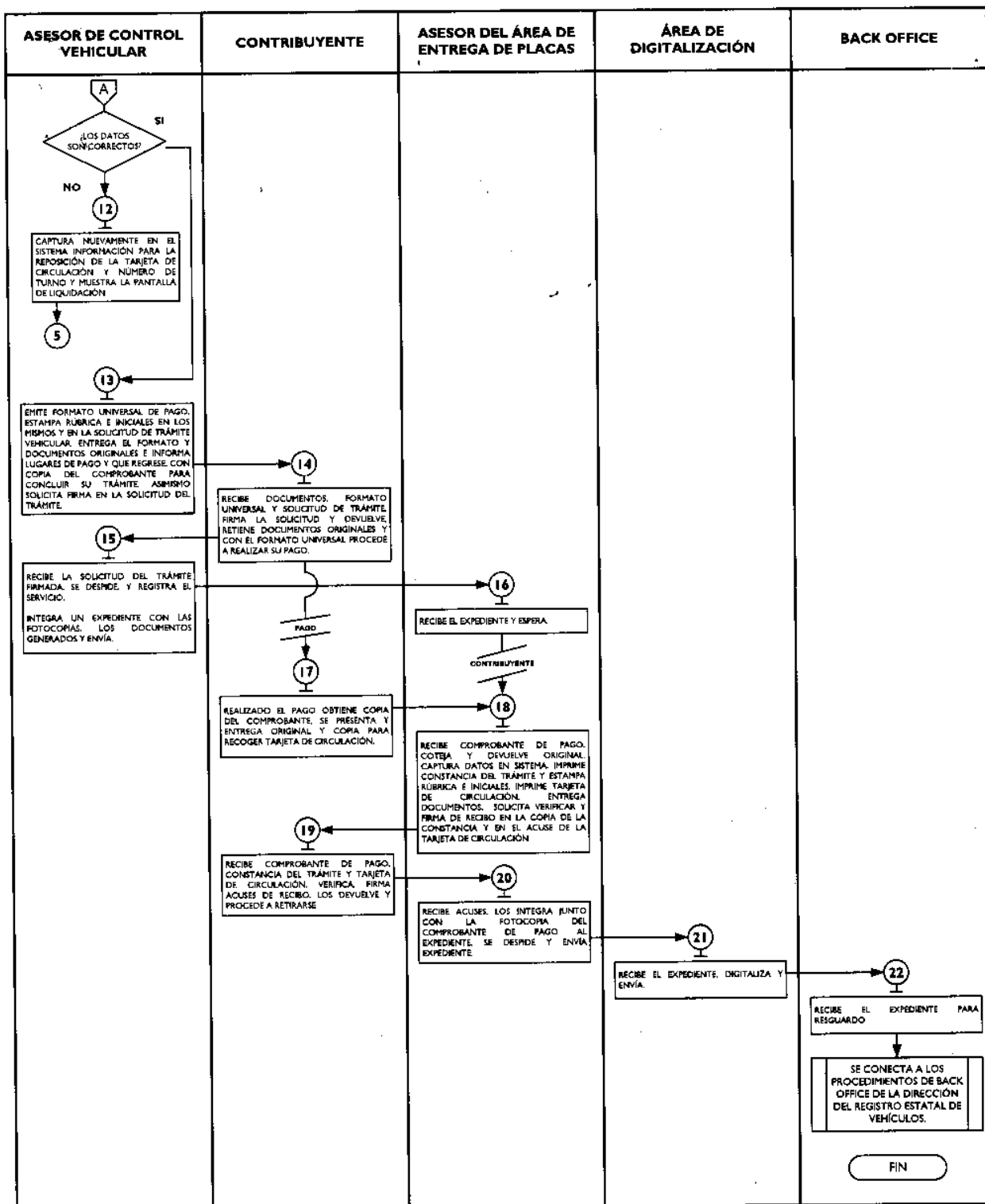
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del contribuyente y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago, obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para reposición de tarjeta de circulación, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega la constancia y la tarjeta al contribuyente y le solicita que verifique que la tarjeta de circulación corresponde a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, constancia de trámite vehicular en dos tantos y tarjeta de circulación, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza y los envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.7 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN



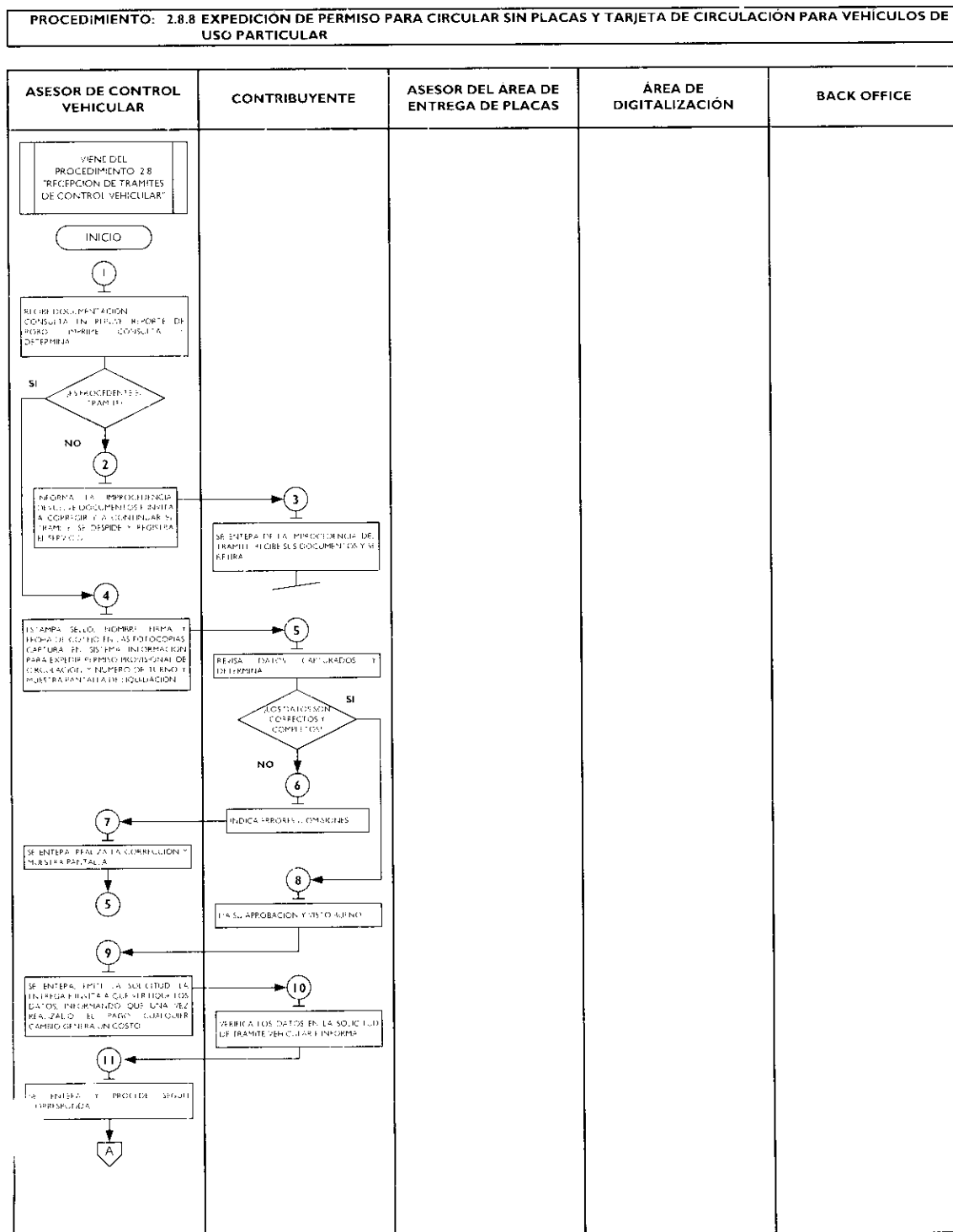
2.8.8 Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular.

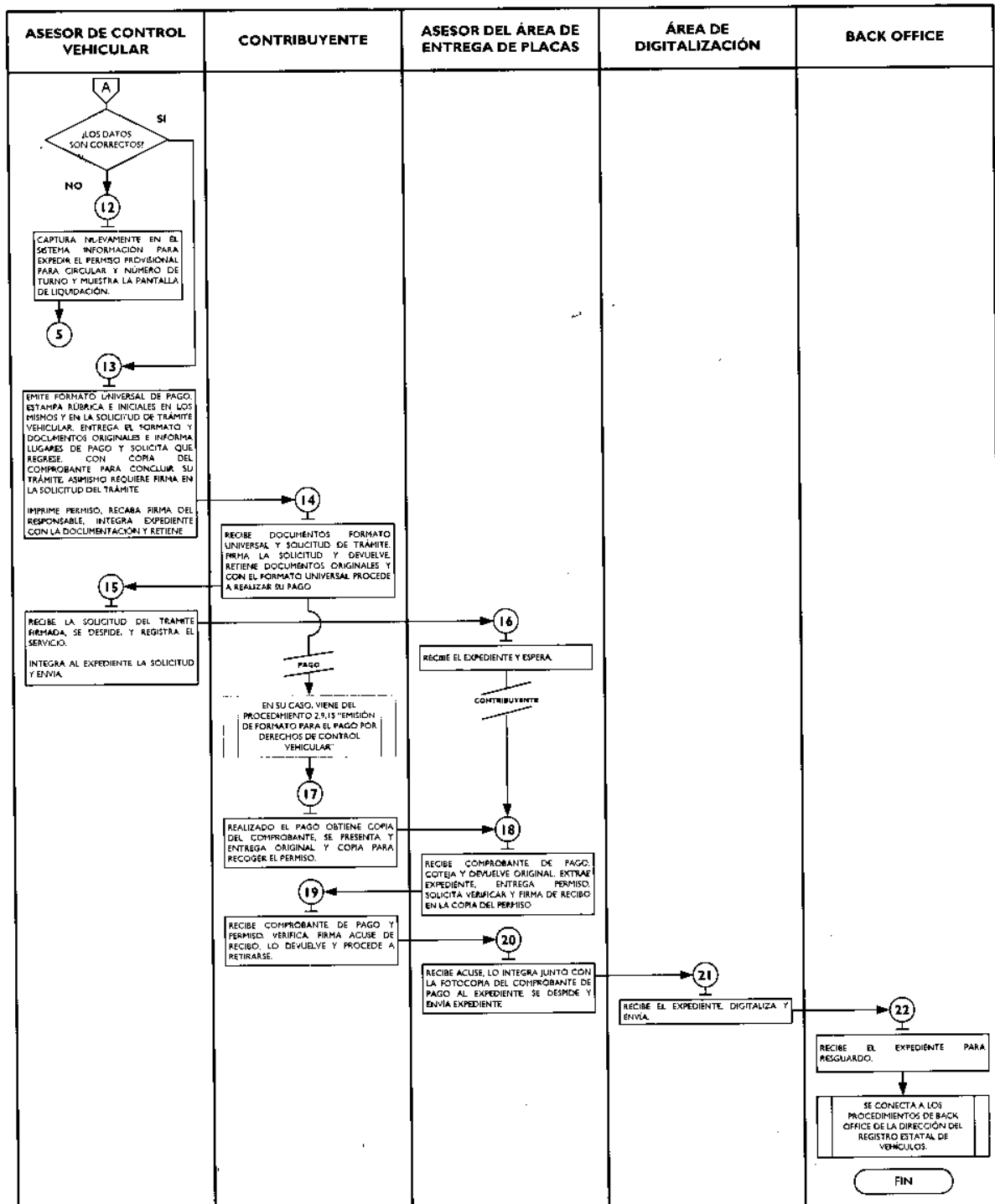
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo.	Documentos
		Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime constancia y determina: ¿Es procedente el trámite?	
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para expedir el permiso provisional de circulación, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y le muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para expedir el permiso provisional de circulación tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite. Imprime el formato de permiso en original y copia, recaba firma y sello de la oficina responsable de su emisión, lo integra a un expediente del trámite, junto con las copias de la documentación soporte y retiene.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra al expediente del trámite la solicitud del trámite firmada y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del trámite y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	En su caso, viene del procedimiento 2.9.15 "Emisión de formato para el pago por derechos de control vehicular" Realizado el pago, obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger el permiso.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Extrae expediente y entrega el formato de permiso para circular en original al contribuyente y le solicita que verifique y firme como acuse de recibo en la copia del permiso.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original y permiso para circular en original y copia, verifica, firma acuse de recibo en la copia y la devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe acuse del trámite, lo integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del trámite y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente que respalda el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente con la fotocopia de los documentos, los digitaliza y los envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.8 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS DE USO PARTICULAR


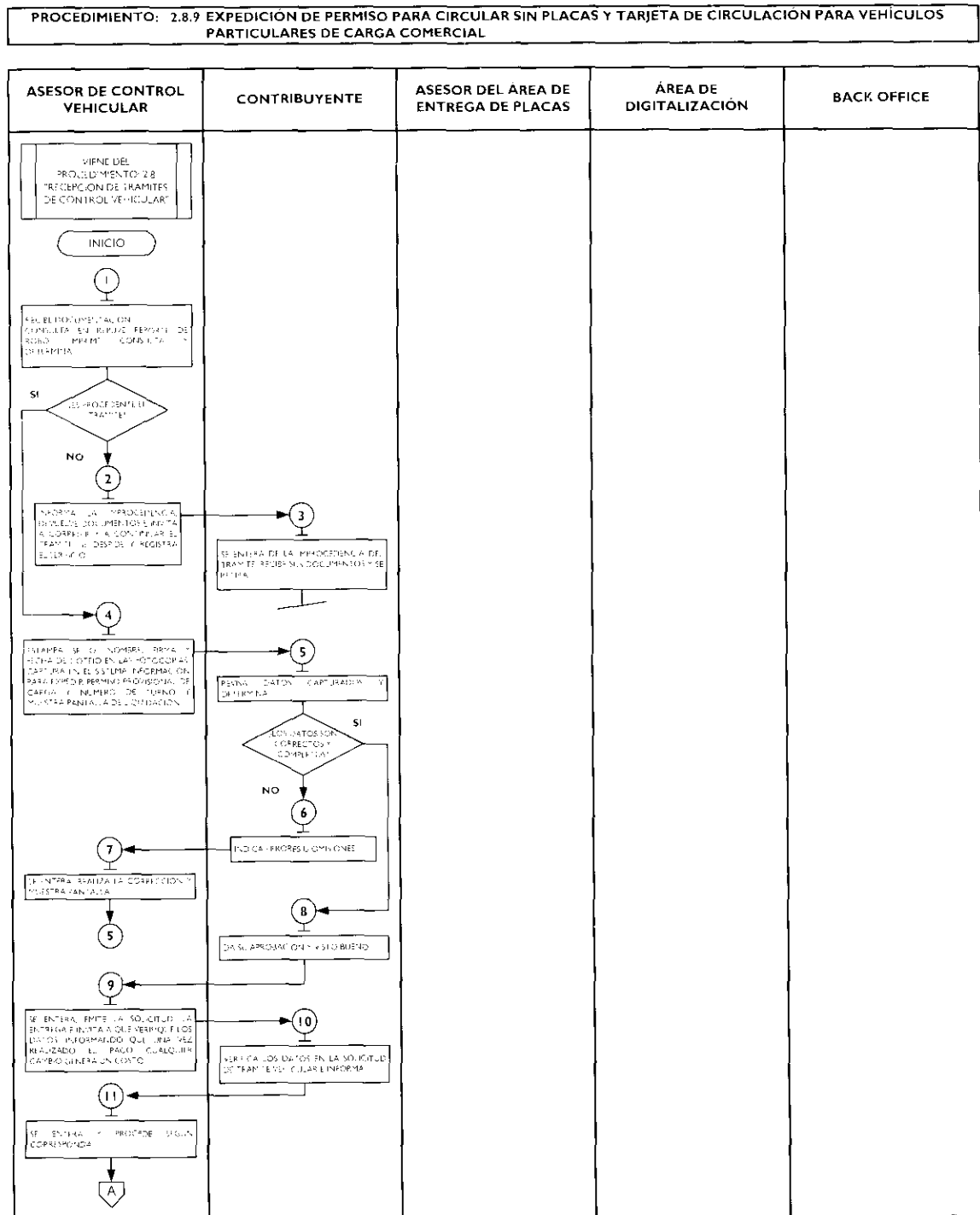
2.8.9 Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos particulares de carga comercial.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo.	Documentos
		Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime constancia y determina: ¿Es procedente el trámite?	
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para expedir el permiso provisional de carga, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y le muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.	
		Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	

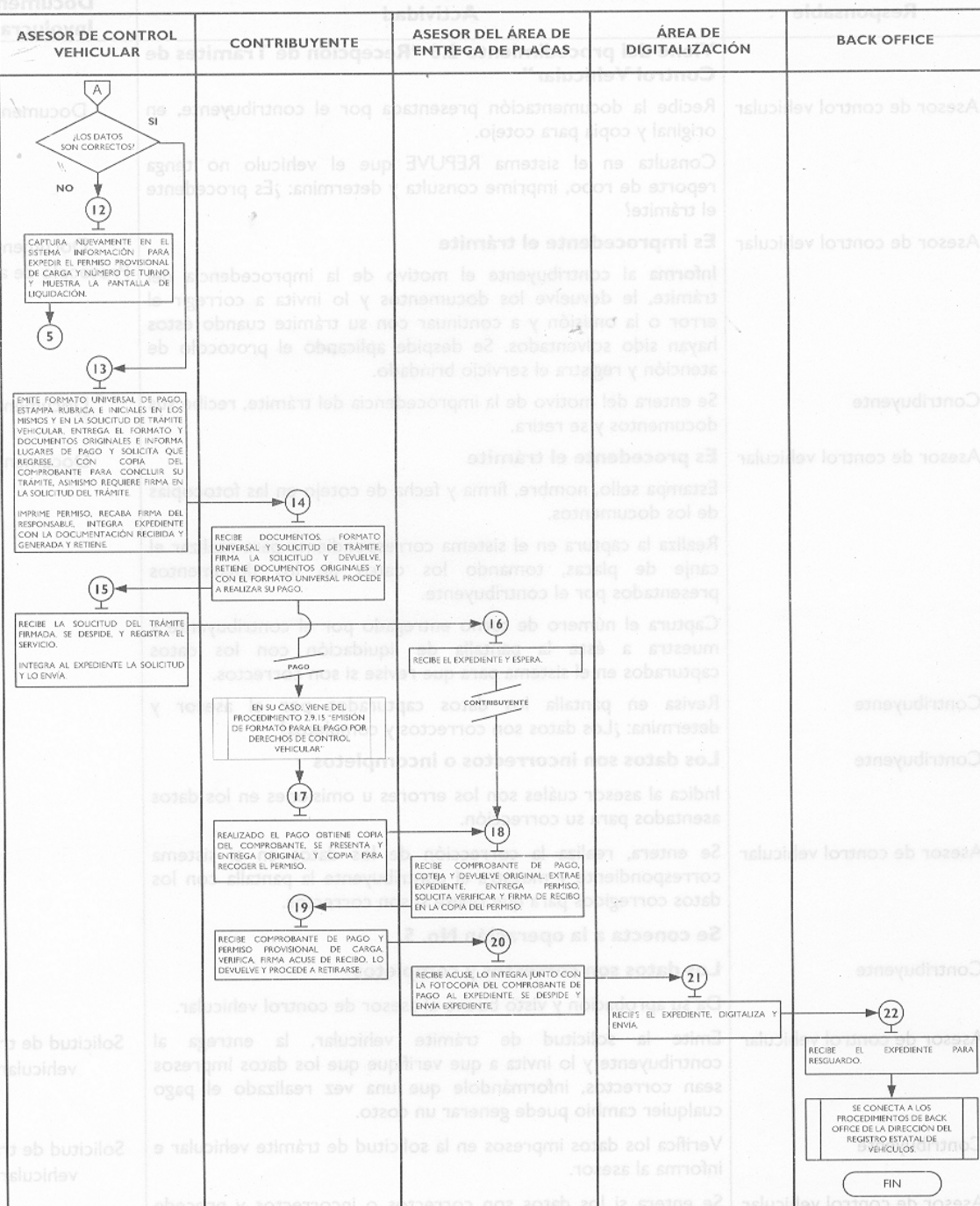
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para expedir el permiso provisional de carga tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite. Imprime el formato de permiso provisional de carga en original y copia, recaba firma y sello de la oficina responsable de su emisión, lo integra a un expediente del trámite, junto con las copias de la documentación soporte y retiene.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra al expediente del trámite la solicitud del trámite firmada y lo envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del trámite y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	En su caso, viene del procedimiento 2.9.15 "Emisión de formato para el pago por derechos de control vehicular" Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger el permiso.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Extrae expediente y entrega el formato de permiso provisional de carga en original al contribuyente y le solicita que verifique y firme como acuse de recibo en la copia del permiso.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original y permiso provisional de carga en original y copia, verifica, firma acuse de recibo en la copia y la devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe acuse del trámite, lo integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del trámite y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente que respalda el trámite realizado al área de digitalización.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
21	Área de digitalización	Recibe el expediente, digitaliza la documentación y lo envía al área de Back Office.	Expediente
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.9 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS PARTICULARES DE CARGA COMERCIAL



