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 28 de octubre de 2009
No. 85

SUMARIO:

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

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Compromiso Gobierno que cumple

CONVENIO DE COLABORACIÓN Y ASUNCIÓN DE FUNCIONES EN MATERIA HACENDARIA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTROL VEHICULAR, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN, REPRESENTADA POR EL **DIRECTOR GENERAL LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA,** A QUIEN SE LE DENOMINARÁ LA **"DIRECCIÓN GENERAL"** Y POR LA OTRA EL MUNICIPIO DE **NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO**, A TRAVÉS DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS **C.C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ, PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, CUITLAHUAC ANDA MENDOZA, PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL Y ROBERTO SOTO LEYVA, TESORERO MUNICIPAL, CON LA INTERVENCIÓN DEL C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO,** A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ EL **"MUNICIPIO"**, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

El Plan de Desarrollo del Estado de México 2005-2011, sintetiza los anhelos y aspiraciones de la sociedad mexiquense, con un sentido humano. Concibe una estrategia de desarrollo basada en un gobierno responsable y moderno que propicie un ambiente de acuerdos y consensos que conduzca el esfuerzo social para concretar acciones, programas y proyectos que impacten positivamente en la calidad de vida de la población que garantice la democracia, el estado de derecho y el patrimonio de las personas, la paz social y la justicia, a través del desarrollo integral que con finanzas públicas sanas, aliente el crecimiento armónico urbano y rural de las regiones, brinde servicio público de calidad para una vida digna y fortalezca la identidad y participación ciudadana.

El Cimiento concerniente a la Reforma Administrativa para un Gobierno Transparente y Eficiente del mencionado Plan de Desarrollo, señala como objetivo, construir una administración pública moderna para impulsar el desarrollo y garantizar la estabilidad institucional, previendo promover acuerdos con los gobiernos municipales y la federación para simplificar trámites.

El Cimiento relativo al Financiamiento para el Desarrollo que Impulse el Crecimiento, tiene como Estrategias y Líneas de Acción, ejercer a plenitud las potestades tributarias del estado y desarrollar acciones eficaces de cobranza, que garanticen la aplicación

estricta de la ley tributaria con respeto a los derechos de los contribuyentes, simplificar el marco jurídico y modernizar la administración, a fin de elevar la recaudación ampliando la base de contribuyentes, con una mayor eficiencia y un esquema adecuado de incentivos que promuevan la cultura de cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Con apoyo en lo anterior, considerando que los municipios constituyen la base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado, la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado México a través de la Dirección General de Recaudación dependiente de la Subsecretaría de Ingresos, con respeto absoluto a los principios del municipio libre, acogidos por el artículo 115, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con fecha 19 de octubre de 2007, celebró con el Municipio de Naucalpan de Juárez, México, el "CONVENIO DE COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y ASUNCIÓN DE FUNCIONES EN MATERIA HACENDARIA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS VEHICULARES", que fue publicado en la Gaceta del Gobierno el 31 de octubre de 2007.

Bajo las mismas premisas citadas, el Gobierno del Estado de México y el Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, estiman conveniente continuar promoviendo la colaboración y asunción de funciones por parte de este último, para que continúe prestando los servicios de control vehicular que se deben proporcionar dentro del territorio de la entidad federativa, con la finalidad de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a través de acciones concretas de simplificación administrativa, por lo que para alcanzar el objeto que persiguen las partes firmantes formulan las siguientes:

DECLARACIONES

I. De la **"DIRECCIÓN GENERAL"**:

I.1. Que es una unidad administrativa básica auxiliar de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, conforme a lo establecido en los artículos 65 y 78, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 15, 19, fracción, II, 23 y 24, fracciones, II, IV y LV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, 3, fracción VI, 4, fracción, IV, 11, fracción, I y 12, del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas.

I.2. Que el **Lic. Ricardo Treviño Chapa,** Director General de Recaudación, cuenta con las atribuciones para suscribir el presente Convenio, en términos de lo previsto en los artículos 3, fracción VI, 4, fracción IV, 5, 6, 9, fracciones I y XI y 14, fracción LII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas vigente, así como con la autorización que le otorgó el Secretario de Finanzas del Gobierno del Estado de México para esos efectos, mediante oficio **203A-0624/2009 del 11de agosto de 2009**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7, fracción VI, del expresado Reglamento y con el nombramiento expedido a su favor por el Gobernador Constitucional del Estado de México, Licenciado Enrique Peña Nieto, de fecha 16 de marzo de 2007, documentos que forman parte integrante del presente instrumento como **ANEXOS NÚMERO UNO** y **DOS.**

I.3. Que conforme a los artículos 1, 10, 13, 14 y 15, de la Ley de Coordinación Fiscal; Cláusula PRIMERA del "Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1979, vigente a partir del 1 de enero de 1980; Cláusulas PRIMERA, SEGUNDA fracción VII, TERCERA, CUARTA, OCTAVA párrafo primero, fracción I, inciso a) y DÉCIMA TERCERA párrafo primero, fracción I, inciso a) del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2008 y en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 12 de enero de 2009 y 1, 2, 3,15,19, fracción II, 23 y 24, fracciones II, III, IV y LII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, la Secretaría de Finanzas, es la encargada de la planeación, programación, presupuestación y evaluación de las actividades del Poder Ejecutivo.

I.4. Que para la recaudación de ingresos federales, la entidad asume la responsabilidad para la recaudación y administración del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores de competencia estatal, Impuesto Sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, así como los derechos relativos a la expedición de placas de circulación, por los trámites de inscripción, bajas, cambios y rectificaciones que procedan en el registro y control vehicular, en términos de lo establecido en los artículos 1, 10, 13, 14 y 15 de la Ley de Coordinación Fiscal; Cláusula PRIMERA del "Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1979; vigente a partir del 1° de enero de 1980; Cláusulas PRIMERA, SEGUNDA fracción VII, TERCERA, CUARTA, OCTAVA párrafo primero, fracción I, inciso a) y DÉCIMA TERCERA párrafo primero, fracción I, inciso a) del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal

Federal, celebrado entre el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2008 y en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 12 de enero de 2009; 1, 2, 3, 4 de la Ley del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos; 1 apartado 1 puntos 1.2 y 1.3, apartado 2 punto 2.2, apartado 5, apartado 6 y artículo 4 de la Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del Año 2009; así como con fundamento en los artículos 1, 2, 4, 7, 8 y 9 fracciones I y II 12, 13 párrafo primero, 16, 17 y 26 párrafos primero, segundo, penúltimo y último, Sección Segunda del Capítulo Primero del Título Tercero y 91-Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios en relación con lo previsto en los artículos 1.38, 7.4 fracción IV, 7.25 párrafos tercero y cuarto y 7.27 fracción II del Código Administrativo del Estado de México y 1, 2, 3 fracciones I y VI, 4 fracciones I y IV, 6, 12 y 14 fracciones XLII, LII, LVI, LIX y LXVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas.

I.5. Que señala como domicilio para los efectos del presente Convenio, el ubicado en la calle de Ignacio Pérez No. 411, Primer Piso, Col. San Sebastián, Toluca de Lerdo, Estado de México, C.P. 50090.

II. De **"EL MUNICIPIO"**:

II.1. Ser la base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado, investido de personalidad jurídica propia, de conformidad con lo establecido en los artículos 115, primer párrafo bases I, II, III párrafos primero y segundo y IV inciso a) segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 112, 113, 122 primer párrafo, 126, 128 fracción V y 139, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y 1, 2, 3 y 31, fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

II.2. Que en el punto Quinto de la Primera Sesión Ordinaria Pública de Cabildo, Resolutiva Quinta del 23 de septiembre de 2009, se autorizó la celebración del presente instrumento a la **C. Otilia María Azucena Olivares Villagómez**, Presidenta Municipal Constitucional, de conformidad con los artículos, 128, fracciones II, y XII, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31, fracción II, y XLIII, 48, fracciones II y IV, y 49 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 17 primer párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios **(ANEXO TRES)** y 3 y 31, fracciones IX, X y XIII, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Naucalpan de Juárez, México.