2.8.10 Canje de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.

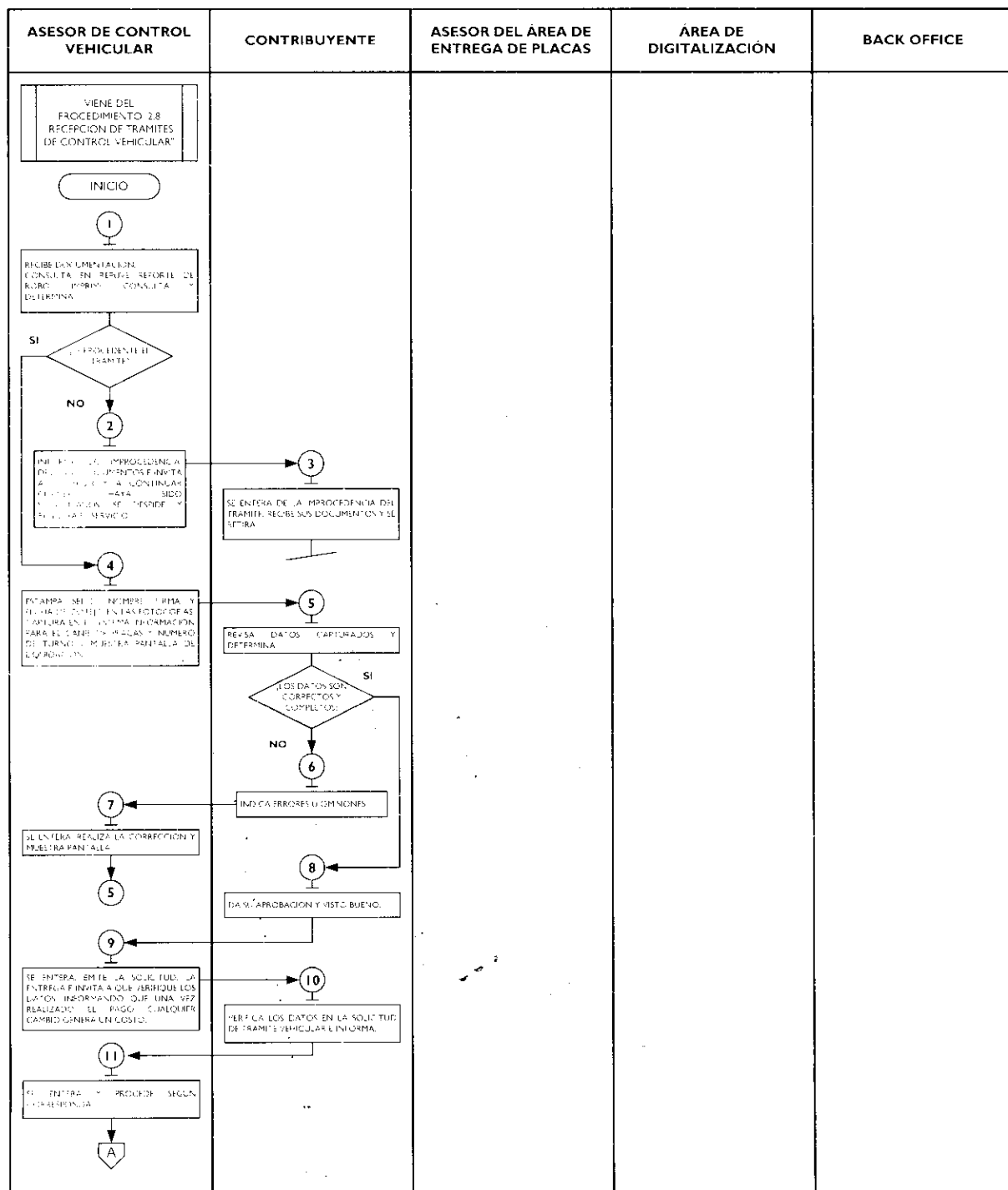
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para realizar el canje de placas, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para realizar el canje de placas tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular; entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados, en su caso, anexa la (s) placa (s) dada (s) de baja y envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del trámite, en su caso, con la (s) placa (s) dada (s) de baja y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger placas, calcomanía y tarjeta de circulación.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para asignar nuevas placas al vehículo, imprime la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales e imprime tarjeta de circulación. Entrega los productos con las placas al contribuyente y le solicita que verifique físicamente que los productos corresponden a su trámite y vehículo y que firme como acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular y en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original, placas y productos generados del trámite, verifica, firma acuse de recibo en la copia de la constancia del trámite vehicular, así como en el acuse desprendible de la tarjeta de circulación, los devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe los acuses del trámite, los integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el trámite realizado al área de digitalización y, en su caso, la (s) placa (s) dada (s) de baja a Back Office.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente. Digitaliza la información, y envía expediente al área de Back Office.	Expediente

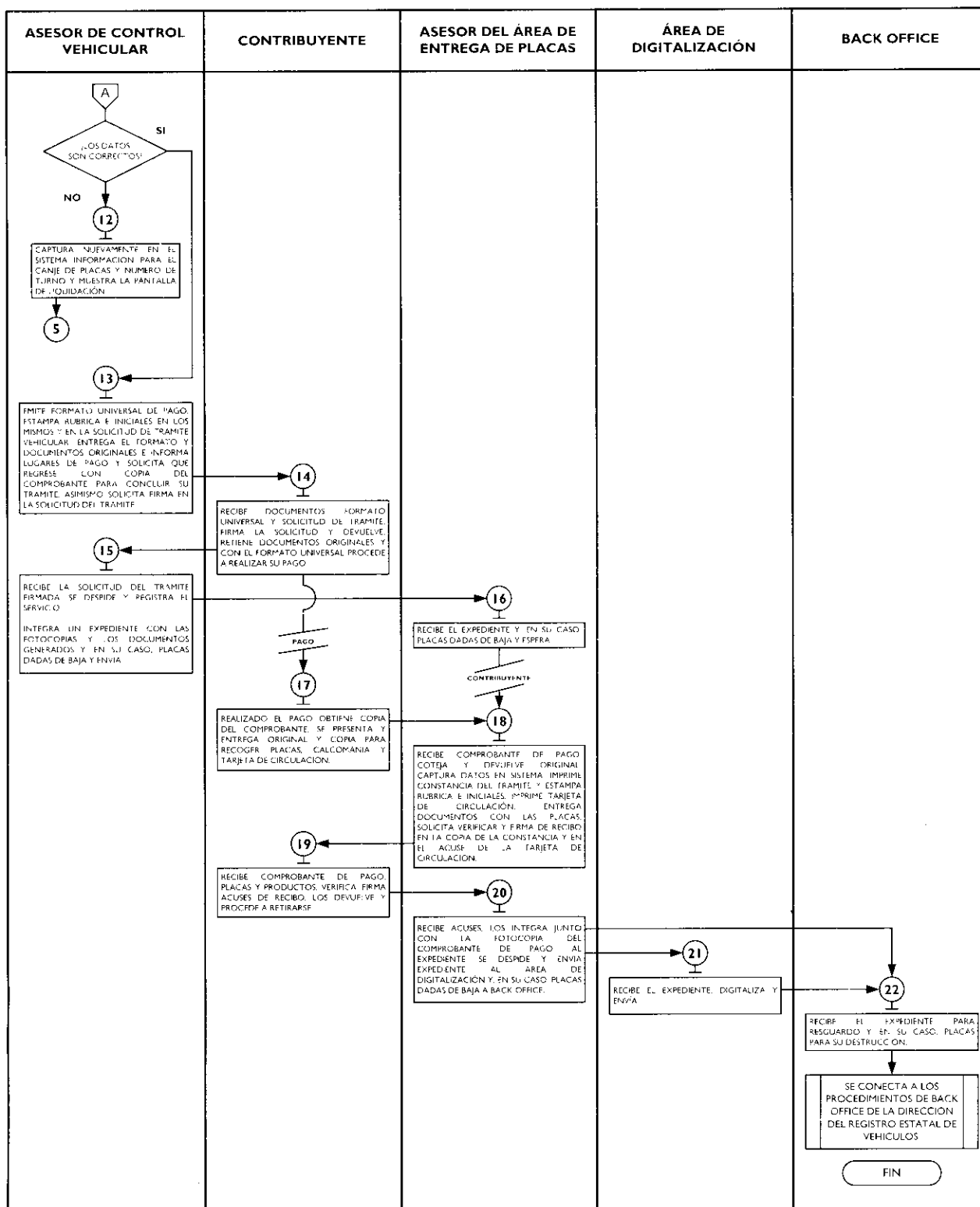
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo, y en su caso, la (s) placa (s) dada (s) de baja para su destrucción. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:

PROCEDIMIENTO: 2.8.10 CANJE DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO: 2.8.10 CANJE DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO



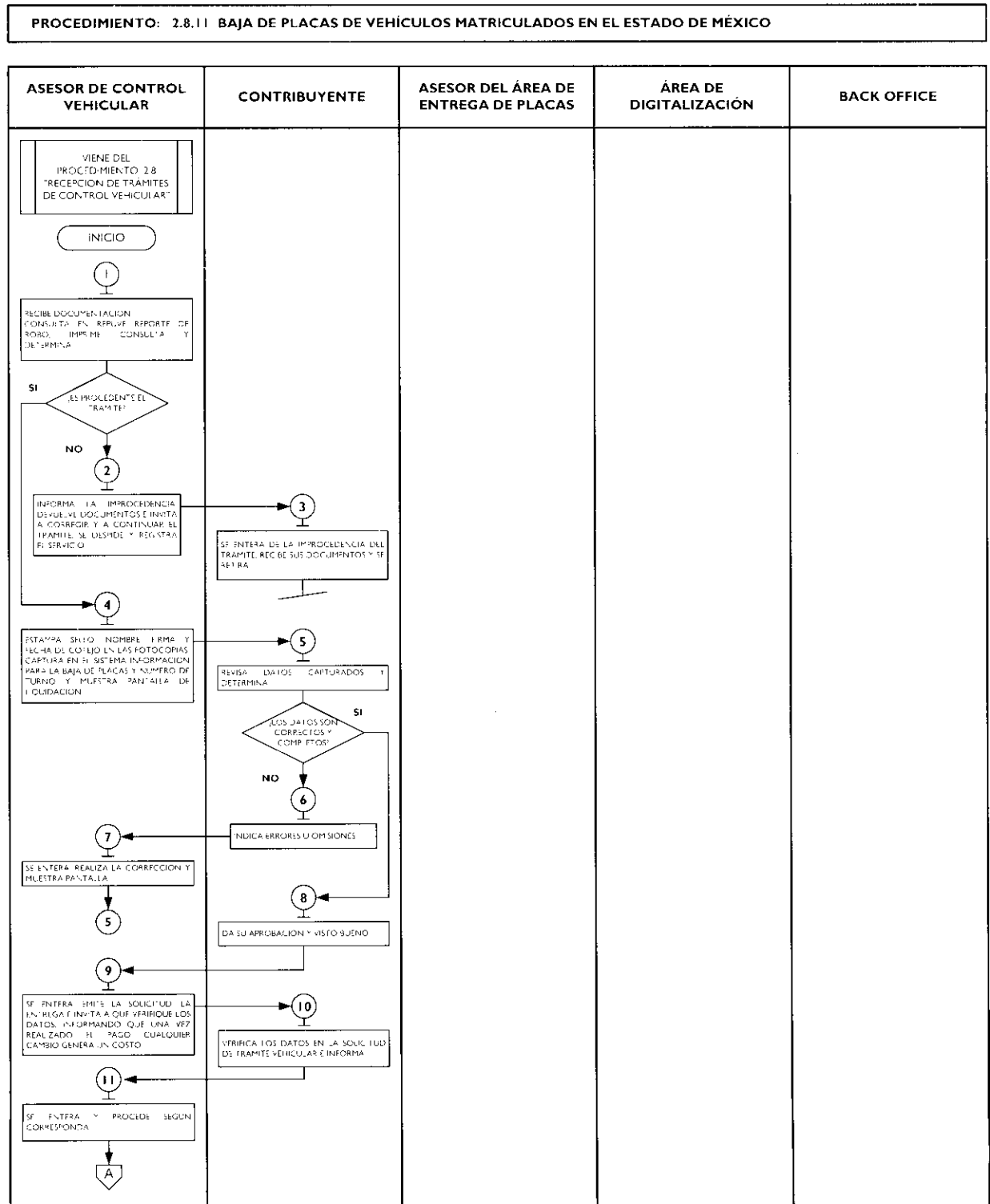
2.8.11 Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.

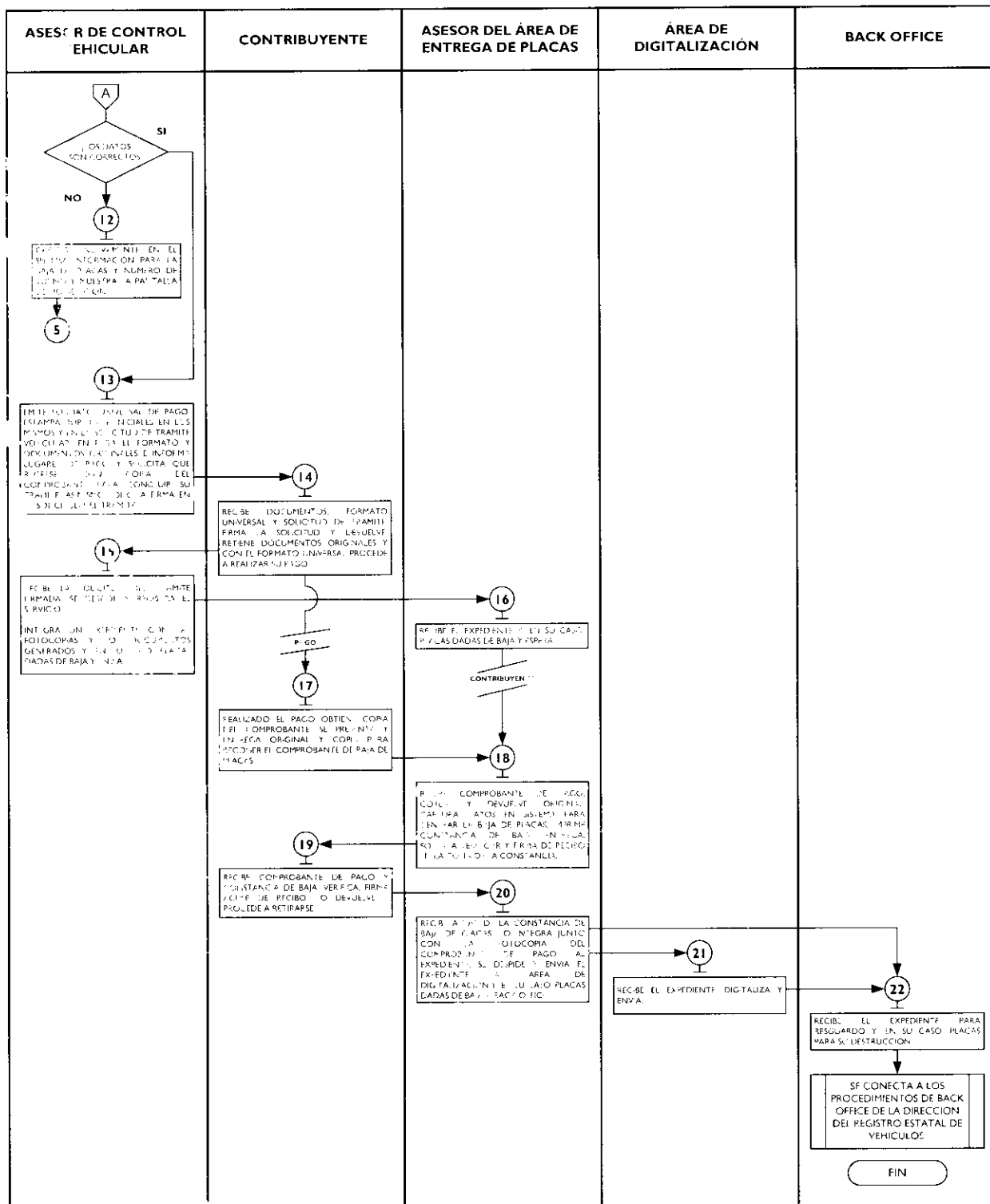
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo.	Documentos
		Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	
2	Asesor de control vehicular	Es improcedente el trámite Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido solventados. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	Documentos
4	Asesor de control vehicular	Es procedente el trámite Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos. Realiza la captura en el sistema correspondiente para realizar la baja de placas, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	Los datos son incorrectos o incompletos Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	
8	Contribuyente	Los datos son correctos y completos Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Emite la solicitud de trámite vehicular, la entrega al contribuyente y lo invita a que verifique que los datos impresos sean correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier cambio puede generar un costo.	Solicitud de trámite vehicular
10	Contribuyente	Verifica los datos impresos en la solicitud de trámite vehicular e informa al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Se entera si los datos son correctos o incorrectos y procede según corresponda.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
12	Asesor de control vehicular	Los datos son incorrectos Captura en el sistema correspondiente la información para realizar la baja de placas tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente, asimismo captura el número de turno entregado por el contribuyente y muestra a éste la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos. Se conecta a la operación No. 5.	Documentos
13	Asesor de control vehicular	Los datos son correctos Emite el formato universal de pago, estampa su rúbrica e iniciales en el mismo, así como en la solicitud de trámite vehicular, entrega el formato universal y los documentos originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite vehicular, la devuelve al asesor, retiene documentos originales y con el formato universal procede a realizar su pago en una institución bancaria o centro comercial autorizado.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular
15	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado. Integra un expediente con las fotocopias y los documentos generados, en su caso, anexa las placas dadas de baja y envía al área de entrega de placas.	Solicitud de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	Recibe el expediente del trámite, en su caso, con las placas dadas de baja y espera al contribuyente. Se conecta a la operación No. 18.	Expediente del contribuyente
17	Contribuyente	Realizado el pago obtiene copia del comprobante, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde inició el trámite y entrega al asesor del área el original y copia del comprobante de pago para recoger el comprobante de baja de placas.	Formato universal de pago
18	Asesor del área de entrega de placas	Recibe en original y copia el comprobante del pago de derechos, coteja y devuelve original. Captura datos en el sistema para generar baja de placas del vehículo, imprime la constancia de baja de placas en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales, entrega al contribuyente y le solicita firme como acuse de recibo en un tanto.	Constancia de trámite vehicular, placas, calcomanía y tarjeta de circulación Acuses de recibo
19	Contribuyente	Recibe comprobante de pago original y constancia de baja de placas, firma acuse de recibo en un tanto de la constancia del trámite vehicular y la devuelve al asesor del área de entrega de placas y procede a retirarse.	Acuse de recibo
20	Asesor del área de entrega de placas	Recibe constancia de baja de placas con firma de recibido, la integra junto con la fotocopia del comprobante de pago al expediente del trámite y se despide aplicando el protocolo de atención. Envía el expediente que respalda el trámite realizado al área de digitalización y, en su caso, placas dadas de baja a Back Office.	Comprobante de pago Acuses de recibo Expediente
21	Área de digitalización	Recibe el expediente, digitaliza la información y envía al área de Back Office.	Expediente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo, y en su caso, las placas dadas de baja para su destrucción. Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	Expediente

Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: 2.8.11 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO


Procedimiento: 2.9 Prestación de Servicios

Objetivo: Facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mediante la prestación de servicios vía Internet o de forma personalizada en las oficinas de atención.

Alcance: Aplica a todos los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Referencias:

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, artículos 13 y 14, fracción IX. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades en favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, Artículo Décimo Primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de brindar los servicios a los contribuyentes que lo soliciten.

- Los servidores públicos que proporcionen los servicios al contribuyente deberán:
 - Verificar los documentos de los servicios que solicite el contribuyente, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
 - Brindar servicios de calidad al contribuyente.
 - Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
 - Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

- No aplica.

Insumos:

- Turno de atención.
- Protocolo de atención al usuario.

Recursos:

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Requisitos documentales.
- Fichas Técnicas.

Resultados:

- Servicio prestado al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en área de recepción e información.
- Atención en sala de Internet.
- Programación de citas.