II.3. Que el **C. Cuitlahuac Anda Mendoza**, Primer Síndico Municipal, en términos de lo que establece el artículo 53, fracción I, de la Ley Orgánica Municipal, es su representante legal **(ANEXO 3-A).**

II.4. Que el **C. Antonio Lara Vázquez,** Secretario del Ayuntamiento, en términos de lo que establecen los artículos 91, fracción V, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 32, fracción I y 38, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Naucalpan de Juárez, México, tiene la atribución de validar con su firma, los documentos oficiales emanados del Ayuntamiento y de cualquiera de sus integrantes **(ANEXO 3-B).**

II.5. Que el **C. Roberto Soto Leyva**, Tesorero Municipal, es el encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de las erogaciones que haga el **"MUNICIPIO"**, lo anterior en términos de lo dispuesto en los artículos 93 y 95 fracciones I y II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 16, del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 32, fracción II y 39, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Naucalpan de Juárez, México **(ANEXO 3-C).**

II.6. Para efectos de este convenio, señala como su domicilio el ubicado en Av. Juárez, No. 39, Palacio Municipal, Fraccionamiento El Mirador, C.P 53050, Naucalpan de Juárez, Estado de México.

III. De **"LAS PARTES"**:

III.1. Que es voluntad de los gobiernos estatal y municipal, emprender un amplio y concentrado programa de colaboración, coordinación, asunción de funciones y servicios, relacionados con el control vehicular, procurando nuevas formas y técnicas para acercar los servicios a la comunidad que favorezcan su eficiencia y eficacia, a partir de una coordinación intergubernamental.

III.2. Que existe disposición de las autoridades municipales para aportar y convenir de manera conjunta políticas que permitan eliminar los límites territoriales en cuanto a la realización de los trámites sin menoscabo de su autonomía territorial.

III.3. Que **"EL MUNICIPIO"** por conducto de su Presidenta Municipal, Primer Síndico Municipal y Tesorero Municipal, asistidos por el Secretario del H. Ayuntamiento y **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** a través del

Director General, han acordado la suscripción del presente Convenio, en los términos que se consignan en el mismo.

III.4. Que se reconocen mutuamente la personalidad jurídica y capacidad legal con la que comparecen a la suscripción de este instrumento, por lo que están de acuerdo en someterse a las siguientes:

CLÁUSULAS

OBJETO.

PRIMERA.- El objeto del presente Convenio consiste en la colaboración y asunción de funciones por parte de **"EL MUNICIPIO"**, para coadyuvar en las funciones inherentes a los trámites de servicios públicos en materia del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores de carácter estatal, Impuesto Sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados y Derechos de Control Vehicular, relacionados con el servicio particular y comercial, de conformidad con los términos y condiciones que se establecen en este instrumento jurídico, en las disposiciones legales, reglamentarias y normativas federales y estatales aplicables, incluyendo los lineamientos, políticas y criterios emitidos para tal efecto por **"LA DIRECCIÓN GENERAL".**

DE LOS TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR.

SEGUNDA.- Los trámites de los servicios públicos que se conviene se otorguen por **"EL MUNICIPIO"** y su correspondiente recaudación, deberán realizarse de acuerdo a los lineamientos previstos en este instrumento, para vehículos nuevos y usados, y son los siguientes:

I. Expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía:

- **a.** Para vehículos de servicio particular.
- **b.** Para vehículos particulares de carga comercial.
- **c.** Para remolques, en sus distintas capacidades.
- **d.** Para motocicleta, motoneta, trimoto y cuatrimoto.

II. Duplicado o Reposición de la tarjeta de circulación.

III. Cambio de propietario.

IV. Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación hasta por treinta días:

- **a)** Para vehículos de uso particular.
- **b)** Para vehículos particulares de carga comercial.
- **c)** Para Remolques.
- **d)** Para motocicleta, motoneta, trimoto y cuatrimoto.

V. Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.

- **a)** Por ciento ochenta días.
- **b)** Para motocicletas, motonetas, trimoto y cuatrimoto por cada 30 días.

VI. Cambio de placa, en aquellos casos que así lo solicite el interesado.(Baja de placa y Alta simultánea de conformidad con lo dispuesto en el artículo 91 Bis fracciones I y VII del Código Financiero del Estado de México y Municipios.)

Dentro de los trámites que se establecen en esta Cláusula no quedan comprendidos los siguientes:

1) Los relacionados con vehículos de procedencia extranjera que se pretendan regularizar en el Estado de México.

2) Los relacionados con vehículos provenientes de otras entidades federativas que deseen registrarlos en el Estado de México.

3) Los vehículos antiguos.

4) Los vehículos de personas con capacidades diferentes, y

5) Baja de vehículos.

Para la realización de los trámites, **"EL MUNICIPIO"** indicará a los contribuyentes sobre los requisitos que deberán reunir, los cuales están debidamente identificados en el **ANEXO NÚMERO CUATRO (Guía de Requisitos para Trámites de Control Vehicular** vigente**)**, que forma parte del presente Convenio, la cual, en caso de ser modificada se comunicará por escrito de inmediato, de igual forma los requisitos podrán ser consultados a través de la página del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx, en el Portal de Pagos, opción Servicios.

Asimismo, en relación con los trámites de los servicios públicos a que se refieren las fracciones de la Cláusula **SEGUNDA** del presente Convenio, **"EL MUNICIPIO"** se obliga a recabar del contribuyente, su firma original en la Solicitud y Constancia de Trámite que automáticamente se obtiene del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM), la que una vez firmada será entregada al servidor público que conozca del trámite, y en la que declarará, **"BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD"**, que los datos registrados, así como la documentación que exhibe para realizar el trámite que solicita, de acuerdo a lo señalado en el **ANEXO NÚMERO CUATRO (Guía de Requisitos para Trámites de Control Vehicular** vigente**)**, son auténticos y veraces, liberando a la Dirección General de Recaudación de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México y a **"EL MUNICIPIO"** de cualquier responsabilidad legal.

Para el caso de que se realice el trámite de cambio de propietario, **"EL MUNICIPIO"** deberá cerciorarse de que el contribuyente cubra el Impuesto Sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, de conformidad con lo previsto en los artículos 62 y 63 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente. Si este trámite proviene de una operación que implique la transmisión de la propiedad, ésta se acreditará con base en los lineamientos contenidos en el **ANEXO NÚMERO ONCE** que se adjunta a este instrumento. Igualmente **"EL MUNICIPIO"** deberá asegurarse de que estén cubiertos los adeudos anteriores que resulten por otros conceptos relacionados con cualquier trámite de control vehicular.

EXPEDICION DE NORMAS Y LINEAMIENTOS.

TERCERA.- "LA DIRECCIÓN GENERAL" ejercerá sus atribuciones legales para expedir las normas administrativas, lineamientos, políticas, técnicas y criterios relativos a la prestación y a la operación de estos servicios.

En caso de que durante la vigencia del presente Convenio, sean necesarias adecuaciones a las normas señaladas en el párrafo precedente, de inmediato se harán del conocimiento de **"EL MUNICIPIO"**, para que éste las aplique estrictamente desde el momento en que reciba por escrito el comunicado correspondiente.

"LA DIRECCIÓN GENERAL", también ejercerá las atribuciones a que se refiere este Convenio por incumplimiento a las disposiciones jurídicas federales y estatales aplicables, la normatividad, lineamientos, políticas, normas técnicas y criterios emitidos por ésta.

COORDINACIÓN OPERATIVA.

CUARTA.- "LA DIRECCIÓN GENERAL" y **"EL MUNICIPIO"** llevarán a cabo conjunta o separadamente el ejercicio de la función operativa en la prestación de los servicios señalados en la Cláusula **SEGUNDA**, de conformidad con las disposiciones legales, la normatividad, lineamientos, políticas, normas técnicas y criterios emitidos y que en lo futuro se emitan por parte de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**.

En consecuencia, los servicios establecidos en la Cláusula **SEGUNDA** del presente Convenio, también se proporcionarán a través de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**.

MÓDULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

QUINTA.- "EL MUNICIPIO" prestará los servicios previstos en la Cláusula **SEGUNDA** en "módulos tipo" que cubrirán los requerimientos que se señalan en el Manual de Implantación de un Módulo de Atención a Contribuyentes de Trámites de Control Vehicular **(ANEXO NÚMERO OCHO)**, que forma parte del presente documento.

La operación de los servicios públicos se ajustará a lo dispuesto en dicho Manual, por lo que **"EL MUNICIPIO"** deberá cumplir al 100% lo que en el mismo se establece, en un máximo de 12 meses contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Convenio en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

SEXTA.- Para la prestación de los servicios consignados en este instrumento y sus Anexos, durante la vigencia de este Convenio, **"LAS PARTES"**, convienen y se obligan a lo siguiente:

DE **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**.

1. Por las actividades de colaboración administrativa, coordinación y asunción de funciones que **"EL MUNICIPIO"** realice por motivo de este Convenio, otorgará a éste un incentivo económico por los trámites realizados y descritos en la Cláusula **SEGUNDA** de este Convenio, consistente en la diferencia que resulte de disminuir, del ingreso por las contribuciones efectivamente recaudadas, los costos directos e indirectos que al Gobierno del Estado de México le

representan la prestación de los servicios de control vehicular a través de **"EL MUNICIPIO"**; los mencionados incentivos que se establecen en el **ANEXO NÚMERO SEIS** que forma parte de este documento, no incluyen pago alguno a favor de **"EL MUNICIPIO"** por concepto de Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (federal), Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores (estatal), Impuesto sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, ni incentivo alguno por el pago de derechos por concepto de refrendo anual de carácter estatal y práctica anual de revista a vehículos particulares de carga.

II. **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** proporcionará los incentivos económicos a **"EL MUNICIPIO"**, únicamente respecto de aquellos trámites relacionados con el control vehicular en los cuales éste demuestre su participación.

III. Asumirá la responsabilidad presente y futura para cumplir con el mantenimiento preventivo y/o correctivo de manera oportuna del software y de las impresoras para tarjetas plásticas las cuales son propiedad exclusiva de las empresas contratadas por el Gobierno del Estado de México, y se proporcionan en Comodato a **"EL MUNICIPIO"** a través del presente Convenio, quien se obliga a devolverlas en perfectas condiciones de uso cuando por cualquier causa se dé por terminado el mismo. En caso contrario **"EL MUNICIPIO"** cubrirá el costo de la reparación o entregará en sustitución otra impresora de iguales características.

IV. Verificará, validará, revisará y supervisará por conducto de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos y de la Dirección de Operación, ambas dependientes de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**, el suministro de consumibles.

V. Verificará y evaluará, en todo momento, por conducto de las Direcciones del Registro Estatal de Vehículos, Operación, Administración Tributaria y Atención al Contribuyente, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las obligaciones que **"LAS PARTES"** convienen en el presente instrumento, en todo lo relativo a la operación y administración de los servicios por los trámites de control vehicular convenidos y podrá ejercer sus facultades de revisión en cualquier momento de conformidad con los Lineamientos Generales del Programa Compromiso con el Servicio, que se integra a este Convenio como **ANEXO NÚMERO DIEZ.**

VI. Brindará, a **"EL MUNICIPIO"**, capacitación y asesoría por conducto de las Direcciones de Atención al Contribuyente, Registro Estatal de Vehículos y Desarrollo de Sistemas e Informática relacionadas con los trámites de control vehicular.

De **"EL MUNICIPIO"**.

1 Cuidará que la operación de los servicios públicos convenidos y la conducta de los servidores públicos encargados de llevarlos a cabo, se ajusten a lo dispuesto en los artículos 1.6 del Código Administrativo del Estado de México y 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

2 En caso de que se detecten irregularidades que puedan ser constitutivas de responsabilidades administrativas iniciará los procedimientos administrativos disciplinarios o resarcitorios y en su caso, impondrá las sanciones y responsabilidades administrativas que correspondan en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; lo anterior, independientemente de que dichas irregularidades sean constitutivas de delitos, por lo que de inmediato lo hará del conocimiento del Ministerio Publico, así como de la **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**.

3 Deberá atender y responder por escrito, con copia a **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** las quejas y sugerencias que los contribuyentes presenten en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM) de la Secretaría de la Contraloría.

4 Ejercerá plena y legalmente las funciones operativas y administrativas de los servicios públicos a que se refiere la cláusula **SEGUNDA** del presente instrumento, con cargo a sus recursos humanos y presupuestales, destinando al efecto los bienes muebles e inmuebles y demás recursos que sean necesarios aplicando a dichos trámites estrictamente el "Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Público de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente" **(ANEXO NÚMERO TRECE)**. Por lo que deberá contar con los requerimientos que se establecen en el **ANEXO NÚMERO OCHO,** que se agrega al presente.

5 Prestará los servicios públicos hacia la ciudadanía previo pago de los impuestos y derechos correspondientes conforme a las disposiciones legales federales y estatales aplicables, sin variar bajo ninguna circunstancia la tarifa o cuota establecidas en las mismas.

6 Orientará a los contribuyentes para que los pagos derivados de los trámites contemplados en la Cláusula **SEGUNDA** se realicen en las instituciones del sistema financiero mexicano o establecimientos autorizados para tales efectos, debiendo otorgar previamente el Formato Universal de Pago que contenga una línea de captura que identifique el

entero correspondiente. Asimismo, deberá atender al contribuyente conservando una copia de los requisitos o documentos que el mismo haya presentado para integrar un expediente, para que de esa manera **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** entere, en su caso, estos importes de acuerdo a lo que establece la Cláusula **OCTAVA** de este documento.

7 Dejará a salvo y en paz a **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** de cualquier responsabilidad que por causas que le sean imputables directamente se presenten por controversias que se susciten con los contribuyentes respecto de los pagos que efectúen por los trámites objeto del presente Convenio, salvaguardando los intereses de la Hacienda Pública Estatal.

8 Se obliga a informar por escrito a la Dirección de Operación dependiente de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** en forma inmediata, el nombre y datos personales de los servidores públicos que se asignen para la operación de los servicios públicos enunciados en la cláusula **SEGUNDA,** así como los que estén habilitados para recoger material, en base al contenido del **ANEXO NÚMERO DOCE** que forma parte de este documento.

9 En caso de que los servidores públicos señalados en el párrafo que antecede, dejen de prestar sus servicios a **"EL MUNICIPIO"** éste lo comunicará por escrito a la Dirección de Operación de **"LA DIRECCIÓN GENERAL",** en un plazo de un día hábil siguiente al hecho.

10 No podrá concesionar, subcontratar, ni comprometer con terceros la realización de los servicios objeto de este Convenio.

11 Salvaguardar los expedientes completos en tanto estos sean entregados a la **"LA DIRECCIÓN GENERAL".** Este proceso de entrega deberá realizarse cada 30 días. En caso de que uno o más expedientes estén incompletos, o con alguna irregularidad, **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** aplicará las siguientes sanciones:

Inciso	Expedientes	Días de Salario Mínimo General del Área Geográfica "C"
a)	1-10	10
b)	11-30	15
c)	31-50	25
d)	51-100	50
e)	Más de 100	100

Estas sanciones se descontarán directamente a **"EL MUNICIPIO"** en el momento en que se le enteren los incentivos. Si existe reincidencia en las omisiones e irregularidades se dará por terminado el presente Convenio.

CONCILIACIONES Y ACLARACIONES:

SÉPTIMA.- El **ANEXO NÚMERO CINCO (SERVICIOS Y PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN)** que se relaciona con la Cláusula **SEGUNDA** y el **ANEXO NÚMERO SEIS (COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS),** precisarán los costos directos e indirectos que implique a **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** prestar los servicios de control vehicular. Para precisar el importe que resulte de disminuir los referidos costos, el **"MUNICIPIO",** a través de la Tesorería Municipal, conjuntamente con **"LA DIRECCIÓN GENERAL",** acuerdan llevar a cabo una conciliación cada mes vencido, en un término no mayor a 3 (tres) días hábiles contados a partir del 6°. (sexto) día hábil del mes siguiente en que se vaya a facturar, tiempo en el que **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** podrá formular sus observaciones sobre la información que se le presente.

Al respecto el **"MUNICIPIO"** deberá entregar la información de los trámites operados, en un archivo de texto plano separado por pipes, de acuerdo con el formato establecido en el Layout, **ANEXO NÚMERO SIETE.**

DEL PAGO A "EL MUNICIPIO".

OCTAVA .- "LA DIRECCIÓN GENERAL", dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conciliación o una vez que a su satisfacción se hayan desahogado las observaciones, enviará por escrito a la Dirección General de Tesorería dependiente de Subsecretaría de Tesorería de la Secretaría de Finanzas, el importe de las cifras en las que se reflejen los movimientos realizados durante el mes anterior por **"EL MUNICIPIO"**, para que esté en aptitud de realizar los trámites correspondientes y el pago se realice a más tardar en la fecha de vencimiento, es decir dentro de los 20 días naturales a partir de la fecha de su envío. En caso de que el citado municipio no realice observación alguna, los importes se considerarán definitivos.

COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS.

NOVENA.- La prestación de los servicios a que se refiere este Convenio y sus porcentajes de recaudación, o Costos Directos e Indirectos, se desglosan en los **ANEXOS NÚMEROS CINCO Y SEIS** que forman parte integrante del presente

instrumento jurídico. Los referidos costos podrán actualizarse en cualquier momento de acuerdo a los precios que los proveedores y la **"DIRECCIÓN GENERAL"** acuerden cuando los insumos y los servicios sufran modificaciones.

DE LAS RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

DÉCIMA.- "LAS PARTES", están de acuerdo que de no cumplir con lo establecido en el presente Convenio, de conformidad con los artículos 13, 14 y 15 de la Ley de Coordinación Fiscal, serán sujetas a la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos así como de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

CÓDIGO DE ÉTICA.

DÉCIMA PRIMERA.- "LA DIRECCIÓN GENERAL" proporcionará a **"EL MUNICIPIO"** el Código de Ética de los Servidores Públicos que brindan atención al Contribuyente, emitido por la Dirección de Atención al Contribuyente, **ANEXO NÚMERO NUEVE,** que se adjunta a este Convenio, que uniforme la actuación de los servidores públicos de ambas partes. Al respecto **"EL MUNICIPIO"** estará a lo que se establece en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos así como en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

PUBLICIDAD.

DÉCIMA SEGUNDA.- "EL MUNICIPIO", podrá utilizar los documentos y publicidad necesarios para la realización de los trámites aquí pactados con su imagen institucional, previa autorización que solicite por escrito a **"LA DIRECCIÓN GENERAL".** Asimismo, deberá difundir en los módulos de prestación de los servicios aquí convenidos, la publicidad que **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** emita para conocimiento del público en general.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

DÉCIMA TERCERA.- En virtud del presente Convenio **"EL MUNICIPIO"** se obliga a no divulgar ni revelar datos, especificaciones, técnicas, procedimientos, sistemas y en general, cualquier información y/o procedimiento que le sean proporcionados por **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** para la aplicación del presente Convenio.

Asimismo, **"EL MUNICIPIO",** en términos de lo dispuesto en los artículos 69 del Código Fiscal de la Federación, 14 fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Publica Gubernamental, 210 y 211 del Código Penal Federal y 2 fracciones VII y VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, se obliga a mantener absoluta reserva y confidencialidad de la información y documentación que sea proporcionada por los ciudadanos, derivada de los trámites que realicen para el pago de contribuciones y derechos de control vehicular, la cual sólo deberá ser proporcionada a **"LA DIRECCIÓN GENERAL".**

CAUSAS DE TERMINACIÓN.

DÉCIMA CUARTA.- Serán causales de terminación del presente Convenio, las siguientes:

a) El incumplimiento, por parte del Municipio, a la Cláusula **SEXTA**, numerales 1, 2, 4, 5, 8 y 9, referentes a las obligaciones de **"EL MUNICIPIO".**

b) Cuando en términos del numeral 11(once) de la Cláusula **SEXTA,** correspondiente a las obligaciones de **"EL MUNICIPIO",** éste incurra en reincidencia en el incumplimiento e irregularidades en la integración y entrega de los expedientes.

c) La decisión unilateral de las partes de darlo por terminado en cuyo caso deberá comunicarlo por escrito a la otra parte con 30 días naturales de anticipación en el entendido de que las cuestiones que estén pendientes de resolver durante y después de este plazo, serán atendidas hasta su total conclusión.

d) Incurrir en incumplimiento a cualquiera de las responsabilidades asumidas por **"EL MUNICIPIO"** en la Cláusula **DÉCIMA SEXTA,** incisos a) a d).

e) El incumplimiento, por parte de **"EL MUNICIPIO"** a lo dispuesto en la Cláusula **QUINTA** de este documento.

MODIFICACIONES.

DÉCIMA QUINTA.- El presente Convenio podrá ser modificado a través de un Convenio Modificatorio o adicionado mediante otro instrumento jurídico que se denominará "Addendum", que al efecto se celebre por escrito.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

DÉCIMA SEXTA.- "EL MUNICIPIO" asume la responsabilidad presente y futura, salvo la ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor, de conformidad con lo siguiente:

a. Extravío, cancelación o mal uso que se tenga de la documentación oficial, del software, impresora de tarjetas plásticas y consumibles que, en su caso, le sean asignados.

b. Guarda y custodia de toda la documentación relacionada con los trámites administrativos que **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** le entregue para el buen funcionamiento y administración de los servicios relacionados con el presente instrumento, comprometiéndose a tener comunicación permanente con **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** respecto de la realización de los trámites a que se refiere el presente instrumento.

c. Inexacta aplicación de las normas jurídicas tributarias en que se sustente el cobro de los impuestos y derechos derivados del presente instrumento.

d. Mantener en un estado óptimo el equipo de su propiedad, así como los materiales necesarios para la prestación de servicio.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones señaladas en esta Cláusula se sancionará con el costo que represente el daño causado, y/o en su caso con la terminación del presente Convenio.

RELACIÓN LABORAL.
DÉCIMA SÉPTIMA.- La única obligación laboral que se genere por la aplicación del presente Convenio será entre **"EL MUNICIPIO"** y el personal que éste designe para la realización de los trámites de control vehicular señalados en la cláusula **SEGUNDA,** ya que **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** no estará vinculada bajo ningún concepto con los trabajadores de **"EL MUNICIPIO",** por lo que cualquier demanda laboral será atendida exclusivamente por éste, dejando a salvo y en paz a **"LA DIRECCIÓN GENERAL".**

VIGENCIA.
DÉCIMA OCTAVA.- La vigencia del presente Convenio en lo concerniente a las atribuciones que asume **"EL MUNICIPIO",** será indefinida y podrá darse por terminado en los casos previstos en la cláusula **DÉCIMA CUARTA** del presente documento.

VICIOS DEL CONSENTIMIENTO.
DÉCIMA NOVENA.- "LAS PARTES" manifiestan y reconocen expresamente que en el presente Convenio no existe error, vicios ocultos, dolo, mala fe ni lesión que pudiera invalidarlo por lo que se comprometen a cumplirlo en todos sus términos.

INTERPRETACIÓN Y CONTROVERSIAS.
VIGÉSIMA.- En caso de que surja alguna controversia por la interpretación, ejecución y/o cumplimiento de este Convenio y en lo que no esté expresamente estipulado en el mismo, será resuelta de común acuerdo entre **"LAS PARTES".** En caso de que subsista la controversia, convienen en someterse a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Administrativos o del fuero común de la ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio o vecindad presente o futura.

PUBLICACIÓN DEL CONVENIO.
VIGÉSIMA PRIMERA.- El presente Convenio surtirá sus efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y además se publicará en la "Gaceta Municipal" de Naucalpan de Juárez, Estado de México, dejando sin efectos cualquier otro Convenio de esta misma naturaleza que se haya firmado con anterioridad.

El presente Convenio se firma por **"LAS PARTES"**, en dos tantos originales, quedando uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO ANEXO NÚMERO UNO Compromiso

"2009. Año de José María Morelos y Pavón, Siervo de la Nación"

Toluca de Lerdo, México,
a 11 de agosto de 2009
Oficio No. 203A-0624/2009

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
P R E S E N T E

En consideración a la función recaudadora que corresponde a esta Secretaría, en términos de lo dispuesto en el artículo 24 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y con la finalidad de acercar los servicios públicos en materia de control vehicular a la ciudadanía, mediante la concertación y colaboración con los Municipios, con el objeto de que ofrezcan y proporcionen dichos servicios, se le autoriza para que suscriba el **"CONVENIO DE COLABORACIÓN Y ASUNCIÓN DE FUNCIONES EN MATERIA HACENDARIA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTROL VEHICULAR"**, con los representantes de los Municipios del Estado de México, de conformidad con lo previsto en el artículo 9 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. Siendo su responsabilidad que el mismo se apegue a la normatividad vigente.

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi consideración distinguida.