Políticas:

- Los asesores fiscales o de control vehicular guardarán especial cuidado en seguir la normatividad para cada servicio que brinden, vigilando que se cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

- Todo contribuyente a ser atendido para recibir un servicio en las oficinas de atención, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente, el asesor se apegará al protocolo de atención.
- En caso de que el contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor, éste informará al supervisor del área para su debida atención.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el plan de contingencia.
- Con la finalidad de dar fluidez en la atención para la prestación de los servicios en las oficinas, sólo se brindarán dos servicios por cada turno de atención.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación o información completa para brindarle el servicio solicitado, se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a corregir o complementar la información.
- La prestación de servicios en las oficinas se brindará en un tiempo promedio de 15 minutos por persona y podrá proporcionarse en las salas de Internet o de forma personalizada por los asesores fiscales y de control vehicular.
- En los casos en que el contribuyente maneje el equipo de cómputo y desee realizar su trámite de forma personal, se canalizará a la sala de Internet. Cuando el contribuyente requiera apoyo para realizarlo, se canalizará con un asesor.
- Se considerará servicio:
 1. Pago en línea de contribuciones.
 2. Reimpresión del comprobante de pago WEB.
 3. Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
 4. Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos por Flotilla.
 5. Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de Servicio Público.
 6. Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
 7. Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios por la venta final de Gasolina y Diesel.
 8. Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre la Renta por Enajenación de Inmuebles.
 9. Presentación de la declaración para el pago del 5% de Impuesto Sobre la Renta para Régimen Intermedio.
 10. Presentación de la declaración para el pago de Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.
 11. Emisión de talonarios para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única, a través de las cuotas fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
 12. Emisión del Formato Universal para el pago del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas.
 13. Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos.
 14. Reimpresión de talonarios vía Internet para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única, correspondientes al Régimen de Pequeños Contribuyentes.
 15. Emisión de formato para el pago por derechos de control vehicular.
 16. Pago de derechos por selección de placa específica.
 17. Alta de vehículo nuevo en Web.
 18. Notificación de resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente.

Descripción:

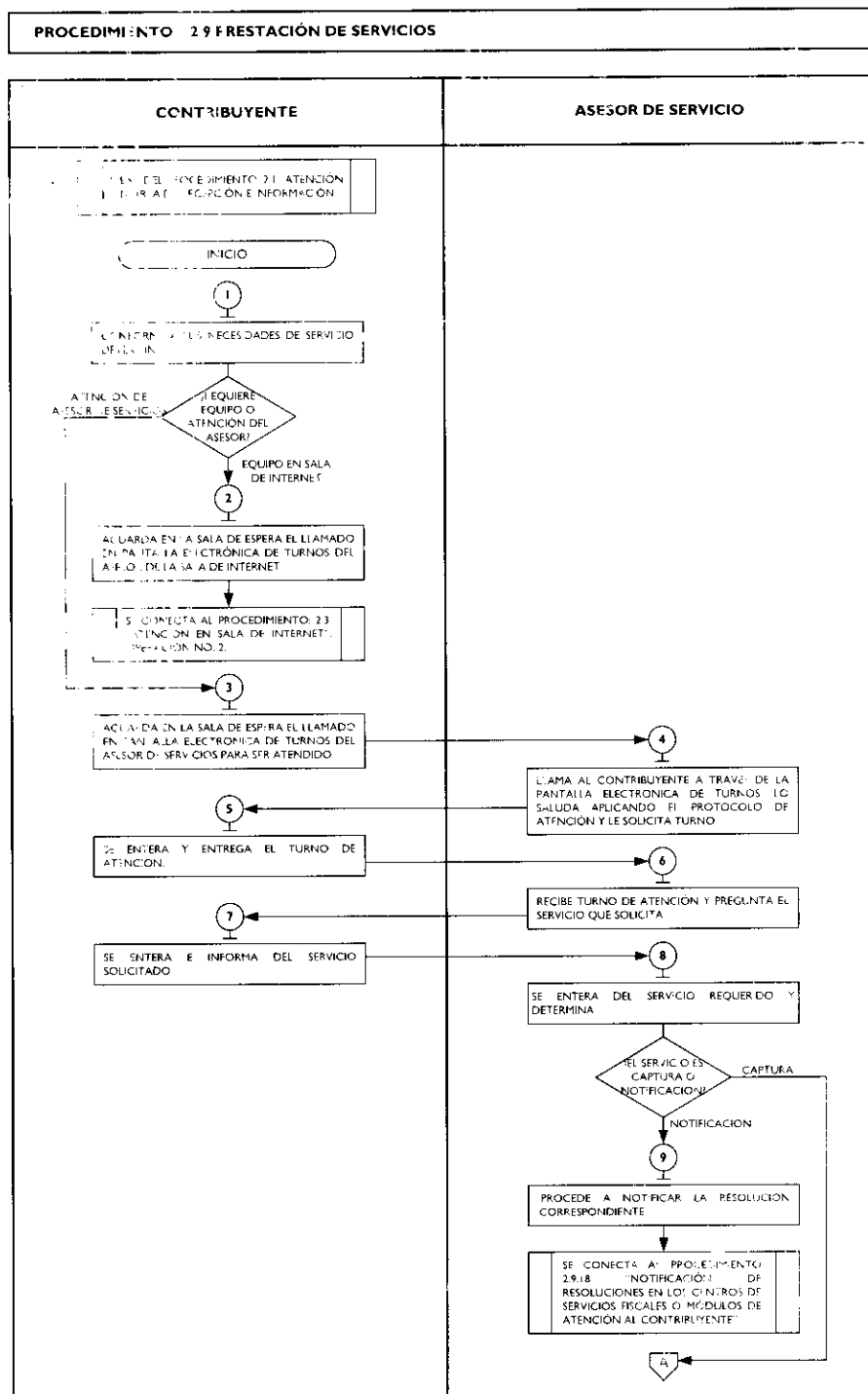
Procedimiento: 2.9 Prestación de Servicios

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información". Conforme a sus necesidades de servicio determina: ¿Requiere equipo en sala de Internet o atención del asesor de servicios?	

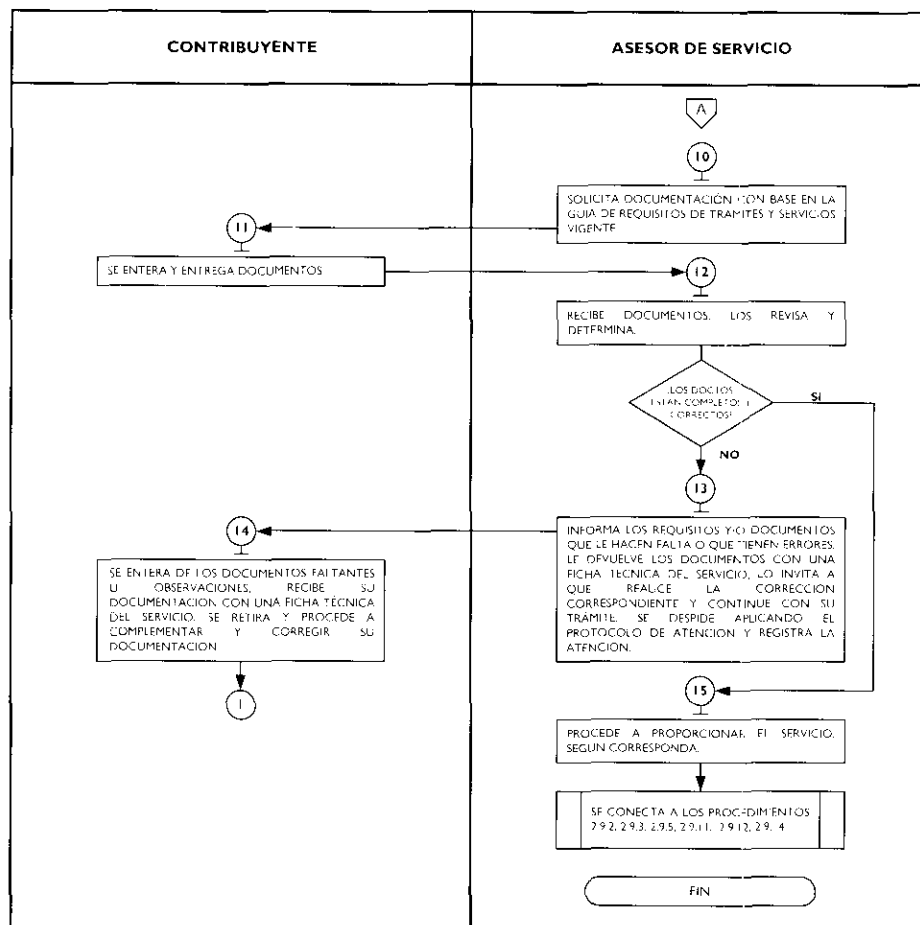
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
2	Contribuyente	Requiere equipo en Sala de Internet Aguarda en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos del asesor de la Sala de Internet.	
		Se conecta con el procedimiento 2.3. "Atención en Sala de Internet", operación no. 2.	
3	Contribuyente	Requiere atención del asesor de servicios Aguarda en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos del asesor de servicios para ser atendido.	
4	Asesor	Llama al contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de atención
5	Contribuyente	Se entera y entrega el turno de atención.	Turno de atención
6	Asesor	Recibe turno de atención y pregunta al contribuyente el servicio que solicita.	Turno de atención
7	Contribuyente	Se entera e informa del servicio solicitado.	
8	Asesor	Se entera del servicio requerido y determina: ¿El servicio requiere captura en los sistemas institucionales o es Notificación de una Resolución?	
9	Asesor	Es notificación de una resolución Procede a notificar la resolución correspondiente. Se conecta al procedimiento 2.9.18 "Notificación de Resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente".	
10	Asesor	El Servicio requiere captura en los sistemas institucionales Solicita la documentación correspondiente con base en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.	Guía de requisitos de trámites y servicios vigente
11	Contribuyente	Se entera y entrega documentos.	Documentos
12	Asesor	Recibe documentos, los revisa y determina: ¿Los documentos están completos y correctos?	Documentos
13	Asesor	Los documentos están incompletos y/o incorrectos Informa al contribuyente los requisitos y/o documentos que le hacen falta o que tienen errores, le devuelve los documentos con una Ficha Técnica del servicio, lo invita a que realice la corrección correspondiente y continúe con su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra la atención.	Ficha técnica Protocolo de atención Documentos
14	Contribuyente	Se entera de los documentos faltantes u observaciones, recibe su documentación con una Ficha Técnica del servicio, se retira y procede a complementar y corregir su documentación. Se conecta con la operación No. 1.	Ficha técnica Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
15	Asesor	Los documentos están completos y correctos. Procede a proporcionar el servicio, según corresponda. Se conecta a los procedimientos 2.9.2, 2.9.3, 2.9.5, 2.9.11, 2.9.12 y 2.9.14.	

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: 2.9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS



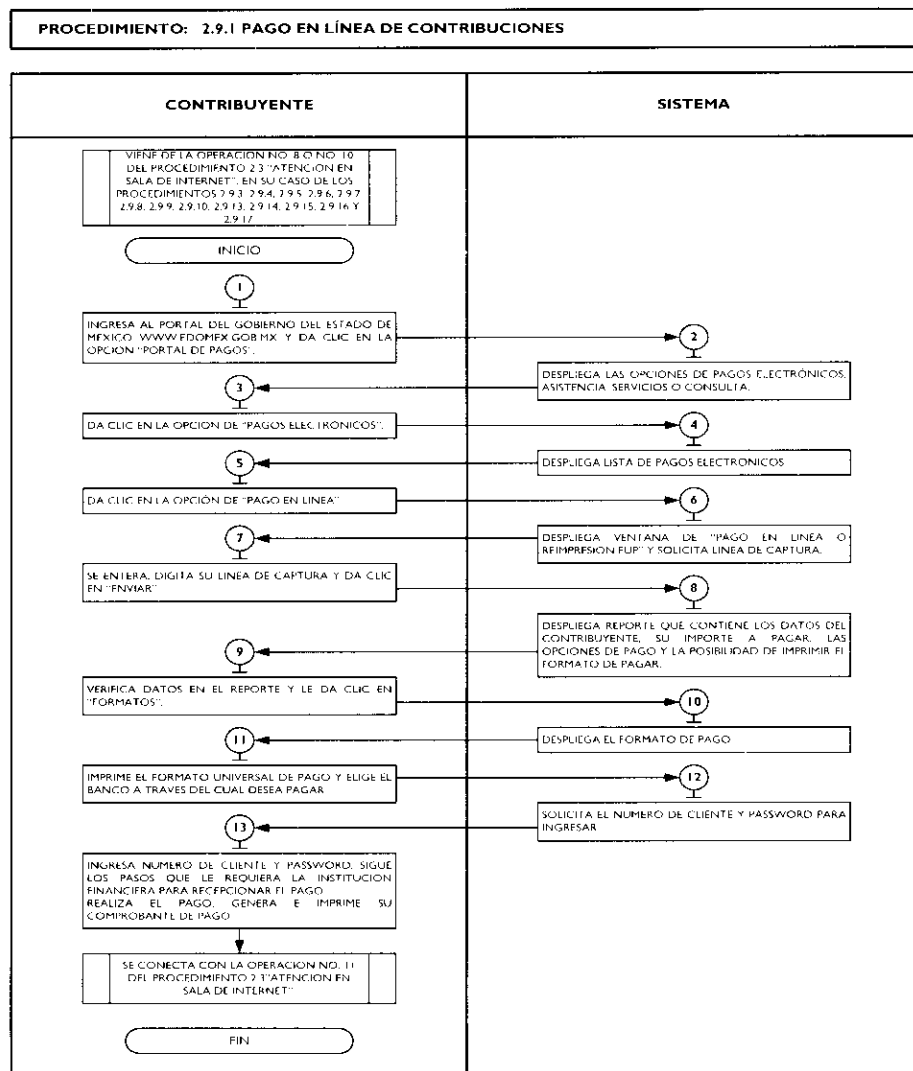
Procedimientos específicos inherentes a Prestación de Servicios:

2.9.1 Pago en línea de contribuciones.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet", en su caso de los procedimientos 2.9.3, 2.9.4, 2.9.5, 2.9.6, 2.9.7, 2.9.8, 2.9.9, 2.9.10, 2.9.13, 2.9.14, 2.9.15, 2.9.16 y 2.9.17.	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Opciones de pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "pago en línea".	Pago en línea
6	Sistema	Despliega ventana de "Pago en Línea o Reimpresión FUP" y solicita línea de captura.	Línea de captura
7	Contribuyente	Se entera y digita su línea de captura y da clic en "enviar".	Línea de captura

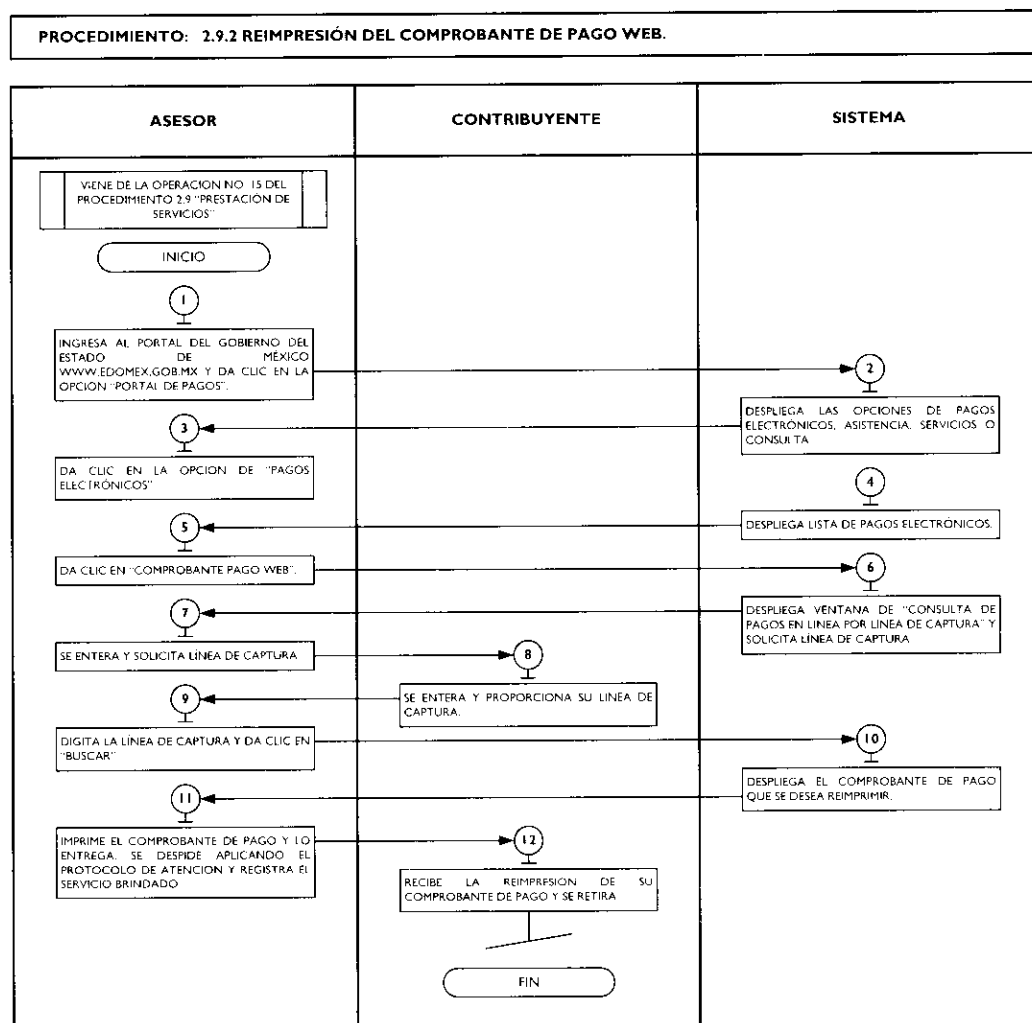
8	Sistema	Despliega el reporte que contiene los datos del contribuyente, su importe a pagar, las opciones de pago y la posibilidad de imprimir el formato de pago.	Reporte de datos
9	Contribuyente	Verifica datos en el reporte y le da clic en "formatos".	Reporte de datos Formato universal de pago
10	Sistema	Despliega el formato de pago.	Formato de pago.
11	Contribuyente	Imprime el Formato Universal de Pago y elige el banco a través del cual desea pagar.	Formato de pago. Portal de institución bancaria.
12	Sistema	Solicita el número de cliente y password para ingresar.	Número de cliente Password
13	Contribuyente	Ingresa número de cliente y password, sigue los pasos que le requiera la institución financiera para recepcionar el pago. Realiza el pago, genera e imprime su comprobante de pago. Se conecta con la operación No. 11 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	Número de cliente Password Comprobante de pago

Diagrama:



2.9.2 Reimpresión del Comprobante de Pago WEB.

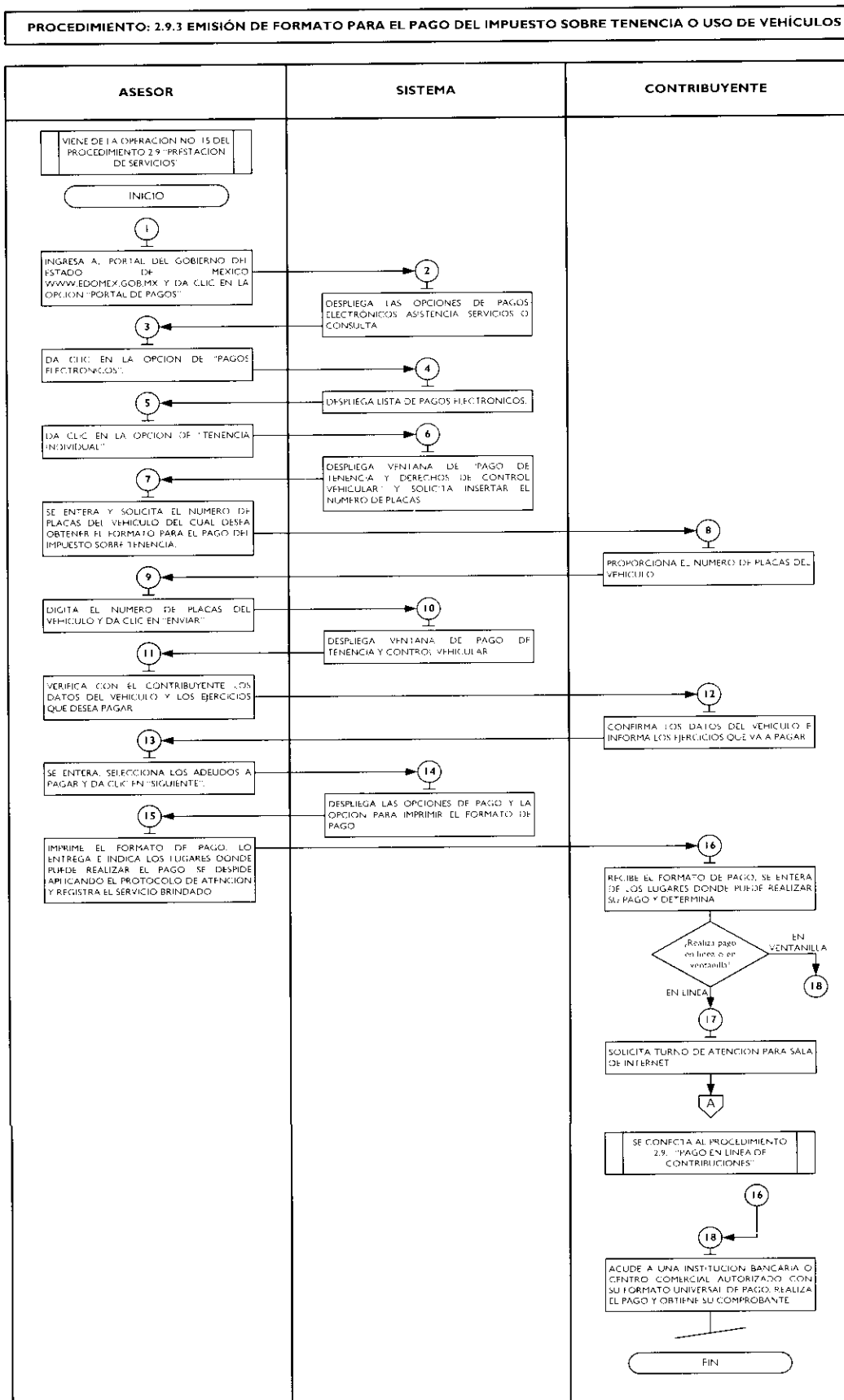
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Asesor	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Asesor	Da clic en la opción de "comprobante pago WEB".	Comprobante de pago WEB.
6	Sistema	Despliega ventana de "Consulta de Pagos en Línea por Línea de Captura" y solicita línea de captura.	Línea de captura
7	Asesor	Se entera y solicita al contribuyente su línea de captura.	Línea de captura
8	Contribuyente	Se entera y proporciona su línea de captura.	Línea de captura
9	Asesor	Digita la línea de captura y da clic en "buscar".	Línea de captura
10	Sistema	Despliega el comprobante de pago que se desea reimprimir.	Comprobante de pago
11	Asesor	Imprime en un tanto el comprobante de pago y lo entrega al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Comprobante de pago Protocolo de atención
12	Contribuyente	Recibe la reimpresión de su comprobante de pago solicitado y se retira.	Comprobante de pago

Diagrama:**2.9.3 Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	Pagos electrónicos
3	Asesor	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Lista de pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Tenencia individual
5	Asesor	Da clic en la opción de "tenencia individual".	

6	Sistema	Despliega ventana de "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular" y solicita insertar el número de placas.	Número de placas del vehículo
7	Asesor	Se entera y solicita al contribuyente el número de placas del vehículo del cual desea obtener el formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia.	Número de placas del vehículo
8	Contribuyente	Proporciona el número de placas del vehículo.	Número de placas del vehículo
9	Asesor	Digita el número de placas del vehículo y da clic en "enviar".	Datos registrados
10	Sistema	Despliega ventana de pago de tenencia y control vehicular.	
11	Asesor	Verifica con el contribuyente los datos del vehículo y los ejercicios que desea pagar.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
12	Contribuyente	Confirma los datos del vehículo e informa los ejercicios que va a pagar.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
13	Asesor	Se entera, selecciona los adeudos a pagar y da clic en "siguiente".	Ejercicios a pagar
14	Sistema	Despliega las opciones de pago y la opción para imprimir el formato de pago.	Opciones de pago
15	Asesor	Imprime el formato de pago, lo entrega al contribuyente y le indica los lugares donde puede realizar su pago. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Formato de pago Protocolo de atención
16	Contribuyente	Recibe el formato de pago, se entera de los lugares donde puede realizar su pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Formato de pago
17	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
18	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

Diagrama:



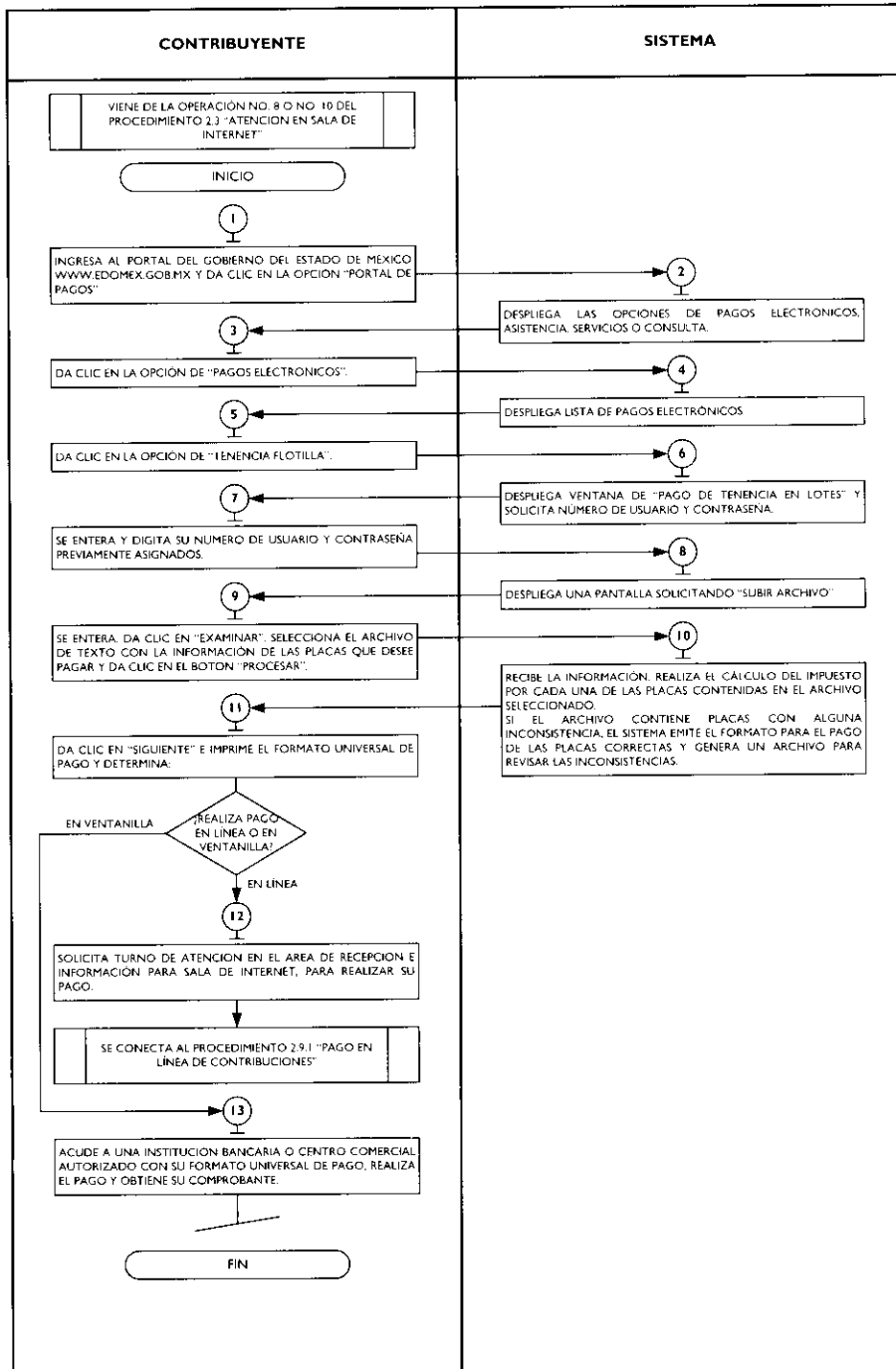
2.9.4 Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos por Flotilla.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "tenencia flotilla".	Tenencia flotilla
6	Sistema	Despliega ventana de "Pago de Tenencia en Lotes" y solicita número de usuario y contraseña.	Número de usuario y contraseña
7	Contribuyente	Se entera y digita su número de usuario y contraseña previamente asignados.	Número de usuario y contraseña
8	Sistema	Despliega una pantalla solicitando al contribuyente "Subir Archivo".	
9	Contribuyente	Se entera, le da clic en "Examinar", selecciona el archivo de texto en el formato establecido con la información de las placas que desee pagar y da clic en el botón "Procesar".	Archivo de datos
10	Sistema	Recibe la información, realiza el cálculo del impuesto por cada una de las placas contenidas en el archivo seleccionado. Si el archivo contiene placas con alguna inconsistencia, el sistema emite el formato para el pago de las placas correctas y genera un archivo para revisar las inconsistencias.	Formato para el pago de placas Archivo de inconsistencias
11	Contribuyente	Da clic en "siguiente" e imprime el Formato Universal de Pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Formato universal de pago
12	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
13	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal	Formato universal de pago Comprobante de pago

de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.

Diagrama:

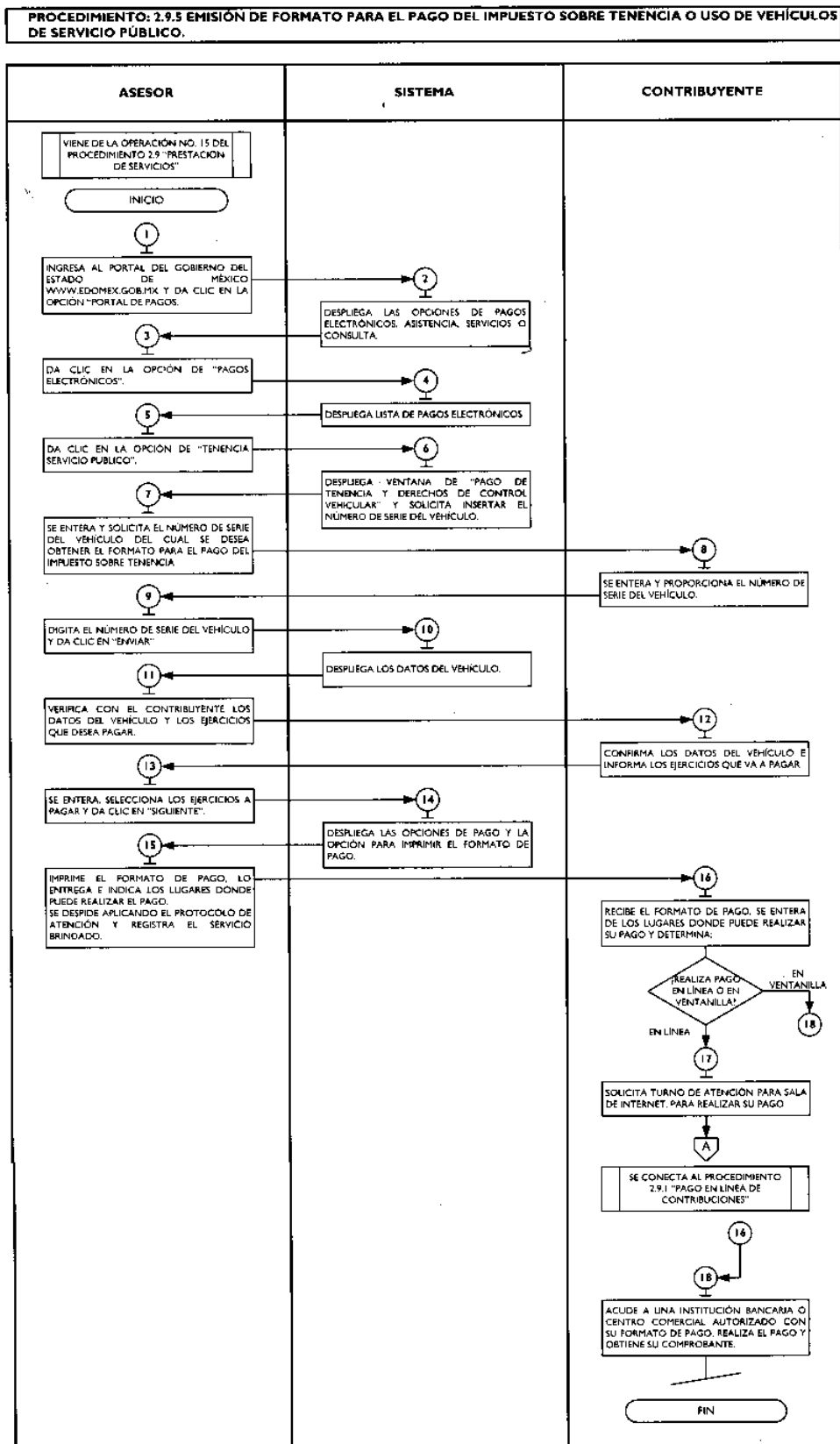
PROCEDIMIENTO: 2.9.4 EMISIÓN DE FORMATO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS POR FLOTILLA.



2.9.5 Emisión de formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de Servicio Público.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos.	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Asesor	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Asesor	Da clic en la opción de "tenencia servicio público".	Tenencia servicio público
6	Sistema	Despliega ventana de "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular" y solicita insertar el número de serie del vehículo.	Número de serie del vehículo
7	Asesor	Se entera y solicita el número de serie del vehículo del cual se desea obtener el formato para el pago del Impuesto Sobre Tenencia.	Número de serie del vehículo
8	Contribuyente	Se entera y proporciona el número de serie del vehículo.	Número de serie del vehículo
9	Asesor	Digita el número de serie del vehículo y da clic en "enviar".	Número de serie del vehículo
10	Sistema	Despliega los datos del vehículo.	Datos del vehículo
11	Asesor	Verifica con el contribuyente los datos del vehículo y los ejercicios que desea pagar.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
12	Contribuyente	Confirma los datos del vehículo e informa los ejercicios que va a pagar.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
13	Asesor	Se entera, selecciona los ejercicios a pagar y da clic en "siguiente".	Ejercicios a pagar
14	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pago y la opción para imprimir el formato de pago.	Opciones de pago
15	Asesor	Imprime el formato de pago, lo entrega al contribuyente y le indica los lugares donde puede realizar su pago. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Formato de pago Protocolo de atención
16	Contribuyente	Recibe el formato de pago, se entera de los lugares donde puede realizar su pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Formato de pago
17	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
18	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago. Comprobante de pago.

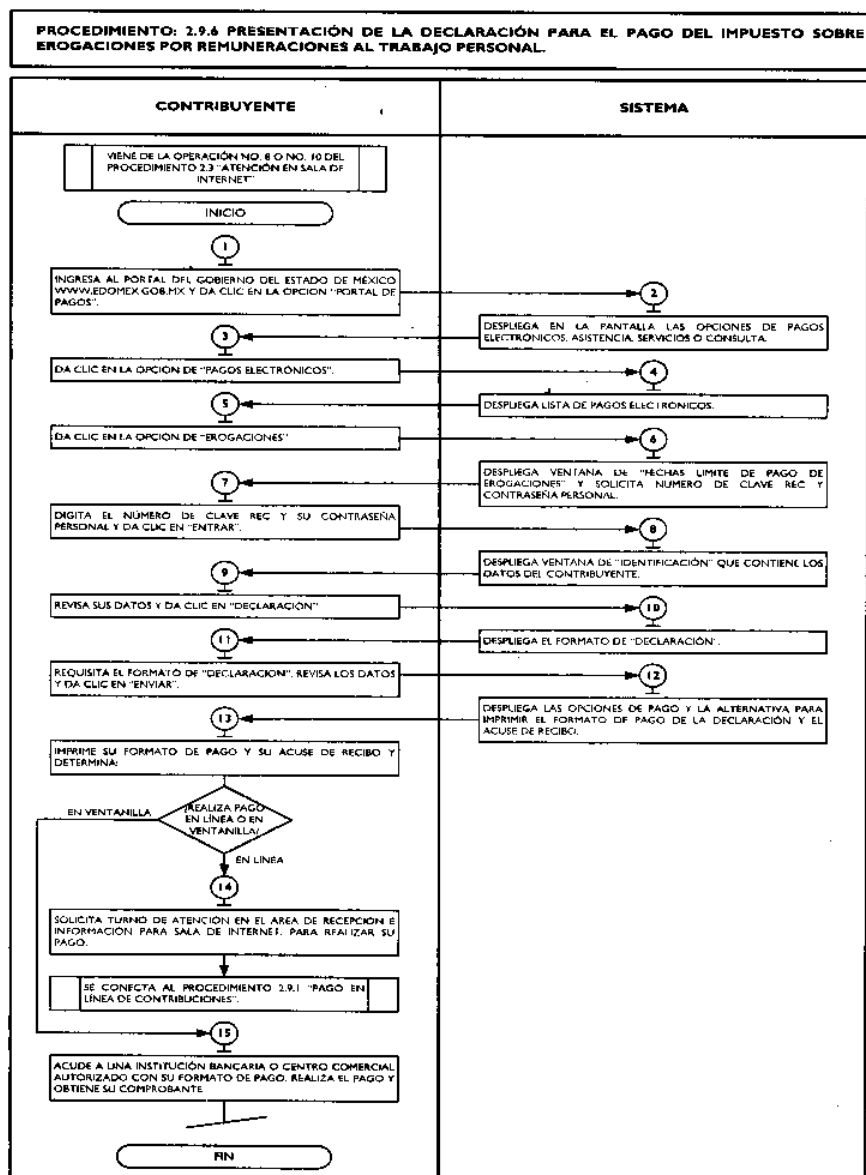
Diagrama:



2.9.6 Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "erogaciones".	Erogaciones
6	Sistema	Despliega ventana de "Fechas Límite de Pago de Erogaciones" y solicita número de clave REC (Registro Estatal de Contribuyentes) y contraseña personal.	Número de clave REC Contraseña personal
7	Contribuyente	Digita el número de clave REC (Registro Estatal de Contribuyentes) y su contraseña personal y da clic en "entrar".	Número de clave REC Contraseña personal
8	Sistema	Despliega ventana de "Identificación" que contiene los datos del contribuyente.	Datos del contribuyente
9	Contribuyente	Revisa sus datos y da clic en "Declaración".	Datos del Contribuyente
10	Sistema	Despliega el formato de "Declaración" para que el contribuyente lo requisiite.	Formato de declaración
11	Contribuyente	Requisita el formato con datos referentes al periodo, ejercicio, tipo de declaración, base del cálculo, personal, tipo de impuesto, concepto, cantidad, propio o retención, establecimientos, prestador de servicios, clientes, identificación, y representante legal. Revisa los datos y da clic en "enviar".	Declaración requisitada
12	Sistema	Despliega las opciones de pago y la alternativa para imprimir el formato de pago de la declaración y el acuse de recibo.	Formato de pago Acuse de recibo
13	Contribuyente	Imprime su formato de pago y su acuse de recibo y determina:	Acuse de recibo Formato de pago
14	Contribuyente	¿Realiza pago en línea o en ventanilla? En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

Diagrama:

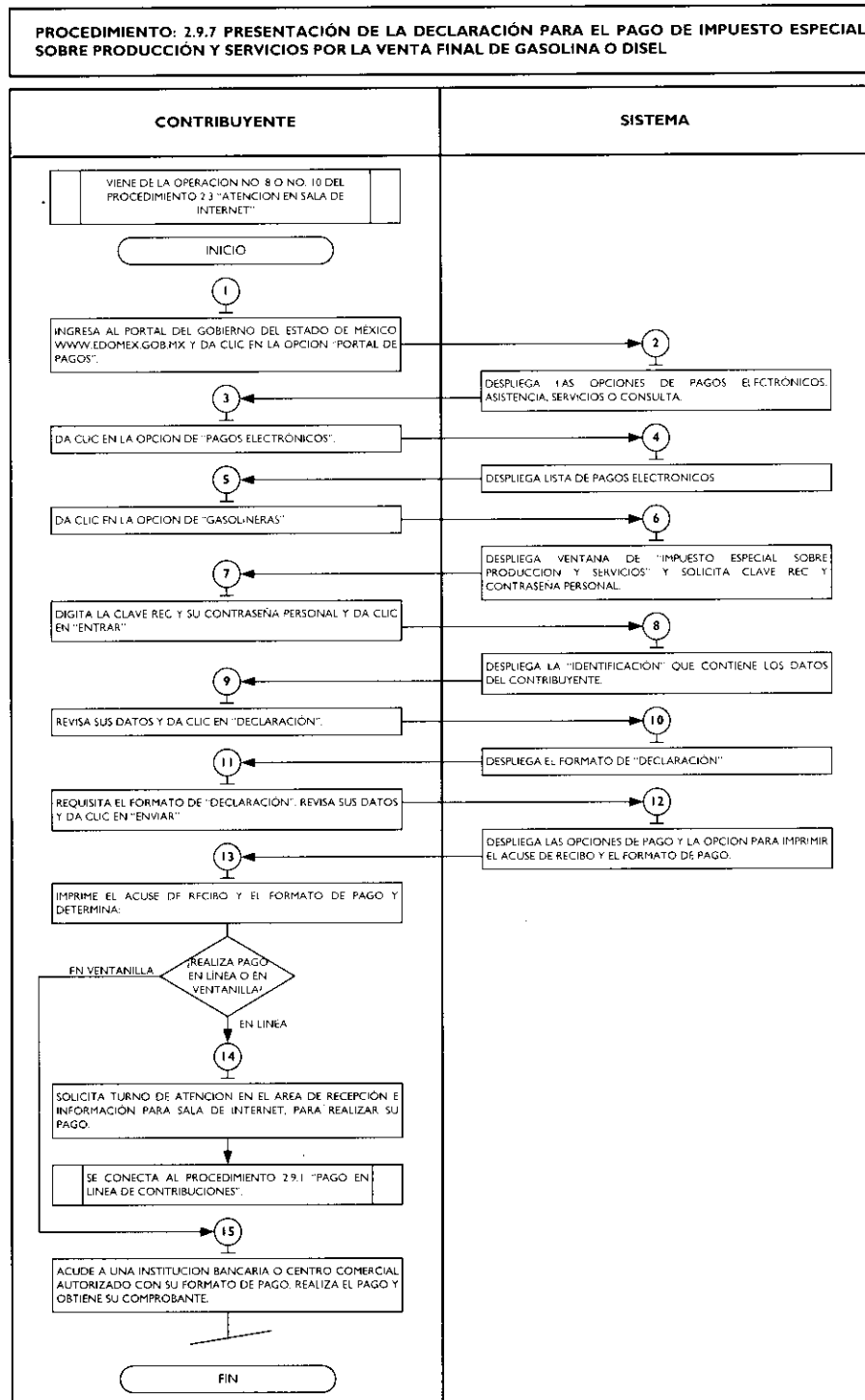


2.9.7 Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios por la venta final de Gasolina o Diesel.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
I	Contribuyente	Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet". Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "gasolineras".	Gasolineras
6	Sistema	Despliega ventana de "Impuesto Especial sobre Producción y Servicios" y solicita clave REC (Registro Estatal de Contribuyentes) y contraseña personal.	Clave REC Contraseña personal
7	Contribuyente	Digita la clave REC y su contraseña personal y da clic en "entrar".	Clave REC Contraseña personal
8	Sistema	Despliega la "Identificación" que contiene los datos del contribuyente.	Datos del contribuyente
9	Contribuyente	Revisa sus datos y da clic en "Declaración".	Datos del contribuyente
10	Sistema	Despliega el formato de "Declaración".	Formato de declaración
11	Contribuyente	Requisita el formato con datos del tipo de declaración, ejercicio, periodo, estaciones, detalle por estación de servicio, determinación del IEPS, determinación del pago, identificación y representante legal. Revisa sus datos y da clic en "enviar".	Formato de declaración requisitado
12	Sistema	Despliega las opciones de pago y la opción para imprimir el acuse de recibo y el formato de pago.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el acuse de recibo y el formato de pago y determina:	Acuse de recibo Formato de pago
		¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	
14	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