A T E N T A M E N T E

M. EN A. RAÚL MURRIETA CUMMINGS
SECRETARIO

C.c.p. Lic. Anastacio Nuñez Sánchez. Subsecretario de Ingresos

ANEXO NUMERO DOS

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso

Toluca de Lerdo, México a 14 de marzo de 2007

C. RICARDO TREVINO CHAPA

Presente

En ejercicio de la facultad que me confiere la fracción XIV del artículo 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, he tenido a bien nombrar a usted

DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACION DE LA SECRETARIA DE FINANZAS

con el sueldo anual que asigna a ese puesto la partida respectiva de egresos vigente.

Estoy seguro que, en todo momento, sabrá anteponer el interés general de los mexiquenses, y desplegará toda su capacidad, experiencia y vocación de servicio para cumplir con eficacia y honestidad la alta responsabilidad que le he confiado.

Sufragio Efectivo. No Reelección

Enrique Peña Nieto
Gobernador Constitucional
del Estado de México

Víctor Humberto Benítez Treviño
Secretario General de Gobierno

Luis Videgaray Caso
Secretario de Finanzas

Partida número 2031-1A000 Sueldo mensual [illegible]

Registrado bajo el número 022 a fojas 001 frente del libro de nombramientos

La Directora General de Personal

SUSANA MACHUCA SANCHEZ

CONSTANCIA DE MAYORÍA DE LA
C. PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
Y SESIÓN ORDINARIA PÚBLICA DE CABILDO
QUE APRUEBA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO
(ANEXO TRES)

CONSTANCIA DE MAYORÍA

OLILLA MARIA AZUCENA OLIVARES VILLAGOMEZ

H. Ayuntamiento Constitucional de Naucalpan de Juárez
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Naucalpan

PRESIDENCIA MUNICIPAL
SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO

Nº DE CERTIFICACIÓN SHA/0403/2009-2012

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 86, 87 FRACCIÓN I, 91 FRACCIÓN X DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL Y 16 FRACCIÓN VI DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, MÉXICO. EL C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ, SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO.

----------C E R T I F I C A----------

QUE LAS PRESENTES DOS COPIAS FOTOSTÁTICAS CORRESPONDEN AL ORIGINAL DE LA CONSTANCIA DE MAYORÍA DE LA C. OLGA MARÍA ASUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ COMO PRESIDENTE MUNICIPAL PROPIETARIO PARA EL PERIODO CONSTITUCIONAL QUE COMPRENDE DEL DÍA DIECIOCHO DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL TREVE AL TRECE DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DOCE, DE FECHA NUEVE DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL NUEVE. LA COPIA DEL DE LA CERTIFICACIÓN REALIZADA POR LA LIC. PATRICIA M. RUIZ DE CHÁVEZ RINCÓN GALLARDO NOTARIO PÚBLICO NÚMERO CIENTO SESENTA Y TRES DEL ESTADO DE MÉXICO, MISMO QUE SE TUVO A LA VISTA, ES NOTA DEL REPRODUCIÓN DEL DOCUMENTO EN ORIGINAL DEL QUE PROCEDE, SIN TENER MÁS EFECTOS QUE AUTENTICAR LA CONFORMIDAD DE LO COTEJADO CON EL DOCUMENTO EXHIBIDO, SIN CALIFICAR SOBRE LA AUTENTICIDAD, VALIDEZ O LICITUD DEL DOCUMENTO ORIGINAL, Y QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE LA SECRETARÍA DE ESTE H. AYUNTAMIENTO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, MÉXICO, A LOS DOS DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL NUEVE, PARA LOS EFECTOS A LOS QUE HAYA LUGAR.

ATENTAMENTE
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

Av. Primero de Mayo [illegible] Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. [illegible]
Tel. [illegible] Ext. [illegible]

[illegible]

C e r t i f i c a

[illegible]

"Un Gobierno Cerca de Ti"
El Secretario del H. Ayuntamiento

C. Antonio Lara Vázquez

CONSTANCIA DE MAYORÍA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(ANEXO 3-A)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

"Un Gobierno Cerca de Ti"
El Secretario del H. Ayuntamiento

C. Antonio Lara Vázquez

[illegible] Municipal del Estado de México [illegible] Naucalpan de Juárez, México [illegible] Secretario del H. Ayuntamiento [illegible] Naucalpan de Juárez, México [illegible] Vázquez, Secretario del H. Ayuntamiento [illegible] Estado de México [illegible]

Certifica

Que la presente [illegible] Certificado [illegible] Subdirección Técnica de la Secretaría del H. Ayuntamiento [illegible]

[illegible] para los efectos [illegible]

"Un Gobierno Cerca de Ti"
El Secretario del H. Ayuntamiento

C. Antonio Lara Vázquez

NOMBRAMIENTO DEL SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO (ANEXO 3-B)

Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez Estado de México

Secretaría del H. Ayuntamiento

Secretaría Técnica de Cabildo

SHA/STC/007/2009

C e r t i f i c a c i ó n

[illegible]