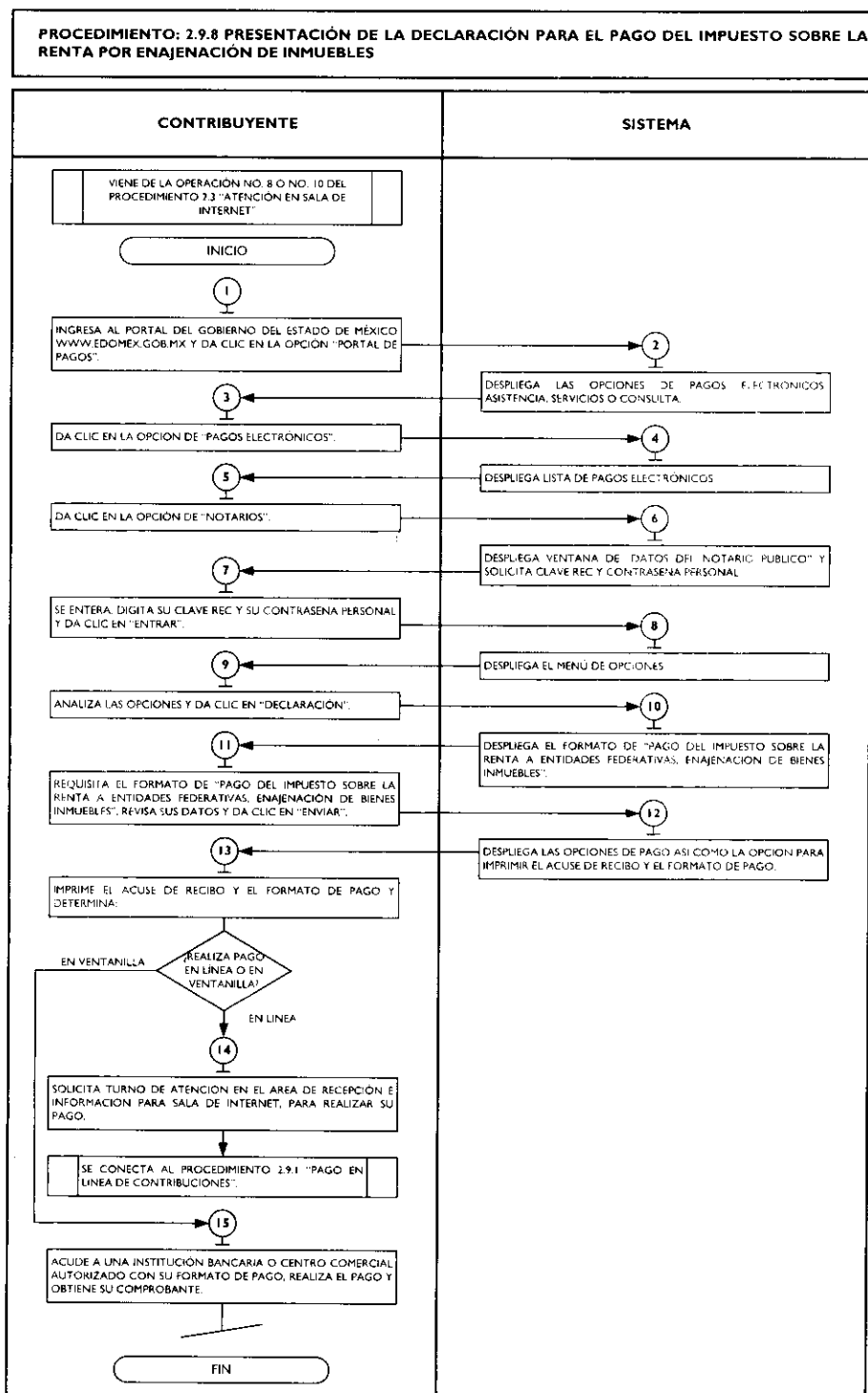
Diagrama:


2.9.8 Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre la Renta por Enajenación de Inmuebles.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	

1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "notarios".	Notarios
6	Sistema	Despliega ventana de "Datos del Notario Público" y solicita clave REC (Registro Estatal de Contribuyente) y contraseña personal.	Clave REC Contraseña personal
7	Contribuyente	Se entera, digita su clave REC y su contraseña personal y da clic en "entrar".	Clave REC Contraseña personal
8	Sistema	Despliega el menú de opciones.	Menú de opciones
9	Contribuyente	Analiza las opciones y da clic en "Declaración".	Declaración
10	Sistema	Despliega el formato de "Pago del impuesto sobre la renta a entidades federativas, enajenación de bienes inmuebles".	Formato de "Pago del impuesto sobre la renta a entidades federativas, enajenación de bienes inmuebles"
11	Contribuyente	Requisita el formato de "Pago del impuesto sobre la renta a entidades federativas, enajenación de bienes inmuebles" con información referente a RFC, CURP, fecha y número de la escritura, datos personales, pago del impuesto, ubicación del inmueble y declaración. Revisa sus datos y da clic en "enviar".	Formato de "Pago del impuesto sobre la renta a entidades federativas, enajenación de bienes inmuebles"
12	Sistema	Despliega las opciones de pago así como la opción para imprimir el acuse de recibo y el formato de pago.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el acuse de recibo y el formato de pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Acuse de recibo Formato de pago
14	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

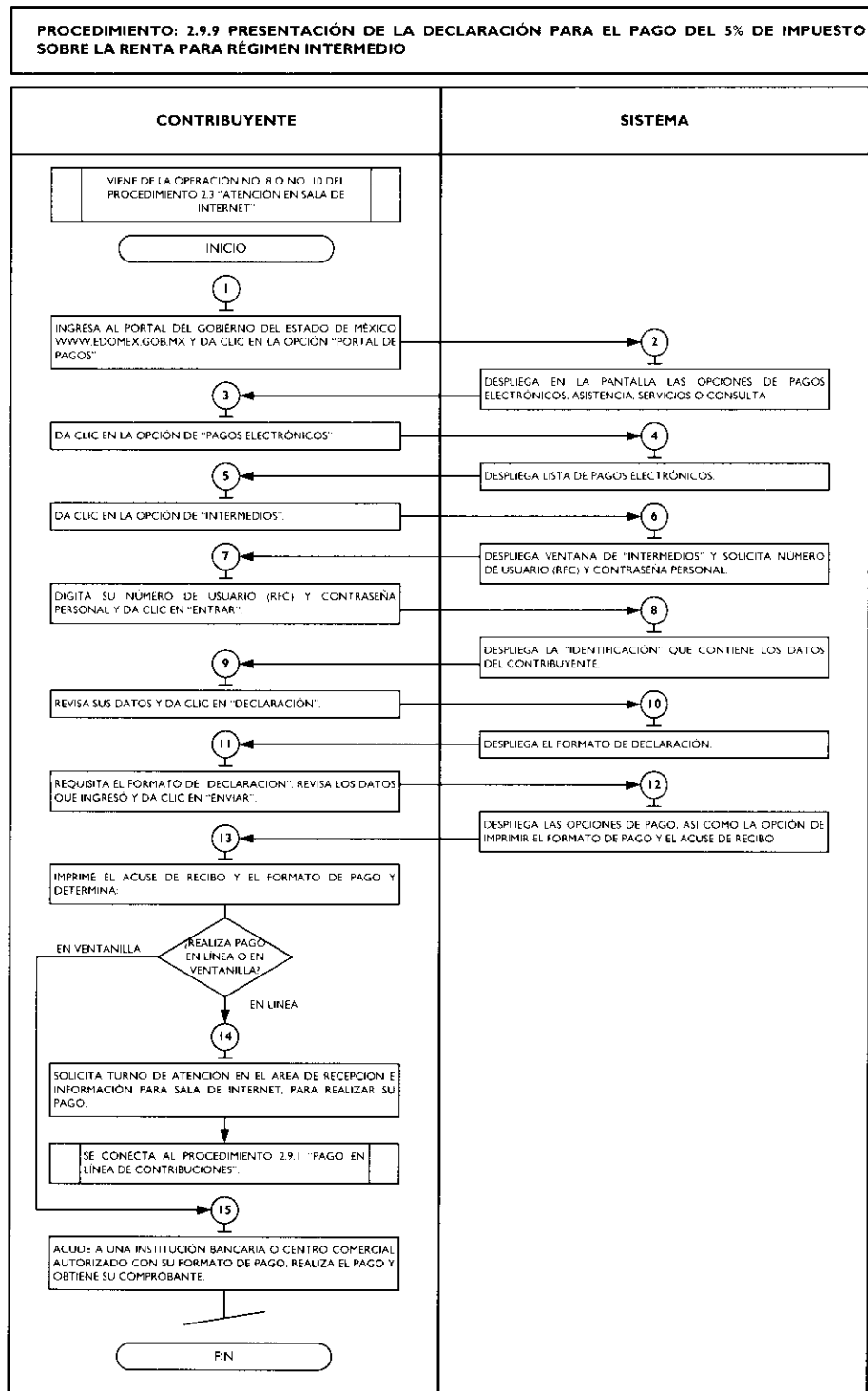
Diagrama:



2.9.9 Presentación de la declaración para el pago del 5% de Impuesto Sobre la Renta para Régimen Intermedio.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "intermedios".	Intermedios
6	Sistema	Despliega ventana de "Intermedios" y solicita número de usuario (RFC) y contraseña personal.	Número de usuario RFC Contraseña personal
7	Contribuyente	Digita su número de usuario (RFC) y contraseña personal y da clic en "entrar".	Número de usuario RFC Contraseña personal
8	Sistema	Despliega la "Identificación" que contiene los datos del contribuyente.	Datos del contribuyente
9	Contribuyente	Revisa sus datos y da clic en "Declaración".	Datos de contribuyente
10	Sistema	Despliega el formato de declaración.	Formato de declaración
11	Contribuyente	Requisita el formato con datos del tipo de declaración, ejercicio, periodo, determinación del ISR y determinación del pago. Revisa los datos que ingresó y da clic en "enviar".	Formato de declaración requisitado
12	Sistema	Despliega las opciones de pago, así como la opción de imprimir el formato de pago y el acuse de recibo.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el acuse de recibo y el formato de pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Acuse de recibo Formato de pago
14	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

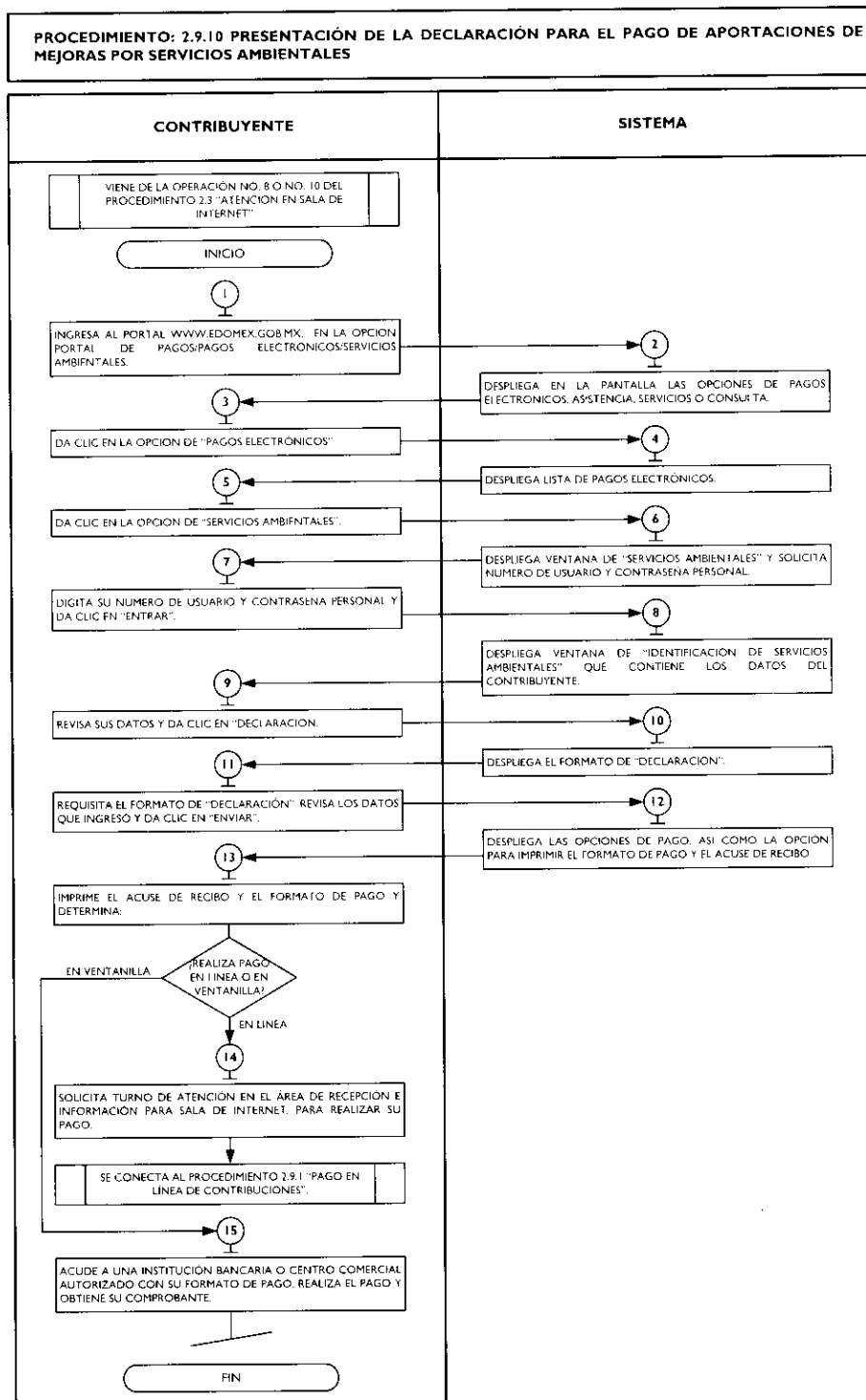
Diagrama:



2.9.10 Presentación de la declaración para el pago de Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "servicios ambientales".	Servicios Ambientales
6	Sistema	Despliega ventana de "Servicios Ambientales" y solicita número de usuario y contraseña personal.	Número de usuario Contraseña personal
7	Contribuyente	Digita su número de usuario y contraseña personal y da clic en "entrar".	Número de usuario Contraseña personal
8	Sistema	Despliega ventana de "Identificación de Servicios Ambientales" que contiene los datos del contribuyente.	Datos del contribuyente
9	Contribuyente	Revisa sus datos y da clic en "Declaración".	Datos del contribuyente
10	Sistema	Despliega el formato de "Declaración".	Formato de declaración
11	Contribuyente	Requisita el formato con información referente al ejercicio, periodo, meses, actualización, recargos, total de facturación y total a pagar. Revisa los datos que ingresó y da clic en "enviar".	Formato de declaración requisitado
12	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pago, así como la opción para imprimir el formato de pago y el acuse de recibo.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el acuse de recibo y el formato de pago y determina:	Acuse de recibo Formato de pago
		¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	
14	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago

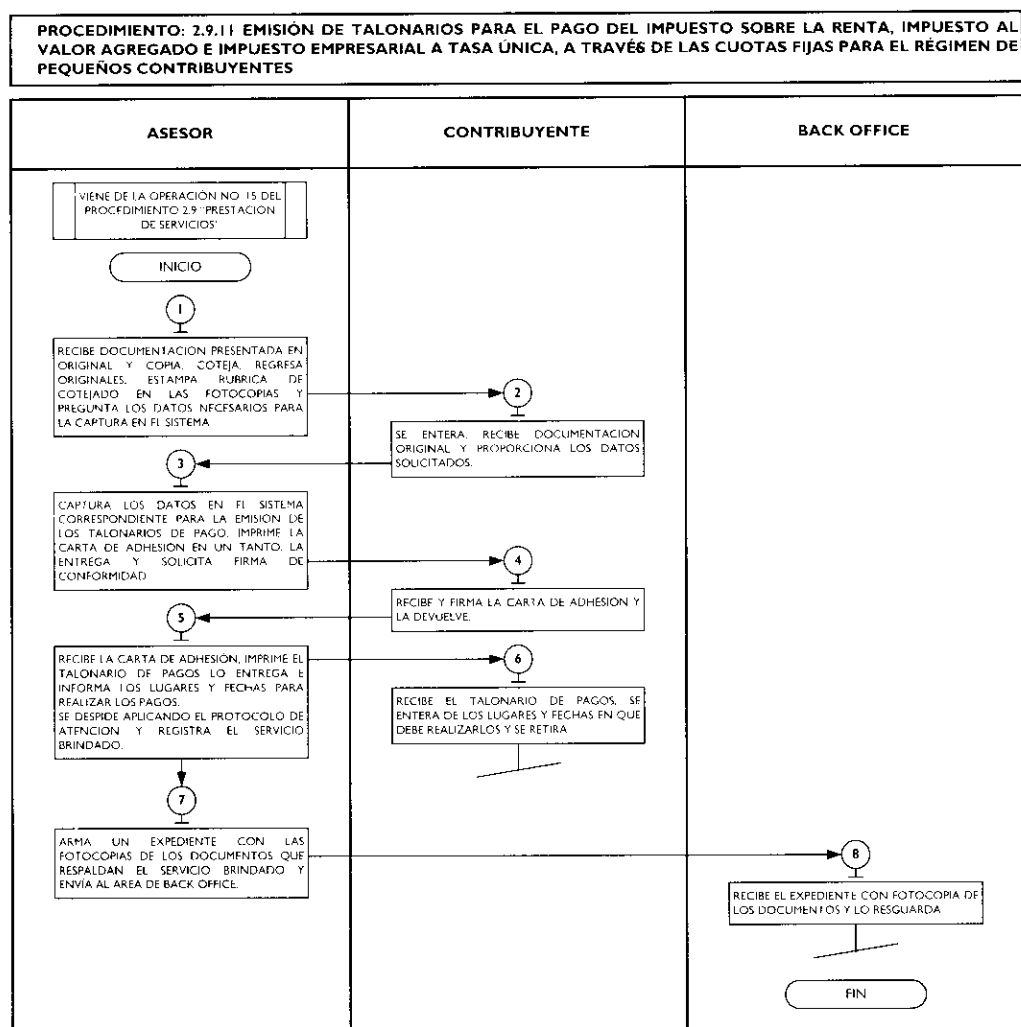
Diagrama:



2.9.11 Emisión de talonarios para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única, a través de las cuotas fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Recibe la documentación presentada por el contribuyente en original y copia, coteja, regresa originales al contribuyente, estampa rúbrica de cotejado en las fotocopias y pregunta al contribuyente los datos necesarios para la captura en el sistema.	Documentación original y copia
2	Contribuyente	Se entera, recibe documentación original y proporciona los datos solicitados por el asesor.	Documentación original Datos
3	Asesor	Captura los datos en el sistema correspondiente para la emisión de los talonarios de pago. Imprime la carta de adhesión en un tanto, la entrega al contribuyente y le solicita la firme de conformidad.	Carta de adhesión
4	Contribuyente	Recibe y firma la carta de adhesión y la devuelve al asesor.	Carta de adhesión
5	Asesor	Recibe la carta de adhesión, imprime el talonario de pagos y lo entrega al contribuyente, le informa los lugares y fechas para realizar los pagos. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Carta de adhesión Talonario de pagos Protocolo de atención
6	Contribuyente	Recibe el talonario de pagos, se entera de los lugares y fechas en que debe realizarlos y se retira.	Talonario de pagos
7	Asesor	Arma un expediente con las fotocopias de los documentos que respaldan el servicio brindado y envía al área de Back Office.	Expediente
8	Back Office	Recibe el expediente con fotocopia de los documentos y lo resguarda.	Expediente

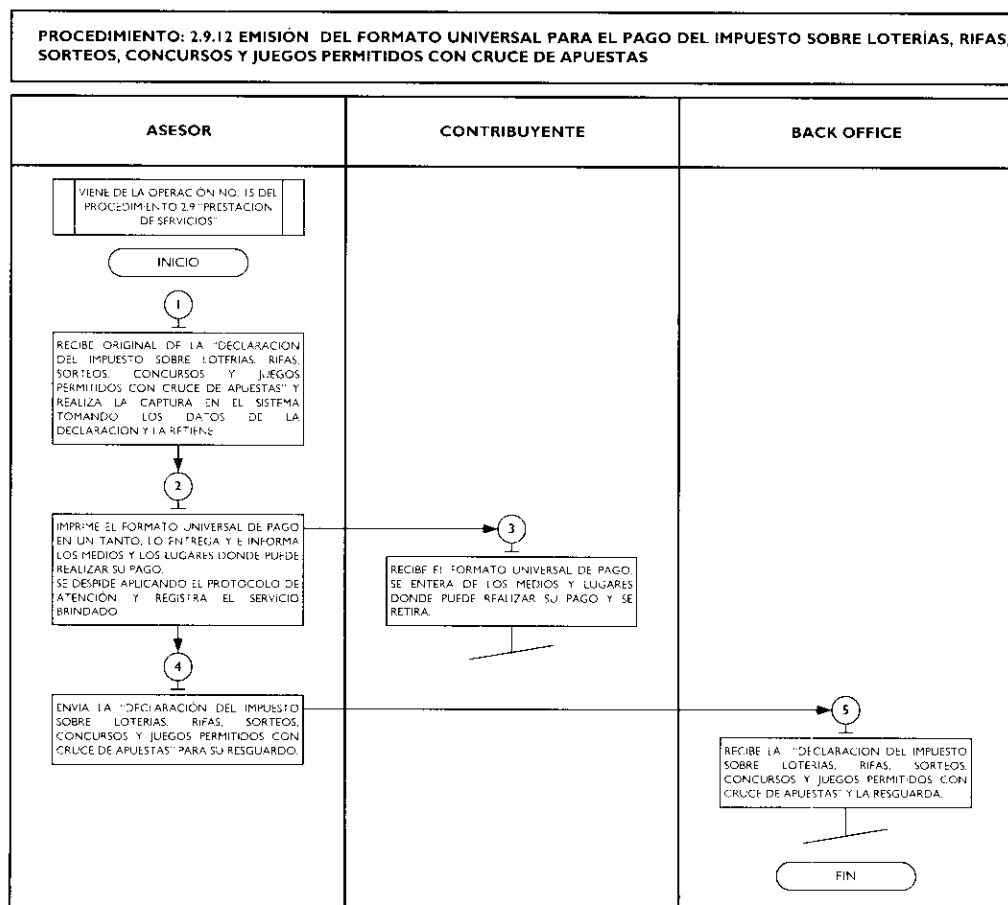
Diagrama:


2.9.12 Emisión del formato universal para el pago del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Asesor	Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios". Recibe original de la "Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas" que presenta el contribuyente. Realiza la captura en el sistema correspondiente tomando los datos de la declaración y la retiene.	Formato original de la "Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas"
2	Asesor	Imprime el formato universal de pago en un tanto, lo entrega al contribuyente y le informa	Formato universal de pago Protocolo de atención.

3	Contribuyente	los medios y los lugares donde puede realizar su pago. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	
4	Asesor	Recibe el formato universal de pago, se entera de los medios y lugares donde puede realizar su pago y se retira.	Formato universal de pago
5	Back Office	Envía al área de Back Office la "Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas" para su resguardo.	"Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas"
		Recibe la "Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas" y la resguarda.	"Declaración del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas"

Diagrama:

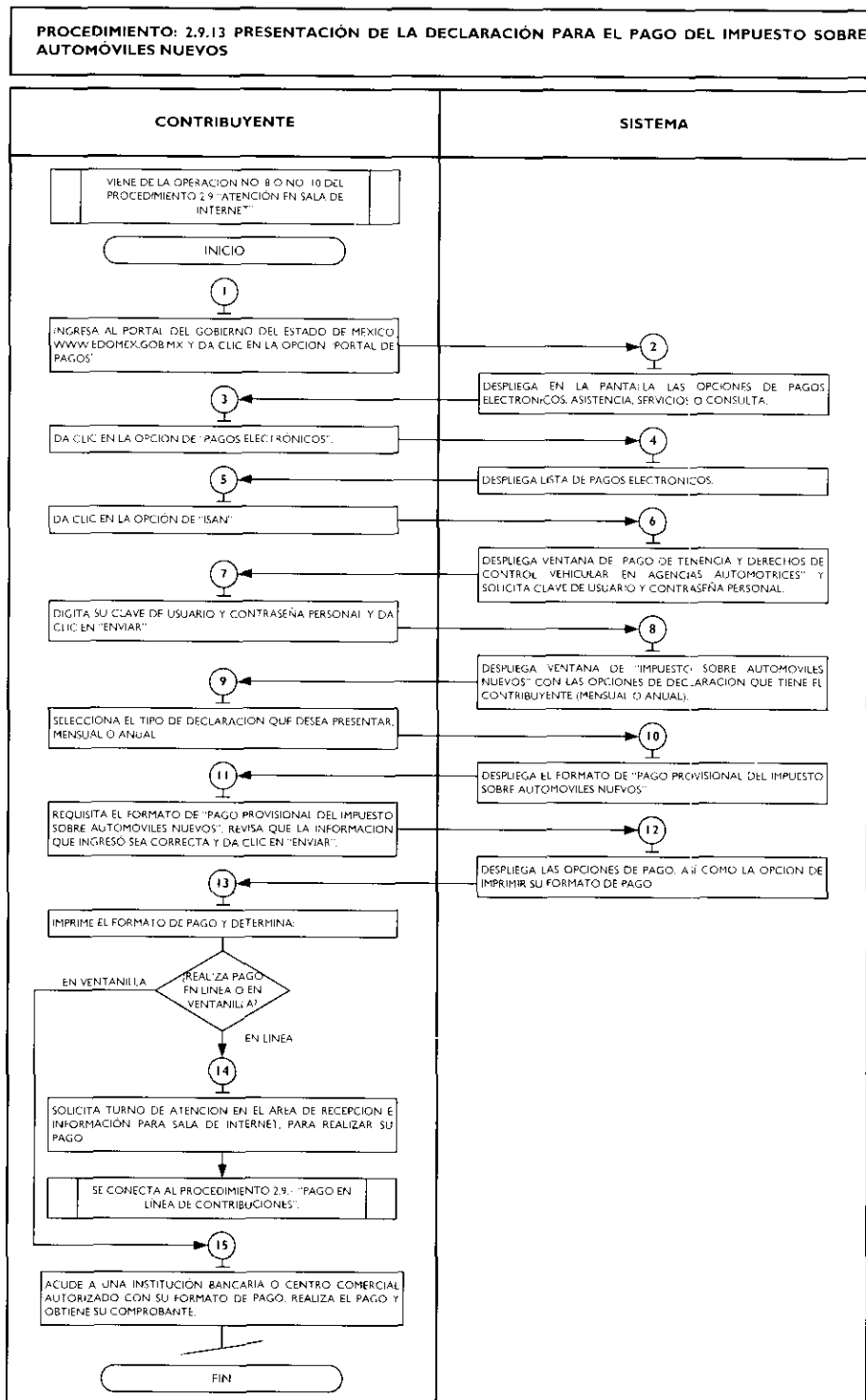


2.9.13 Presentación de la declaración para el pago del Impuesto Sobre Automóviles Nuevos.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.9 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "ISAN".	ISAN
6	Sistema	Despliega ventana de "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular en Agencias Automotrices" y solicita clave de usuario y contraseña personal.	Clave de usuario Contraseña personal
7	Contribuyente	Digita su clave de usuario y contraseña personal y da clic en "enviar".	Clave de usuario Contraseña personal
8	Sistema	Despliega ventana de "Impuesto sobre Automóviles Nuevos" con las opciones de declaración que tiene el contribuyente (mensual o anual).	Opciones de declaración
9	Contribuyente	Selecciona el tipo de declaración que desea presentar, mensual o anual.	Formato de declaración
10	Sistema	Despliega el formato de "Pago provisional del impuesto sobre automóviles nuevos".	Formato de "Pago provisional del impuesto sobre automóviles nuevos"
11	Contribuyente	Requisita el formato de "Pago provisional del impuesto sobre automóviles nuevos" con datos referentes a RFC, CURP, periodo, entidad federativa, apellido paterno, materno y nombres, denominación o razón social, tipo de declaración, tipo de establecimiento, importes, claves por conceptos, cantidad de unidades, valor de la enajenación, datos del representante legal, datos informativos, análisis de las enajenaciones en el mercado nacional por modelo y domicilio del establecimiento. Revisa que la información que ingresó sea correcta y da clic en "enviar".	Formato de "Pago provisional del impuesto sobre automóviles nuevos" requisitado
12	Sistema	Despliega las opciones de pago, así como la opción de imprimir su formato de pago.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el formato de pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Formato de pago
14	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención

15	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago
----	---------------	--	--

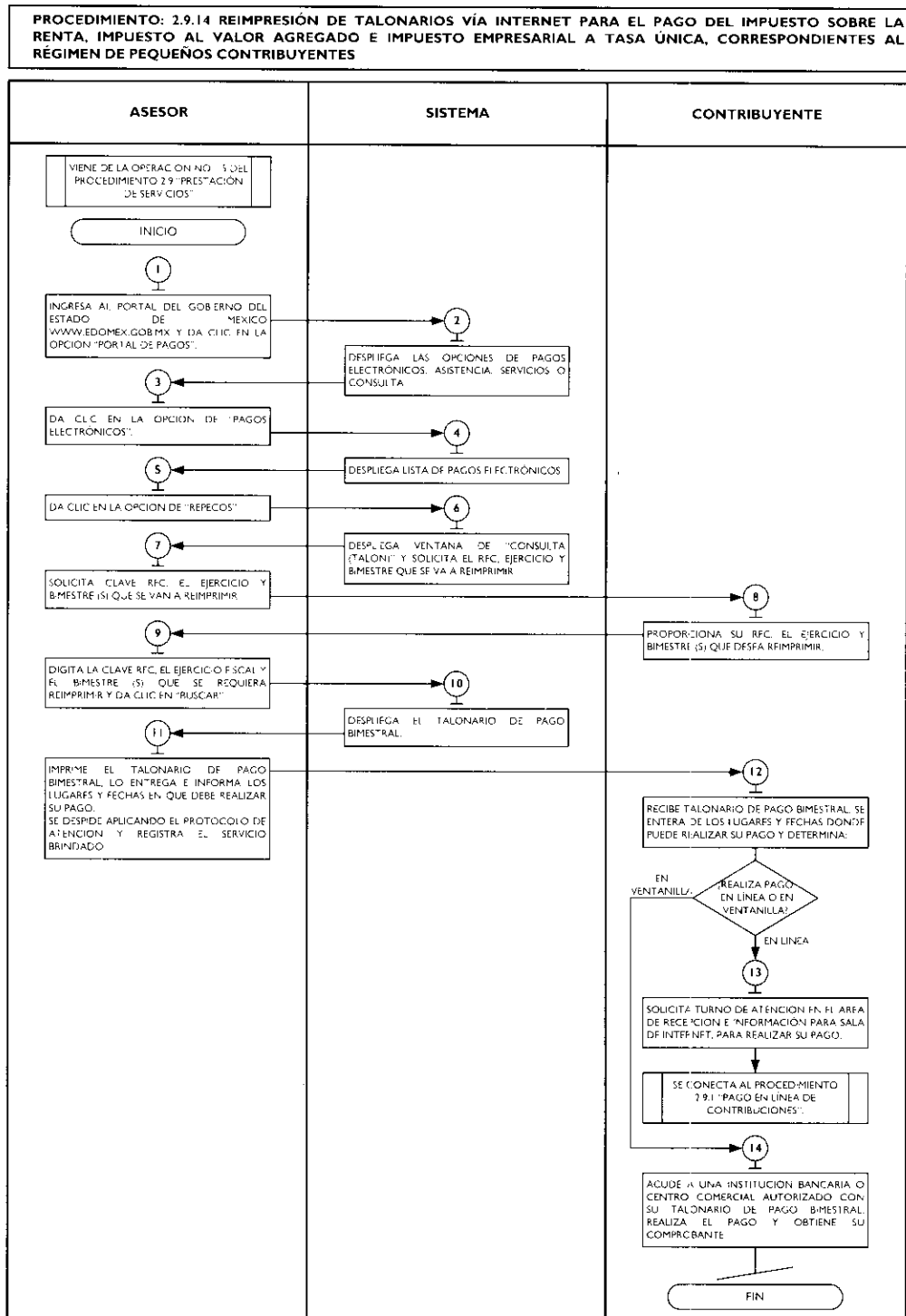
Diagrama:



2.9.14 Reimpresión de talonarios vía Internet para el pago del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Empresarial a Tasa Única, correspondientes al Régimen de Pequeños Contribuyentes.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 15 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Asesor	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Asesor	Da clic en la opción de "repecos".	Repecos
6	Sistema	Despliega ventana de "Consulta (talón)" y solicita el RFC, ejercicio y bimestre que se va a reimprimir.	Clave RFC Ejercicio Bimestre
7	Asesor	Solicita al contribuyente su clave RFC, el ejercicio y bimestre (s) que desea reimprimir.	Clave RFC Ejercicio Bimestre
8	Contribuyente	Proporciona su RFC, el ejercicio y bimestre (s) que desea reimprimir.	Clave RFC Ejercicio Bimestre
9	Asesor	Digita la clave RFC, el ejercicio fiscal y el bimestre (s) que requiera reimprimir el contribuyente y da clic en "buscar".	Clave RFC Ejercicio Bimestre
10	Sistema	Despliega el talonario de pago bimestral.	Talonario de pago bimestral
11	Asesor	Imprime el talonario de pago bimestral, lo entrega al contribuyente y le informa los lugares y fechas en que debe realizar su pago. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Talonario de pago bimestral Protocolo de atención
12	Contribuyente	Recibe su talonario de pago bimestral, se entera de los lugares y fechas donde puede realizar su pago y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Talonario de pago bimestral
13	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
14	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su talonario de pago bimestral, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Talonario de pago bimestral Comprobante de pago

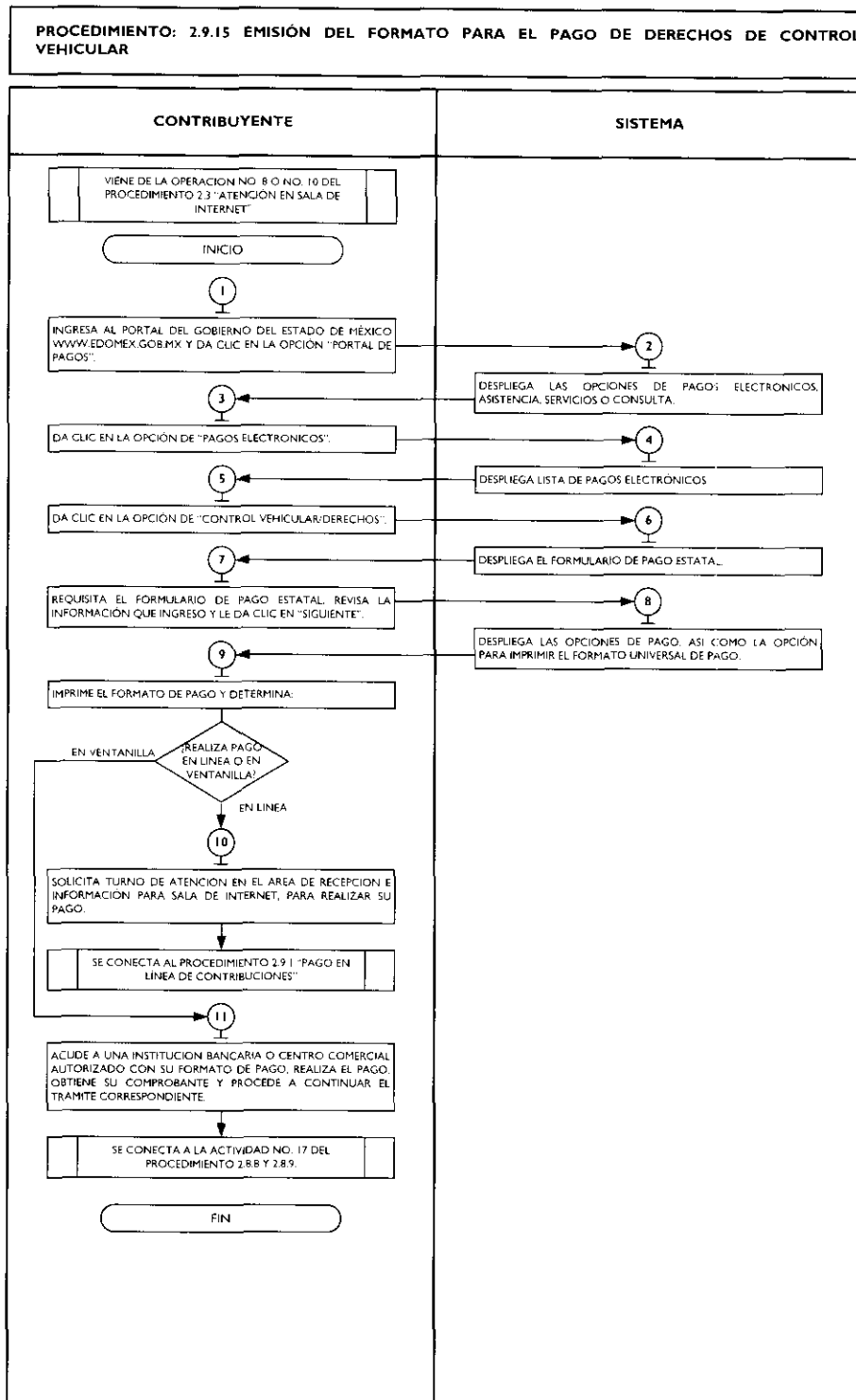
Diagrama:



2.9.15 Emisión de formato para el pago por derechos de control vehicular.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "control vehicular/derechos".	Control vehicular/derechos
6	Sistema	Despliega el formulario de pago estatal.	Formulario de pago
7	Contribuyente	Requisita el formulario de pago estatal con datos inherentes al contribuyente, servicios a pagar y concepto de pago. Revisa la información que ingresó y le da clic en "siguiente".	Formulario de pago requisitado
8	Sistema	Despliega las opciones de pago, así como la opción para imprimir el formato universal de pago.	Opciones de pago Formato universal de pago
9	Contribuyente	Imprime el formato de pago y determina:	Formato universal de pago
		¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	
10	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención
11	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago, obtiene su comprobante y procede a continuar el trámite correspondiente. Se conecta a la actividad No. 17 del procedimiento 2.8.8 y 2.8.9.	Formato universal de pago Comprobante de pago