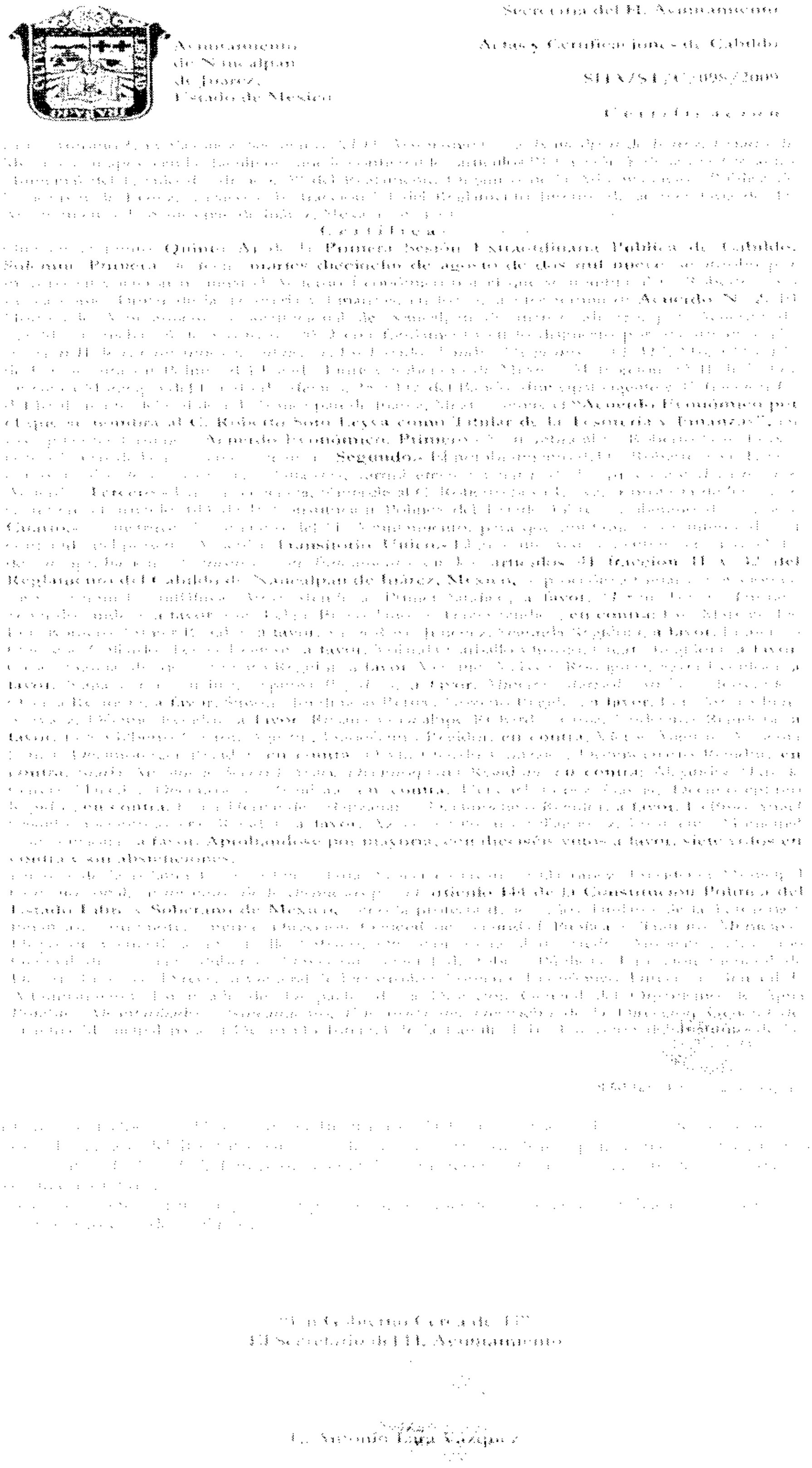
C e r t i f i c a

[illegible] Cuarta de la Primera Sesión Extraordinaria Pública de Cabildo, Séptima Primera de [illegible] cuatro diecinueve de agosto de dos mil nueve [illegible] Acuerdo N. [illegible] "Acuerdo Económico por el que se comisiona al C. Antonio Lara Vázquez como Secretario del H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, México". [illegible] Acuerdo Económico Primero. [illegible] Segundo. [illegible] Tercero. [illegible] Cuarto. [illegible] Transitorios Primero. [illegible] Segundo. [illegible] artículos 48 fracción II y 12 del Reglamento del Cabildo de Naucalpan de Juárez, México, [illegible] a favor [illegible] a favor [illegible] a favor [illegible] a favor [illegible] a favor [illegible] a favor [illegible] en abstención [illegible] en abstención [illegible] en abstención [illegible] en abstención. [illegible] a favor. [illegible] a favor. [illegible] en abstención. [illegible] en abstención. [illegible] a favor. [illegible] a favor. [illegible] a favor. [illegible] en abstención. [illegible] a favor. [illegible] a favor. Aprobándose por mayoría con diecisiete votos a favor, nueve en contra y seis abstenciones. [illegible] 144 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, [illegible]

"Un Gobierno Cercano a Ti"
El Secretario del H. Ayuntamiento

C. Antonio Lara Vázquez

NOMBRAMIENTO DEL TESORERO MUNICIPAL
(ANEXO 3-C)



Secretaría del H. Ayuntamiento

Actas y Certificaciones de Cabildo

SHA/SE/AC/098/2009

Certificación

Ayuntamiento
de Naucalpan
de Juárez,
Estado de México

[illegible]

Certifica

[illegible] **Quinto** [illegible] **Primera Sesión Extraordinaria Pública de Cabildo, Solemne Primera** [illegible] **martes dieciocho de agosto de dos mil nueve** [illegible] **Acuerdo No.** [illegible] **"Acuerdo Económico por el que se nombra al C. Roberto Soto Leyva como Titular de la Tesorería y Finanzas"** [illegible] **Acuerdo Económico. Primero.-** [illegible] **Segundo.-** [illegible] **Tercero.-** [illegible] **Cuarto.-** [illegible] **Transitorio Único.-** [illegible] **artículos 41 fracción II y 52 del Reglamento del Cabildo de Naucalpan de Juárez, México,** [illegible] **a favor** [illegible] **en contra** [illegible] **a favor. Aprobándose por mayoría, con dieciséis votos a favor, siete votos en contra y sin abstenciones.**

[illegible] **artículo 144 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México,** [illegible]

[illegible]

"Un Gobierno Cercano a Ti"
El Secretario del H. Ayuntamiento

Lic. Antonio Lara Vázquez

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO CUATRO

SECRETARÍA DE FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

GUÍA DE REQUISITOS PARA TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR

CONVENIO DE COORDINACIÓN, COLABORACIÓN Y ASUNCIÓN DE FUNCIONES EN MATERIA HACENDARIA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS VEHICULARES

Versión 4.1
Vigencia a partir del 01 de Abril de 2009

TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR CORRESPONDIENTES A SERVICIO PARTICULAR

1.	CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO.
2.	MOVIMIENTO DE CAMBIO DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO. CAMBIO DE PLACA, EN AQUELLOS CASOS QUE ASÍ LO SOLICITE EL INTERESADO.(BAJA DE PLACA Y ALTA SIMULTÁNEA DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 91 BIS FRACCIONES I Y VII DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.)
3.	DUPLICADO O REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN.
4.	EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA: a). VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES O IMPORTADOS. b). VEHÍCULOS CON REFACTURACIÓN, PROVENIENTES DEL ESTADO.
5.	EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN. POR ÚNICA OCASIÓN.
6.	EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA.

REQUISITOS PARA TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR CORRESPONDIENTES A SERVICIO PARTICULAR

GENERALIDADES:

Cuando los contribuyentes deban presentar original o copia certificada de los documentos y fotocopia para su cotejo, dicho cotejo deberá realizarse por el servidor público que recibe el trámite, anotando la leyenda de cotejado, nombre, firma y fecha, en las fotocopias, en el momento en que reciba el trámite. Una vez realizado el cotejo, se devolverán los originales al promovente.

DOCUMENTACIÓN APROBADA:

Cuando se solicite comprobante de domicilio o identificación oficial, el contribuyente podrá presentar cualquiera de los siguientes documentos:

a) Como identificación oficial:

- Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral.
- Pasaporte vigente.
- Cédula profesional.
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- Tratándose de extranjeros, el documento migratorio vigente emitido por autoridad competente (FM2 o FM3 con el resello correspondiente al ejercicio vigente).
- Licencia para Conducir Vehículos Automotores expedida en el Estado de México, vigente. (Sólo para trámites de Control Vehicular).

b) Como comprobante de domicilio en el Estado de México.

- Recibos de pago:
  1. Último pago del impuesto predial, ya sea anual (del ejercicio vigente) o bimestral (con antigüedad máxima de 3 meses). Este documento puede estar a nombre del contribuyente o de un tercero.
  2. Recibo de los servicios de luz, teléfono o agua, con antigüedad máxima de 3 meses. Este documento puede estar a nombre del contribuyente o de un tercero.
- Estado de cuenta a nombre del contribuyente que proporcionen las instituciones que componen el sistema financiero, con antigüedad máxima de 3 meses.
- Última liquidación a nombre del contribuyente del Instituto Mexicano del Seguro Social, con antigüedad máxima de 3 meses.
- Contrato de Arrendamiento acompañado del último recibo de pago de renta vigente que cumpla con los requisitos fiscales. Este documento puede estar a nombre del contribuyente o de un tercero.
- Contrato de servicios de luz, teléfono o agua, con antigüedad máxima de 3 meses. Este documento puede estar a nombre del contribuyente o de un tercero.
- Carta de residencia a nombre del contribuyente, que contenga domicilio completo, expedida por la autoridad competente, con antigüedad máxima de 3 meses.
- Comprobante de alineación y número oficial emitido por el Gobierno Municipal que deberá contener el domicilio completo y con antigüedad máxima de 3 meses. Este documento puede estar a nombre del contribuyente o de un tercero.
- Sólo para trámites de Control Vehicular: Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral, siempre y cuando el domicilio sea el mismo que asiente en el trámite.

TIPOS DE PODERES:

a) Poder General para Pleitos y Cobranzas.

Se entiende como el conferido sin limitación para realizar toda clase de gestiones de cobro, a fin de defender algún interés jurídico, que no impliquen el ejercicio de actos de dominio o de administración.

b) Poder General para Actos de Administración.

Se otorga para que el apoderado tenga toda clase de facultades administrativas y será admisible para efectuar cualquier trámite fiscal y de control vehicular. No aplica para ofrecer garantías o sustituirlas, designar bienes para embargo o para sustituirlos, ni en los trámites de suspensión de actividades, inicio de Liquidación y/o Liquidación Total del Activo.

c) Poder General para ejercer Actos de Dominio.

Se entiende como el conferido sin limitación alguna para que el apoderado tenga las facultades de dueño y aplica para cualquier tipo de trámite fiscal y de control vehicular, incluyendo aquellos actos jurídicos que pueden realizarse con los poderes para actos de administración de bienes o para pleitos y cobranzas.

d) Poder Especial para la realización de un trámite específico (Recomendado para los trámites de Control Vehicular).

Se otorga para la realización de un trámite específico para efectos fiscales o de control vehicular.

REPRESENTACIÓN PARA PERSONAS FÍSICAS:

e) Carta poder

Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el interesado, se deberá solicitar Poder Notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Cuando se solicite Carta Poder ratificada, deberá realizarse la ratificación de firma de puño y letra del otorgante en presencia de la autoridad.

En los casos en que la ratificación de firma se realice ante la autoridad fiscal, deberá hacerse constar al reverso del documento.

En aquellos casos en que la ratificación de firma se realice ante notario o fedatario público, deberá hacerse constar en el documento respectivo.

En ambos casos deberá contener el sello de la autoridad o del fedatario ante la cual se realiza la ratificación.

f) Albacea

El albacea es la persona encargada por el testador o por el juez de cumplir la última voluntad de un difunto y custodiar sus bienes hasta repartirlos entre los herederos.