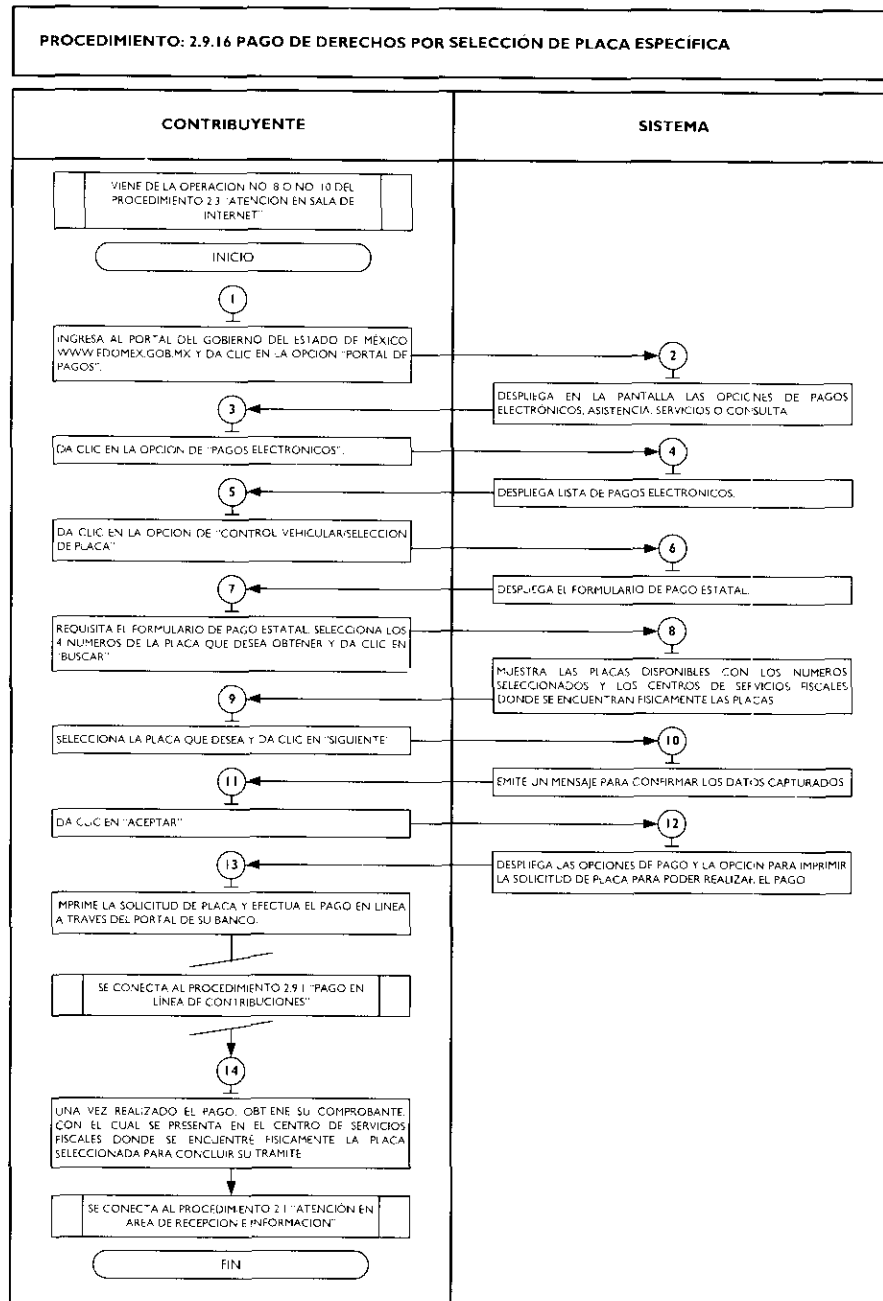
Diagrama:



2.9.16 Pago de derechos por selección de placa específica.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala e Internet".	
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "control vehicular/selección de placa".	Control vehicular/selección de placa
6	Sistema	Despliega el formulario de pago estatal.	Formulario de pago
7	Contribuyente	Requisita el formulario de pago estatal con datos inherentes al contribuyente, datos del vehículo y selección de los 4 números de la placa que desea obtener y da clic en "buscar".	Formato de pago
8	Sistema	Muestra las placas disponibles con los números seleccionados y los Centros de Servicios Fiscales donde se encuentran físicamente las placas.	Placas disponibles
9	Contribuyente	Selecciona la placa que desea y da clic en "siguiente".	Placa seleccionada
10	Sistema	Emite un mensaje para confirmar los datos capturados.	Mensaje de confirmación de datos
11	Contribuyente	Da clic en "aceptar".	
12	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pago y la opción para imprimir la solicitud de placa para poder realizar el pago.	Opciones de pago.
13	Contribuyente	Imprime la solicitud de placa y efectúa el pago en línea a través del portal de su banco. Se conecta al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Solicitud de placa.
14	Contribuyente	Una vez realizado el pago, obtiene su comprobante, con el cual se presenta en el Centro de Servicios Fiscales donde se encuentre físicamente la placa seleccionada para concluir su trámite. Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".	Comprobante de pago

Diagrama:



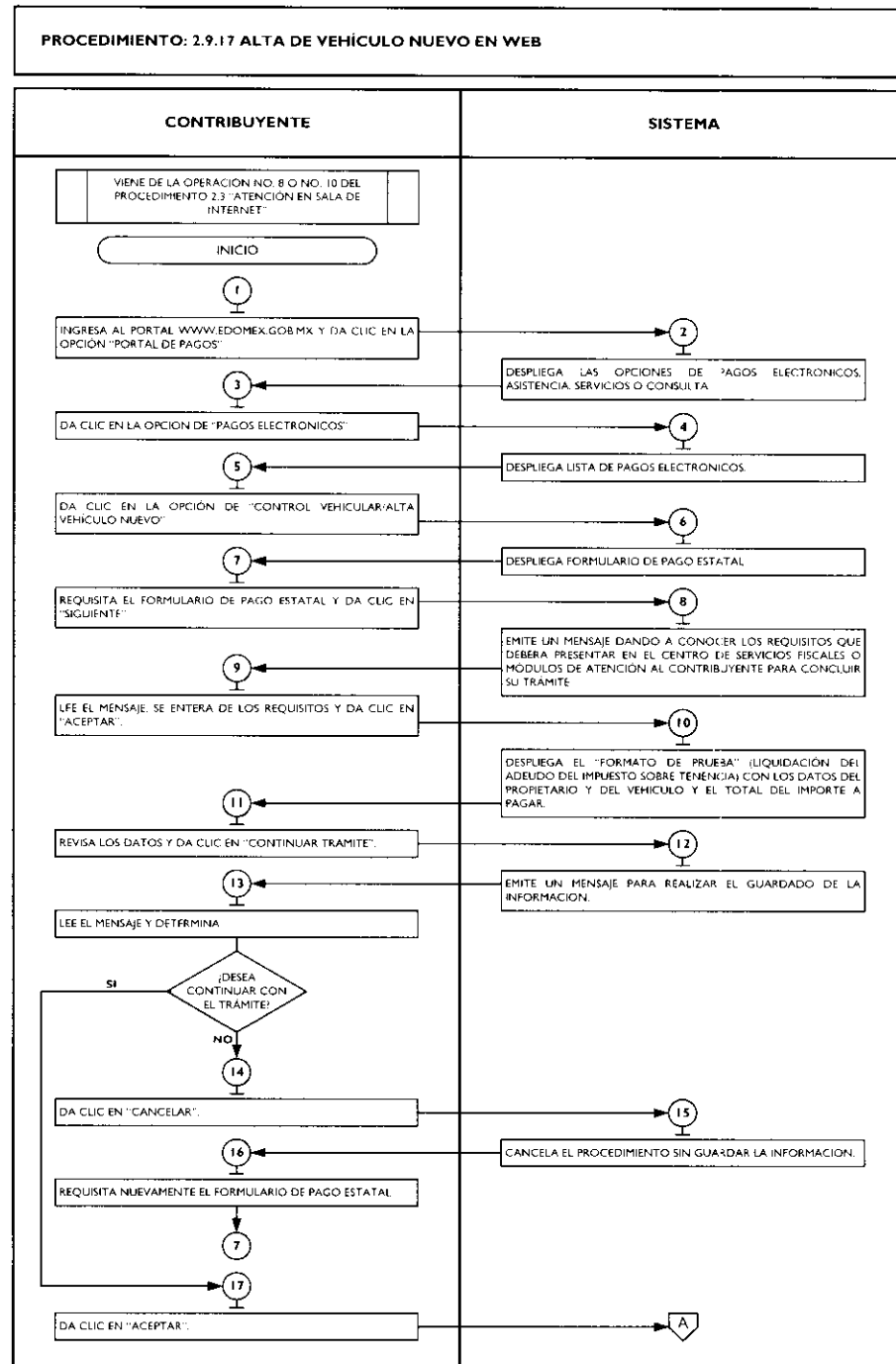
2.9.17 Alta de vehículo nuevo en Web.

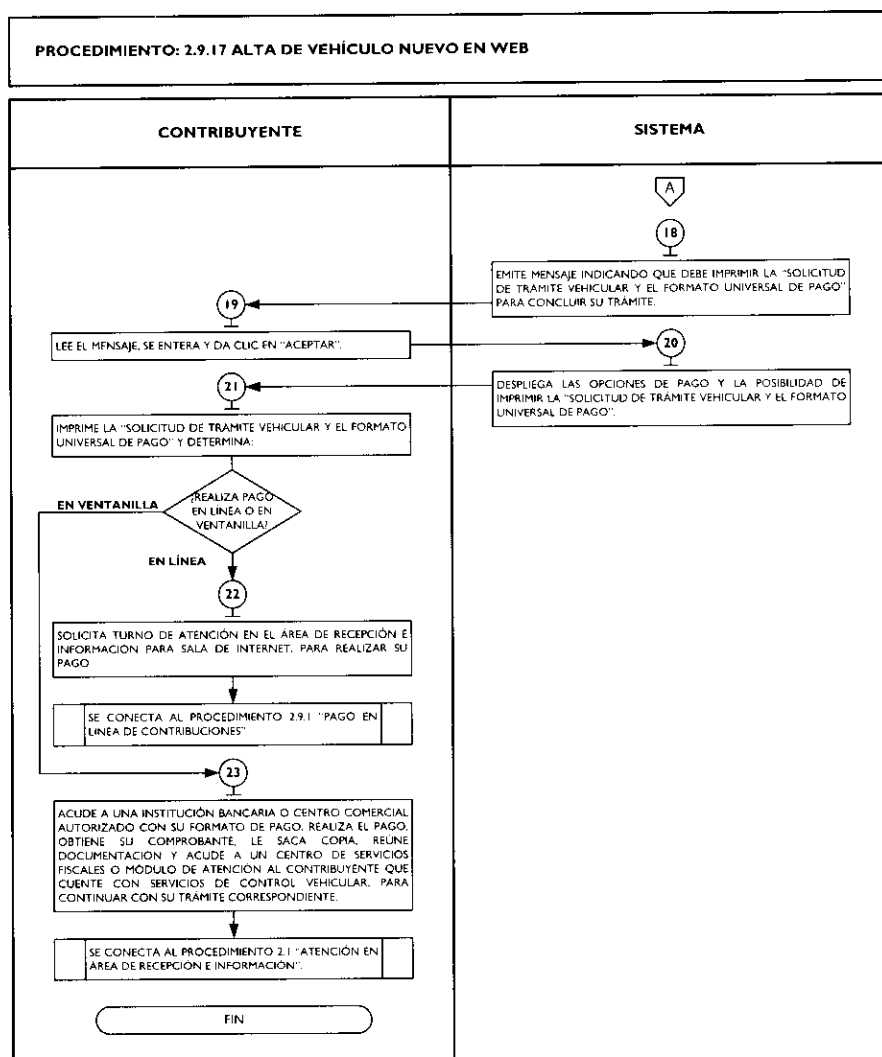
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Viene de la operación No. 8 o No. 10 del procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet". Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción "Portal de Pagos".	Portal del Gobierno del Estado de México
2	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pagos electrónicos, asistencia, servicios o consulta.	

3	Contribuyente	Da clic en la opción de "pagos electrónicos".	Pagos electrónicos
4	Sistema	Despliega lista de pagos electrónicos.	Lista de pagos electrónicos
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "control vehicular/alta vehículo nuevo".	Control vehicular/alta vehículo nuevo
6	Sistema	Despliega el formulario de pago estatal.	Formulario de pago estatal
7	Contribuyente	Requisita el formulario de pago estatal con los datos del contribuyente, domicilio y datos del vehículo y da clic en "siguiente".	Formato de captura
8	Sistema	Emite un mensaje dando a conocer los requisitos que deberá presentar en el Centro de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente para concluir su trámite.	Mensaje
9	Contribuyente	Lee el mensaje, se entera de los requisitos y da clic en "aceptar"	Mensaje
10	Sistema	Despliega en la pantalla el "Formato de Prueba" (liquidación del adeudo del impuesto sobre tenencia) con los datos del propietario y del vehículo y el total del importe a pagar.	Formato de prueba
11	Contribuyente	Revisa los datos y da clic en "continuar trámite".	Formato de prueba
12	Sistema	Emite un mensaje para realizar el guardado de la información.	Mensaje
13	Contribuyente	Lee el mensaje y determina: ¿Está seguro de que desea continuar con el trámite?	Mensaje
14	Contribuyente	No esta seguro Da clic en "cancelar".	
15	Sistema	Cancela el procedimiento sin guardar la información.	
16	Contribuyente	Requisita nuevamente el formulario de pago estatal. Se conecta a la operación no. 7.	Formulario de pago estatal
17	Contribuyente	Si esta seguro Da clic en "aceptar".	
18	Sistema	Emite un mensaje indicando que debe imprimir la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago" para poder concluir su trámite.	Mensaje
19	Contribuyente	Lee el mensaje, se entera y da clic en "aceptar".	Mensaje
20	Sistema	Despliega las opciones de pago y la posibilidad de imprimir la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago".	Opciones de pago
21	Contribuyente	Imprime la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago" y determina: ¿Realiza pago en línea o en ventanilla?	Solicitud de tramite vehicular Formato universal de pago
22	Contribuyente	En línea Solicita turno de atención en el Área de Recepción e Información para Sala de Internet, para realizar su pago conforme al procedimiento 2.9.1 "Pago en línea de contribuciones".	Turno de atención

23	Contribuyente	En ventanilla Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago, obtiene su comprobante, le saca copia, reúne documentación y acude a un Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente que cuente con servicios de control vehicular, para continuar con su trámite correspondiente. Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".	Formato universal de pago Comprobante de pago
----	---------------	---	--

Diagrama:



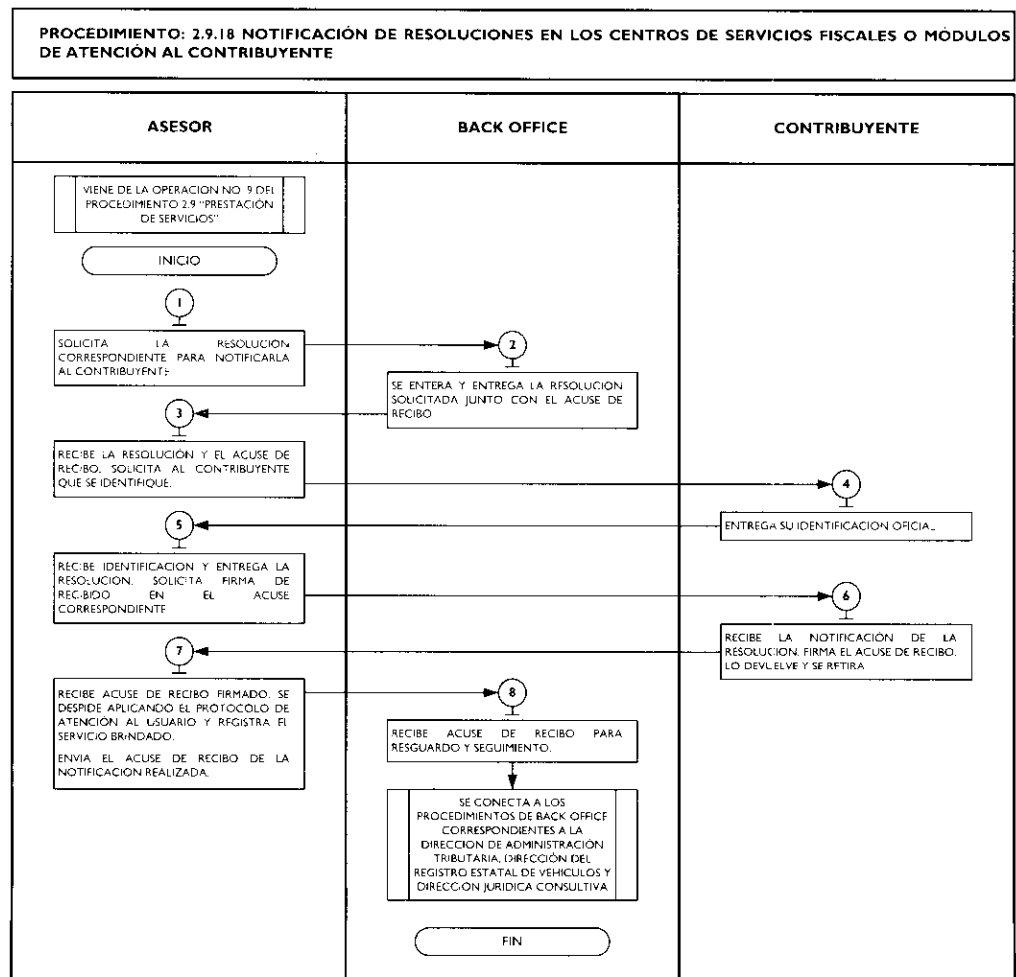


2.9.18 Notificación de Resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente.

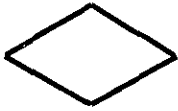
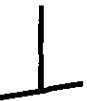
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.9 "Prestación de Servicios".	
1	Asesor	Solicita al área de Back Office la resolución correspondiente para notificarla al contribuyente.	Resolución
2	Back Office	Se entera y entrega la resolución solicitada junto con el acuse de recibo.	Resolución Acuse de recibo
3	Asesor	Recibe la resolución y el acuse de recibo, solicita al contribuyente que se identifique.	Resolución Acuse de recibo
4	Contribuyente	Se entera y entrega su identificación oficial.	Identificación oficial
5	Asesor	Recibe identificación, requisita Cédula de Notificación, la entrega al contribuyente junto con la	Resolución y Cédula de Notificación

6	Contribuyente	resolución y le solicita firma de recibido en los acuses correspondientes. Recibe la Cédula de Notificación y la resolución, firma los acuses de recibo, los devuelve al asesor y procede a retirarse.	Acuses de recibo Resolución y Cédula de Notificación Acuses de recibo
7	Asesor	Recibe acuses de recibo firmados, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado. Envía al área de Back Office los acuses de recibo de la notificación realizada.	Acuses de recibo Protocolo de atención
8	Back Office	Recibe acuses de recibo para resguardo y seguimiento. Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria, Dirección del Registro Estatal de Vehículos y Dirección Jurídica Consultiva.	Acuses de recibo

Diagrama:



III. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

IV. REGISTRO DE EDICIONES

V. DISTRIBUCIÓN

El ejemplar original se encuentra en resguardo de la Dirección de Atención al Contribuyente, dependiente de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos, de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Las copias controladas se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General de Recaudación
- Dirección de Administración de Cartera
- Dirección de Administración Tributaria
- Dirección Jurídica Consultiva
- Dirección de Operación
- Dirección del Registro Estatal de Vehículos
- Delegación Fiscal Ecatepec
- Delegación Fiscal Naucalpan
- Delegación Fiscal Nezahualcóyotl
- Delegación Fiscal Tlalnepantla
- Delegación Fiscal Toluca
- Módulo de Atención al Contribuyente Amecameca
- Centro de Servicios Fiscales de Atizapán de Zaragoza
- Centro de Servicios Fiscales de Atlacomulco
- Centro de Servicios Fiscales de Chalco
- Módulo de Atención al Contribuyente Ciudad Satélite
- Módulo de Atención al Contribuyente Cuautitlán Izcalli
- Módulo de Atención al Contribuyente Cuautitlán
- Centro de Servicios Fiscales de Ecatepec
- Módulo de Atención al Contribuyente Huixquilucan
- Módulo de Atención al Contribuyente Ixtapan de la Sal
- Módulo de Atención al Contribuyente Ixtlahuaca
- Módulo de Atención al Contribuyente Jilotepec
- Centro de Servicios Fiscales de Lerma
- Módulo de Atención al Contribuyente Molinito
- Centro de Servicios Fiscales de Naucalpan
- Centro de Servicios Fiscales de Nezahualcóyotl
- Módulo de Atención al Contribuyente Otumba
- Centro de Servicios Fiscales de Pirules
- Módulo de Atención al Contribuyente Plazas de la Colina
- Módulo de Atención al Contribuyente San Juan Teotihuacan
- Módulo de Atención al Contribuyente Santiago Tianguistenco
- Módulo de Atención al Contribuyente Sultepec
- Módulo de Atención al Contribuyente Tecámac
- Módulo de Atención al Contribuyente Tejupilco
- Módulo de Atención al Contribuyente Temascaltepec
- Módulo de Atención al Contribuyente Tenancingo
- Módulo de Atención al Contribuyente Tenango del Valle
- Centro de Servicios Fiscales de Texcoco
- Centro de Servicios Fiscales de Tlalnepantla
- Centro de Servicios Fiscales de Toluca
- Módulo de Atención al Contribuyente Tultitlán
- Centro de Servicios Fiscales de Valle de Bravo
- Centro de Servicios Fiscales de Zumpango

VI. VALIDACIÓN

Lic. Ricardo Treviño Chapa
Director General Recaudación
(Rúbrica).