Por lo anterior cuando se presente un albacea, deberá exhibir el nombramiento otorgado por un notario público o bien por la autoridad judicial competente.

VIGENCIA DE LA CARTA FACTURA:

La vigencia de la Carta Factura deberá ser señalada en el documento por la agencia que enajenó el vehículo. En los casos en que no aparezca ese dato en el documento, la Carta Factura tendrá una vigencia máxima de **60 días naturales contados** a partir de la fecha de expedición de la misma.

FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA PARA TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.- Artículo 31 Fracción IV.

Constitución del Estado Libre y Soberano de México.- Artículo 27 Fracción II.

Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.- Artículo 1, 1A, 2, 3, 4 y 5.

Ley Aduanera.- Artículos 1, 3 y 146.

Código Fiscal de la Federación.- Artículo 5.

Ley de Coordinación Fiscal.- Artículos 10, 13 y 14.

Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que celebran la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1979.- Cláusula Primera.

Convenio de Colaboración Administrativa en materia Fiscal Federal por conducto de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2008 y en la Gaceta del Gobierno, el 12 de enero de 2009.- Cláusula Primera, Segunda Fracción V, Octava Fracción I y Decima tercera.

Ley del Registro Público Vehicular.- Artículos 6 y 7.

Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2009.- Artículos 4 y 12.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.- Artículos 1, 3, 15, 19 Fracción II, 23 y 24 Fracciones II, III, LII, LIV y LV.

Código Financiero del Estado de México y Municipios.- Artículos 1, 16, 24, 60, 62, 63, 64 y 91 Bis.

Código Administrativo del Estado de México.- Artículos 7.4 Fracción IV, 7.25 Tercero y Cuarto Párrafo y 7.27 Fracción II.

Reglamento Interior de la Secretaria de Finanzas.- Artículos 1, 2, 3 Fracción VI, 11 Fracción I, 12 y 14 Fracciones XVII, XL, LVI, LVII, LVIII, LIX, LXII y LXIII.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación.- Punto Sexto.

REQUISITOS PARA LOS TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR CORRESPONDIENTES A SERVICIO PARTICULAR

1. CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México.
3. Factura endosada, Título de propiedad endosado o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo.
4. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores.
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
5. Comprobante de pago de derechos.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

6. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
7. Identificación oficial vigente del representante legal.
8. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

9. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
10. Nombramiento oficial del servidor público.
11. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

12. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

13. Acta de nacimiento.
14. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
15. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

2. MOVIMIENTO DE CAMBIO DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO. CAMBIO DE PLACA, EN AQUELLOS CASOS QUE ASÍ LO SOLICITE EL INTERESADO (BAJA DE PLACA Y ALTA SIMULTÁNEA DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 91 BIS FRACCIONES I Y VII DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.)

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Copia de Factura o carta factura vigente con requisitos fiscales, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo.
3. Juego de placas o documento jurídico que acredite la carencia de las mismas (se queda el original). En caso de extravío de una o ambas placas, se debe presentar acta de extravío levantada ante el Juez Conciliador, en caso de robo, acta levantada ante el Ministerio Público. Tratándose de motocicletas y remolques, en caso de robo de la placa: acta levantada ante el Ministerio Público. En caso de extravío: acta de extravío ante Juez Conciliador.

4. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores.
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
5. Comprobante del pago de derechos.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

6. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
7. Identificación oficial vigente del representante legal.
8. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

9. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
10. Nombramiento oficial del servidor público.
11. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

12. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

13. Acta de nacimiento.
14. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
15. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

3. DUPLICADO O REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Factura o carta factura vigente con requisitos fiscales, Titulo de Propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, o Constancia de Trámite Vehicular (Declaración).
3. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores.
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
4. Comprobante de pago de derechos.

Cuando la reposición es por cambio de motor:

5. Factura del nuevo motor o en su caso pedimento de importación o documento jurídico que acredite la propiedad del mismo.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

6. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
7. Identificación oficial vigente del representante legal.
8. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

9. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
10. Nombramiento oficial del servidor público.
11. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

12. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

13. Acta de nacimiento.
14. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
15. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original para su cotejo y fotocopia.*

4. EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CALCOMANÍA PARA:

a). VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES O IMPORTADOS.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México.
3. Factura o carta factura vigente con requisitos fiscales o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo. Para vehículos importados, deberán estar asentados los datos del pedimento de importación y la aduana, o en su caso presentar la información proporcionada por la distribuidora.
4. Comprobante de pago de derechos.

Para el caso de remolque:

5. Calca o fotografía legible del Número de Identificación Vehicular NIV (número de serie).

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

6. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
7. Identificación oficial vigente del representante legal.
8. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

9. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
10. Nombramiento oficial del servidor público.
11. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

12. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

13. Acta de nacimiento.
14. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
15. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

b). VEHÍCULO CON REFACTURACIÓN, PROVENIENTE DEL ESTADO.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México.
3. Factura de la primera enajenación en fotocopia.
4. Refacturación en original con requisitos fiscales.

5. Juego de placas o documento jurídico que acredite la carencia de las mismas (se queda el original). En caso de extravío de una o ambas placas, se debe presentar acta de extravío levantada ante el juez conciliador, en caso de robo acta levantada ante el Ministerio Público. Tratándose de motocicletas y remolques, en caso de robo de la placa: acta levantada ante el Ministerio Público. En caso de extravío: acta de extravío ante Juez Conciliador. O Baja de la matrícula anterior con recibo de pago, en su caso.
6. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores (Tenencia Federal y/o Estatal).
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
7. Comprobante de pago del Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados, en su caso.
8. Comprobante de pago de derechos.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

9. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
10. Identificación oficial vigente del representante legal.
11. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

12. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
13. Nombramiento oficial del servidor público.
14. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

15. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

16. Acta de nacimiento.
17. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
18. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

5. EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN, POR ÚNICA OCASIÓN.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Comprobante de domicilio vigente del propietario.
3. Factura o carta factura vigente con requisitos fiscales o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo.
4. Baja de placas y recibo de pago de la baja, en su caso.
5. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores.
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
6. Comprobante de pago de derechos por permiso y en caso de vehículos nuevos, pago de la tenencia del ejercicio vigente.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

7. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
8. Identificación oficial vigente del representante legal.
9. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

10. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
11. Nombramiento oficial del servidor público.
12. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

13. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

14. Acta de nacimiento.
15. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
16. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

6. EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA.

Requisitos:

Para persona física:

1. Identificación oficial vigente del propietario.
2. Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México.
3. Factura o carta factura vigente con requisitos fiscales o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo.
4. Tarjeta de circulación o Formato Único de Control Vehicular, del vehículo matriculado como servicio particular.
5. Deberá estar al corriente en las obligaciones fiscales correspondientes al ejercicio fiscal vigente y 4 anteriores.
   - Para vehículos matriculados en el Estado de México: Ya sea tenencia federal o estatal sólo se deberá verificar en el sistema USICONSUL que existan los 5 últimos pagos realizados. Cuando no aparecen registrados los pagos, se deben solicitar los comprobantes y realizar la validación correspondiente.
6. Comprobante de pago de derechos.

En caso de persona jurídica colectiva, además de los documentos para persona física:

7. Documento donde se acredite la representación legal de quien otorga el poder.
8. Identificación oficial vigente del representante legal.
9. Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar además Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

En caso de una institución pública, además de los documentos para persona física:

10. Ley, acuerdo o decreto de creación del ente público.
11. Nombramiento oficial del servidor público.
12. Identificación oficial vigente del servidor público.

Si el trámite no lo realiza el propietario.

13. Poder notarial e identificación oficial vigente del apoderado legal o carta poder debidamente ratificada e identificación oficial vigente del otorgante y del aceptante del poder.

Para menores de edad.

14. Acta de nacimiento.
15. Escrito en el cual ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos dos, realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a).
16. Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.

** Los documentos señalados se deberán presentar en original y fotocopia para su cotejo.*

En términos de lo dispuesto en el artículo 3 fracción II de la Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, que establece:

"3.- Son solidariamente responsables del pago establecido en esta Ley:

III. Las autoridades federales, estatales o municipales competentes, que autoricen el registro de vehículos, permisos provisionales para circulación en traslado, matriculas, altas, cambios o bajas de placas o efectúen la renovación de los mismos, si haberse cerciorado que

no existan adeudos por este impuesto, correspondiente a los últimos cinco años, salvo en los casos en que el contribuyente acredite que se encuentra liberado de esta obligación".