Act. Alejandro Espinosa Vega
Director de Atención al Contribuyente
(Rúbrica).

Mtra. Yadira Ramírez Andrade
Subdirectora de Mejoramiento de Servicio Fiscal
(Rúbrica).

ANEXOS

Catálogo de Formatos

“Encuesta de Satisfacción del Contribuyente” DAC/SMSF/004



DIRECCION DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE
SUBDIRECCION DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO FISCAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y DISEÑO DE PROCESOS
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE

[illegible]

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE”

Objetivo: El formato se utiliza para obtener indicadores de satisfacción de los contribuyentes respecto a la atención brindada en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.

Distribución y destinatario: El formato se genera en original y se archiva en el Departamento de Control y Diseño de Procesos.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre de la Oficina	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde se realiza la encuesta.
2	Fecha de aplicación	Anotar la fecha en que se aplica la encuesta.
3	¿A qué servicio acudió?	Anotar el nombre del trámite o servicio por el cual acudió el contribuyente al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
4	¿Lo direccionaron correctamente?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (SÍ o NO) según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
5	¿Ubicó fácilmente la ventanilla para realizar su trámite?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (SÍ o NO) según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
6	¿El personal que lo atendió mostró disposición y amabilidad con Usted?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (SÍ o NO) según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
7	¿Le proporcionaron la información completa para concluir su trámite?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (SÍ o NO) según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
8	¿Cómo califica el servicio recibido en esta oficina?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (BUENO, REGULAR o MALO) según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
9	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	Anotar una “X” en el recuadro que corresponda (5-15 minutos; 16-30 minutos; más de 30 minutos), según la respuesta proporcionada por el contribuyente.
10	Observaciones o comentarios	Anotar las observaciones o comentarios adicionales que el contribuyente emita al ser encuestado.
11	Totales	Anotar la suma vertical de cada uno los rubros.
12	Promedio	Anotar el promedio obtenido sumando todos los rubros y dividiéndolo entre 6.

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**"Agenda de Citas" DAC/SMSF/009**

AGENDA DE CITAS						
SERVICIO: _____ 1 _____			FECHA: _____ 2 _____			
HORA	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE	TELÉFONO	OBTUVO CITA		TRÁMITE A REALIZAR	N° DE TURNO Q-MATIC
			PERSONALIZADA	VIA TELEFÓNICA		
09:30	3	4	5	6	7	8
09:30						
10:00						
10:00						
10:30						
10:30						
11:00						
11:00						
11:30						
11:30						
12:00						
12:00						
12:30						
12:30						
13:00						
13:00						
13:30						
13:30						
14:00						
14:00						
14:30						
14:30						
15:00						
15:00						
15:30						
15:30						
16:00						
16:00						
16:30						
16:30						

DAC/SMSF/009
15/06/2009CENTRO DE SERVICIOS FISCALES/
MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTENOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR
PÚBLICO RESPONSABLE

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA:****AGENDA DE CITAS**

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	SERVICIO:	Anotar el nombre del servicio que corresponda a las citas agendadas, puede ser "Trámites Fiscales" o "Trámites de Control Vehicular".
2	FECHA:	Anotar el día, mes y año que corresponda a la atención de las citas que se agendan.
3	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE:	Columna para escribir el nombre, apellido paterno y materno del contribuyente al cual se le agenda la cita. Los documentos presentados para el trámite deben coincidir con el nombre del contribuyente que tiene la cita programada.
4	TELÉFONO:	Asentar el número telefónico de la persona a la que se le agenda la cita (Dato opcional).
5	OBTUVO CITA: PERSONALIZADA	Anotar una "X" si la cita fue obtenida de forma personalizada en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
6	OBTUVO CITA: VÍA TELEFÓNICA	Anotar una "X" si la cita fue obtenida vía telefónica.
7	TRÁMITE A REALIZAR	Anotar el nombre del trámite que realizará el contribuyente que agendó la cita. Ejemplo: Vehículo extranjero, vehículo nuevo, solventación de requerimiento, etc.
8	No. DE TURNO Q-MATIC	Anotar el número de turno que se le entregó al contribuyente al acudir a su cita. Este dato debe ser asentado por el servidor público del Área de Recepción e Información que entrega el turno.
9	CENTRO DE SERVICIOS FISCALES/MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente que corresponda.
10	NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE	Asentar el nombre completo y firma autógrafa del Titular del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, o en su defecto del servidor público responsable de agendar las citas.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



“Factura Control de Entrega de Trámites “ DAC/SMSF/010

FACTURA CONTROL DE ENTREGA DE TRÁMITES FISCALES							
CENTRO DE SERVICIOS FISCALES/MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE : _____							
No. CONSEC	FECHA DE RECEPCIÓN			NÚMERO DE FOLIOS		TOTAL PIEZAS	FOLIOS CANCELADOS
	DÍA	MES	AÑO	DEL	AL		
2	3	4	5	6	7	8	9

TRÁMITES FISCALES	TOTAL
1 AVISO DE BAJA EN EL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES	10
2 SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN Y AVISOS DE COMPENSACIÓN	
3 EXENCIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS Y DERECHOS	
4 DECLARACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE NO PAGO	
5 CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS SIMPLES	
6 SOLICITUD DE CONDONACIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN	
7 SOLICITUD DE PAGO EN PARCIALIDADES O PAGO DIFERIDO	
8 SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PAE	
9 SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍAS DEL INTERÉS FISCAL	
10 OTROS TRÁMITES NO ESPECIFICADOS	
OBSERVACIONES: II	
CENTRO DE SERVICIOS FISCALES/MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE 12	ÁREA RECEPTORA DE BACK OFFICE 13
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL QUE ENTREGA	_____ NOMBRE Y FIRMA DEL QUE RECIBE

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

“FACTURA CONTROL DE ENTREGA DE TRÁMITES FISCALES”

Objetivo: El formato se utiliza para turnar al área de Back Office los trámites fiscales recibidos en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente, para su seguimiento.

Distribución y destinatario: El formato se genera en original y copia. El original se entrega al área de Back Office con los trámites relacionados en la factura. La copia se archiva en cada uno de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente con la firma del área que recibe los trámites.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	CENTRO DE SERVICIOS FISCALES/MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Anotar el nombre que corresponda al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
2	No. CONSECUTIVO	Anotar el número consecutivo de los folios relacionados para su entrega al Área de Back Office.
3	FECHA DE RECEPCIÓN / DÍA	Anotar en dos dígitos (arábigos) el día, que corresponda a la emisión de la factura.
4	FECHA DE RECEPCIÓN / MES	Escribir en dos dígitos (arábigos) el mes, que corresponda a la emisión de la factura.
5	FECHA DE RECEPCIÓN / AÑO	Asentar en cuatro dígitos (arábigos) el año, que corresponda a la emisión de la factura.
6	NÚMERO DE FOLIOS / DEL	Escribir el folio con el que inicia la entrega de trámites fiscales al Área de Back Office y que ampara la factura.
7	NÚMERO DE FOLIOS / AL	Anotar el folio con el que concluye la entrega de trámites fiscales al Área de Back Office y que ampara la factura.
8	TOTAL PIEZAS	Asentar el total de trámites entregados, mismos que corresponderán al folio inicial y folio final.
9	FOLIOS CANCELADOS	Indicar los números de folios que se cancelan en su caso.
10	TOTAL	Desglosar por tipo de trámite el total de trámites fiscales que ampara la factura.
11	OBSERVACIONES	Describir las observaciones que procedan con relación a los trámites que entrega.
12	CSF/MAC / NOMBRE Y FIRMA DEL QUE ENTREGA	Anotar el nombre y firma de la persona autorizada para la entrega de trámites.
13	ÁREA RECEPTORA DE BACK OFFICE / NOMBRE Y FIRMA DEL QUE RECIBE	Anotar el nombre y firma de la persona autorizada para la recepción de trámites.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivo: Homogeneizar el trato y atención hacia los contribuyentes, priorizando la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos, así como la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados.

Protocolo de atención al ciudadano para los servidores públicos del Área de Recepción e Información.**Preparación:**

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada (formal y sobria).
- Mantenga siempre visible su gafete de identificación.
- Disponga de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano, viéndolo a la cara y muestre una expresión facial de agrado, y con una sonrisa salúdele amable y cordialmente:

(Buenos días/buenas tardes/ Señor/Señora, ¿En qué puedo servirle?).

- En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, **tratándolo de Usted.**
- Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda a las preguntas del ciudadano proporcionándole la mayor información posible sobre su trámite, de manera clara y concisa.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Al recibir el agradecimiento del ciudadano, respóndale:

(A sus órdenes Señor/Señora estamos para servirle).

Protocolo de atención al ciudadano para los servidores públicos de atención personalizada.**Preparación:**

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada (sobria y formal).
- Mantenga siempre visible su gafete de identificación y manifiesto.
- Disponga de todos los materiales y documentos que requiera para el desempeño de su trabajo.
- Verifique que todos los sistemas de apoyo estén en operación.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano y viéndolo a la cara, muestre una expresión facial de agrado y con una sonrisa salúdelo amable y cordialmente:

(Buenos días/Buenas tardes/ Señor/Señora, “estoy a sus órdenes” o “en qué puedo servirle?”).

- Muestre su disposición de servicio invitándole a que exprese sus dudas o trámite a realizar.
- Dispóngase a escuchar con atención al ciudadano para determinar con la mayor precisión las necesidades que le son planteadas.

- En todo momento de la atención, muestre amabilidad y cortesía **tratándolo de Usted**, y una vez que el ciudadano se haya identificado, llámele respetuosamente por su nombre si le es posible.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole el máximo posible de información pertinente al trámite que está realizando.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Una vez concluido el trámite o servicio, indíquelo al ciudadano cual es el procedimiento siguiente, en caso de que así se requiera: a donde debe acudir para continuar su trámite o donde deberá realizar su pago.
- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.

(Señor/Señora..... “me dio gusto atenderle” o “estamos para servirle”).

Protocolo de atención al ciudadano para los servidores públicos de atención telefónica.

Preparación:

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Disponga de todos los materiales y documentos que requiera para el desempeño de su trabajo.
- Verifique que todos los sistemas de apoyo estén en operación.

En atención:

- Emita voz de agrado y alegría y con una sonrisa salúdelo amable y cordialmente:

(CSF de _____/MAC de _____, Buenos días/Buenas tardes, ¿En qué puedo servirle?).

- Expresar su disposición de servicio invitándole a que diga el motivo de su llamada.
- Dispóngase a escuchar con atención al ciudadano para determinar con precisión las necesidades que le son planteadas.
- En todo momento de la atención, exprese amabilidad y cortesía **tratándolo de Usted**, y una vez que el ciudadano se haya identificado, llámele respetuosamente por su nombre si le es posible.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole el máximo posible de información pertinente.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Una vez concluido el motivo de la llamada, indíquelo al ciudadano a donde debe acudir para continuar su trámite.
- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.

(Señor/Señora..... Le atendió (nombre y apellido del servidor público), “me dio gusto atenderle” o “estamos para servirle”).

**LINEAMIENTOS PARA CONTINGENCIAS EN EL PROCESO
DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE****Objetivo:**

Establecer las actividades a realizar en caso de contingencias, a fin de que el personal que presta el servicio, utilice esta herramienta para orientar sus actividades y brindar un servicio de calidad al contribuyente aún en casos extraordinarios.

La contingencia puede presentarse por:

- Incremento considerable en la afluencia de contribuyentes al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Fallas con los sistemas informáticos que se utilizan para la operación.
- Fallas en el sistema de control de turnos.
- Fallas en la energía eléctrica.
- Evacuación del edificio.

Contingencia por incremento considerable en la afluencia de contribuyentes al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.**Políticas:**

- Se declarará contingencia cuando se observen las sillas de espera saturadas, con personas esperando de pie y los tiempos de espera para ser atendidos excedan de 30 minutos, ambas cosas deberán ocurrir al mismo tiempo; si el número de personas en espera es de mas de 20 pero el flujo es ágil, no se establecerá esquema de contingencia.
- En caso de declarar contingencia, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente programará el sistema de control de turnos cambiando prioridades para que los contribuyentes sean direccionados a los puestos de atención que tengan menor número de contribuyentes en espera.
- El Supervisor apoyará directamente en la atención al contribuyente, en caso de ser necesario.
- Cuando en el área de recepción la fila de contribuyentes sea de 15 personas o más, se declarará contingencia y ya no se efectuará la revisión de forma de los documentos, únicamente se les engrapará la ficha técnica del trámite y se les proporcionará el turno de atención, indicando al contribuyente que revise por si mismo si cuenta con toda la documentación.
- El Supervisor estará pendiente de la operación del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente y en caso de detectar una afluencia considerable de contribuyentes dará aviso al Titular del CSF o MAC para iniciar la contingencia informando a todo el personal.

Contingencia por fallas en los sistemas informáticos.**Políticas:**

- El personal operativo que al momento de prestar un servicio, identifique una falla en el sistema informático informará al Supervisor del Centro de Servicios o Módulo de Atención al Contribuyente, quien le dará seguimiento hasta su solventación.
- En caso de que la falla requiera más de 30 minutos o se desconozca el tiempo para su recuperación, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente determinará si se trata de una contingencia y dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- En caso de determinar contingencia, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- Los contribuyentes que no deseen agendar una cita, se les deberán tomar los datos como: nombre, trámite a realizar y número telefónico o correo electrónico, con la finalidad de informarles cuando el sistema se haya restablecido.

- En caso de contingencia en los sistemas, el responsable del Área de Recepción e Información identificará el servicio solicitado por el contribuyente, si su atención requiere la consulta o registro en sistemas informáticos, informará la problemática presentada al contribuyente, evitando en lo posible, otorgar turnos de atención, e invitando a los contribuyentes a regresar más tarde o a concertar una cita para atenderle posteriormente
- Las asesorías personales que no requieran el uso ni consulta de sistemas, se continuarán brindando normalmente.

Contingencia por fallas en el Sistema de asignación de turnos.

Políticas:

- En el Área de Recepción e Información se contará con fichas de atención diferenciadas por color para cada tipo de servicio (Ejemplo: Trámites Fiscales, Atención Express, Sala de Internet, Asesoría Fiscal, etc.), las cuales se entregarán al contribuyente para direccionarlo a las diferentes áreas de atención.
- Las fichas tendrán el número de turno y el nombre del trámite o servicio, y deberán estar enmicadas.
- El personal que atiende dentro del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente llamará al contribuyente conforme al número consecutivo de fichas de turno, debiendo recoger la ficha una vez que se haya prestado el servicio.
- El personal de apoyo (caminadores) ayudará a direccionar al contribuyente al lugar en donde le será brindado el servicio, garantizando que se respete su turno.

Contingencia por fallas en la energía eléctrica.

Políticas:

- En caso de que la falla requiera más de 30 minutos o se desconozca el tiempo para su recuperación, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- En caso de fallas en la energía eléctrica, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- Los contribuyentes que no deseen agendar una cita, se les deberán tomar los datos como: nombre, trámite a realizar y número telefónico o correo electrónico, con la finalidad de informarles cuando la energía eléctrica se haya restablecido.
- El responsable del Área de Recepción e Información informará desde la entrada la problemática al contribuyente, evitando en lo posible, otorgar turnos de atención, e invitando a los contribuyentes a regresar más tarde o a concertar una cita para atenderle posteriormente.

Contingencia por evacuación del edificio.

Políticas:

- En caso de que durante el horario de atención al contribuyente surja algún siniestro que obligue a la evacuación del edificio, los operadores en la medida de lo posible, se desfilmarán del Sistema de Control de Turnos y procederán a seguir las instrucciones del personal de Protección Civil.
- Una vez controlada la situación, al reingresar a las instalaciones, el personal se volverá a firmar en el Sistema de Control de Turnos y continuará la operación normal.
- En caso de que existan desperfectos de comunicación, servicios o incremento en la afluencia de contribuyentes, se deberán seguir los lineamientos establecidos anteriormente.

A criterio del titular del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, en función de su capacidad de manejar la falla sin generar conflicto a los contribuyentes, decidirá la aplicación de contingencias en caso de fallas en los sistemas para la recepción de trámites o por la afluencia de contribuyentes, establecidos anteriormente en este documento.

PLAZOS DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES

TRÁMITES FISCALES	PLAZO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
– Inscripción al RFC para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de inscripción al RFC y guía de obligaciones se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Inscripción al Padrón Estatal de Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de inscripción se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Aviso de modificación en el Padrón Estatal de Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de actualización de datos se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Aviso de baja en el Padrón Estatal de Contribuyentes.	5 días hábiles	El contribuyente debe verificar la procedencia de la baja en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Aviso para señalar establecimiento principal y establecimientos.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El acuse de recibo se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Expedición de la Clave Única del Registro de Población (CURP).	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia CURP se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Solventación de Requerimiento de pago.	El mismo día en que se realiza el trámite	El acuse de recibo se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Aclaración de pagos del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y Derechos de Control Vehicular.	En 72 horas se actualiza la base de datos	El contribuyente puede consultar la situación de su pago en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente o vía telefónica.
– Devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados.	40 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Exención del impuesto sobre Tenencia o uso de Vehículos de carácter federal, estatal y derechos de control vehicular.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal 3 meses para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.

TRÁMITES FISCALES	PLAZO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
– Exención del pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Declaración de reconocimiento de no pago del impuesto sobre loterías, rifas, sorteos, concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos automotores, respecto de vehículos destinados a actividades agropecuarias.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Consultas sobre situaciones reales y concretas.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal 3 meses para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Avisos de compensación.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Certificación de documentos y expedición de copias simples.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones federales y estatales.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal Variable para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones federales y estatales.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal Variable para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de Suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal y estatal.	Variable	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de Sustitución de Garantía en el ámbito federal y estatal.	variable	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de condonación de multas, recargos y actualización por cheques devueltos.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.

TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR	PLAZO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
– Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos nuevos, nacionales o importados.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Alta, expedición de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos usados.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos provenientes de otras entidades federativas.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.	El mismo día en que se realiza el trámite	Las placas y tarjeta de circulación se entregan en el Centro de Servicios Fiscales.
– Cambio de propietario del vehículo.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El comprobante de cambio de propietario y la nueva tarjeta de circulación se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Reposición de Tarjeta de Circulación.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La tarjeta de circulación se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Expedición de permiso provisional para circular sin placas y tarjeta de circulación.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El permiso se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Expedición de permiso provisional para transporte particular de carga.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El permiso se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Canje de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
– Movimiento de baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de baja de placas se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA SALA DE INTERNET

1. Se podrán realizar los siguientes trámites y servicios:

- a) Pagos en línea de contribuciones a instituciones de crédito autorizadas.
- b) Reimpresión de comprobantes de pagos Web.
- c) Impresión del formato con línea de captura para el pago de impuestos y derechos en Bancos o centros comerciales autorizados.
- d) Elaboración y envío de declaraciones de impuestos.
- e) Reimpresión de talonarios de pago para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
- f) Selección de placas específicas.
- g) Alta de vehículo nuevo en Web.

2. El uso del equipo de cómputo es gratuito, bajo el esquema de autoservicio, por lo que se facilitará un equipo de cómputo con conexión a Internet para que el contribuyente pueda capturar el trámite que desee realizar y, en caso necesario, se le proporcionará la asistencia requerida.

3. El equipo de cómputo podrá ser utilizado por cada contribuyente durante un período promedio de 15 minutos. En caso de que requiera de mayor tiempo y de no haber contribuyentes en espera podrá continuar ocupando el equipo, en caso contrario deberá solicitar un nuevo turno de atención en el Área de Recepción e Información.

4. El contribuyente sólo podrá tener acceso a páginas oficiales necesarias para realizar su trámite.

5. No se permite introducir en el equipo de cómputo discos compactos, diskettes o memorias, sin autorización del responsable de la sala de Internet y previa revisión con el antivirus. En caso de requerir una copia del archivo que está utilizando, deberá solicitarse la autorización del personal responsable de la sala de Internet.

6. Las claves confidenciales de acceso deben ser tecleadas por el propio contribuyente sin intervención del asesor.

7. Queda prohibido dentro de la sala de internet:

- Fumar e ingerir alimentos o cualquier tipo de bebidas.
- Instalar programas o aplicaciones diferentes a las establecidas en el equipo de cómputo.
- Utilizar el equipo de cómputo para fines distintos a los trámites o servicios.
- Utilizar celulares, radios o cualquier equipo de comunicación móvil.

8. Cualquier falla detectada en el equipo de cómputo debe ser reportada de inmediato al responsable de la Sala de Internet.

9. Sólo se permitirá el acceso a la sala de internet de una persona por cada turno de atención, sin acompañantes.

10. Las impresiones que se generen del trámite o servicio realizado son gratuitas.