Por lo anterior los servidores públicos municipales deberán tener especial cuidado en solicitar al contribuyente los comprobantes de pago del referido impuesto, por los últimos cinco años y con ello evitar incurrir en responsabilidad administrativa.

Los requisitos que aquí se establecen son susceptibles de modificaciones y actualizaciones, por lo que se harán de su conocimiento en su oportunidad.

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, **a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.**

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL
C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

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

ANEXO NUMERO CINCO

SERVICIOS Y PORCENTAJES DE RECAUDACIÓN

PRECIO DE VENTA VS COSTO

2009

EXPEDICION INICIAL DE PLACAS, TARJETA DE CIRCULACION Y CALCOMANIA

	INGRESO	***COSTO***			
a) Para vehiculos de servicio particular:					
	Precio de Venta	**Costo**	**Directos**	**Indirectos**	**Neto**
	450.00	Placa	187.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		17.08	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**450.00**		**220.00**	**85.54**	**144.46**

b) Para vehículos destinados a carga mercantil:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	950.00	Placa	187.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		36.05	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**950.00**		**220.00**	**104.52**	**625.48**

c) Para Remolques

1) Con capacidad de carga de hasta 1,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	1,175.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		44.59	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,175.00**		**127.00**	**113.06**	**934.94**

2) Con capacidad de carga de 1,001 a 5,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	1,407.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		53.40	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,407.00**		**127.00**	**121.86**	**1,158.14**

3) Con capacidad de carga de 5,001 a 10,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	1,680.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		63.76	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,680.00**		**127.00**	**132.22**	**1,420.78**

4) Con capacidad de carga de 10,001 en adelante.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	2,288.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		86.83	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**2,288.00**		**127.00**	**155.30**	**2,005.70**

d) Para Motocicletas

1) Cilindrada 350 c.c.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	627.00	Placa	49.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		23.79	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**627.00**		**82.00**	**92.26**	**452.74**

2) Cilindrada 351 c.c. en adelante

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	753.00	Placa	49.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		28.58	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**753.00**		**82.00**	**97.04**	**573.96**

POR EL DUPLICADO O REPOSICION DE LA TARJETA DE CIRCULACION

Por el duplicado o reposición de la tarjeta de circulación:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	504.00	Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		19.13	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**504.00**		**33.00**	**87.59**	**383.41**

POR CAMBIO DE PROPIETARIO

Por cambio de propietario o reposición de calcomanía

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	225.00	Tarjeta de circulación	22.65		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		8.54	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**225.00**		**33.00**	**77.01**	**114.99**

POR LA EXPEDICION DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACION HASTA POR 30 DIAS

a) Para vehículos de uso particular:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	128.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		4.86	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**128.00**		**11.43**	**73.32**	**43.25**

b) Para vehículos destinados a carga mercantil:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	258.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		9.79	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**258.00**		**11.43**	**78.26**	**168.31**

c) Para Remolques:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	258.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		9.79	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**258.00**		**11.43**	**78.26**	**168.31**

d) Para motocicletas:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	124.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		4.71	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**124.00**		**11.43**	**73.17**	**39.40**

POR LA EXPEDICION DE PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHICULO PARTICULAR

a) Por ciento ochenta días:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	631.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		23.95	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:			
Totales :	**631.00**		**11.43**	**67.24**	**552.34**

a) Para motocicletas, motonetas, trimoto y cuadrimoto por cada treinta días:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
	95.00	Permiso	1.08		
		Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		3.61	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:			
Totales :	**95.00**		**11.43**	**46.90**	**36.68**

POR EL CAMBIO DE PLACA

a) Para vehiculos de servicio particular:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	Neto
ALTA	450.00	Placa	187.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	258.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		26.87	
		Integración al padrón :		43.29	

		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**708.00**		**220.00**	**95.34**	**392.66**

b) Para vehiculos destinados a carga mercantil:

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	950.00	Placa	187.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	386.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		50.70	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,336.00**		**220.00**	**119.17**	**996.83**

c) Para Remolques

1) Con capacidad de carga de hasta 1,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	1,175.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	368.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		58.56	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,543.00**		**127.00**	**127.02**	**1,288.98**

2) Con capacidad de carga de 1,001 a 5,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	1,407.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	368.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		67.36	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,775.00**		**127.00**	**135.83**	**1,512.17**

3) Con capacidad de carga de 5,001 a 10,000 Kgs.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	1,680.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	368.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		77.72	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**2,048.00**		**127.00**	**146.19**	**1,774.81**

4) Con capacidad de carga de 10,001 en adelante.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	2,288.00	Placa	94.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	368.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		100.80	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**2,656.00**		**127.00**	**169.26**	**2,359.74**

d) Para Motocicletas

1) Cilindrada 350 c.c.

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	627.00	Placa	49.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	386.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		38.44	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,013.00**		**82.00**	**106.91**	**824.09**

2) Cilindrada 351 c.c. en adelante

	Precio de Venta	Costo	Directos	Indirectos	
ALTA	753.00	Placa	49.00		
		Tarjeta de circulación	22.65		
BAJA	386.00	Costo recaudación banco:	10.35		
		Financiamiento banco:		43.23	
		Integración al padrón :		43.29	
		Mantenimiento al padrón:		25.18	
Totales :	**1,139.00**		**82.00**	**111.69**	**945.31**

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, **a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.**

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

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

ANEXO NUMERO SEIS

COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS POR LOS DIFERENTES DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR

	PRECIO DE VENTA	COSTO DIRECTO	COSTO INDIRECTO	TOTAL COSTO	DIFERENCIA ABSOLUTA
EXPEDICION O REPOSICION DE PLACAS,TARJETA Y CALCOMANIA :					
a) Para vehiculos de servicio particular:	450.00	220.00	85.54	305.54	144.46
b) Para vehiculos destinados a carga mercantil:	950.00	220.00	104.52	324.52	625.48
c) Remolques::					
1) Con capacidad de carga de hasta 1,000 Kgs.	1,175.00	127.00	113.06	240.06	934.94
2) Con capacidad de carga de 1,001 a 5,000	1,407.00	127.00	121.86	248.86	1,158.14
3) Con capacidad de carga de 5,001 a 10,000	1,680.00	127.00	132.22	259.22	1,420.78
4) Con capacidad de carga de 10,001 en adelante	2,288.00	127.00	155.30	282.30	2,005.70
d) Para motocicletas:					
1) Cilindrada 350 c.c.	627.00	82.00	92.26	174.26	452.74
2) Cilindrada 351 c.c. en adelante	753.00	82.00	97.04	179.04	573.96
POR EL DUPLICADO O REPOSICION DE LA TARJETA DE CIRCULACION					
Por el duplicado o reposición de la tarjeta de circulación:	504.00	33.00	87.59	120.59	383.41
POR CAMBIO DE PROPIETARIO O REPOSICION DE CALCOMANIA					
Por cambio de propietario o reposición de calcomanía	225.00	33.00	77.01	110.01	114.99
POR EXPEDICION DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACION HASTA POR 30 DIAS					
a) Para vehiculos de servicio particular	128.00	11.43	73.32	84.75	43.25
b) Para vehiculos destinados a carga mercantil	258.00	11.43	78.26	89.69	168.31
c) Remolques	258.00	11.43	78.26	89.69	168.31
d) Para motocicletas	124.00	11.43	73.17	84.60	39.40
POR EXPEDICION DE PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHICULO PARTICULAR					
a) Por ciento ochenta dias	631.00	11.43	67.24	78.67	552.33
a) Para motocicletas, motonetas, trimoto y cuadrimoto por cada treinta días:	95.00	11.43	46.90	58.33	36.67
POR CAMBIO DE PLACAS :					
a) Para vehiculos de servicio particular:	708.00	220.00	95.34	315.34	392.66
b) Para vehiculos destinados a carga mercantil:	1,336.00	220.00	119.17	339.17	996.83
c) Remolques::					
1) Con capacidad de carga de hasta 1,000 Kgs.	1,543.00	127.00	127.02	254.02	1,288.98
2) Con capacidad de carga de 1,001 a 5,000	1,775.00	127.00	135.83	262.83	1,512.17
3) Con capacidad de carga de 5,001 a 10,000	2,048.00	127.00	146.19	273.19	1,774.81
4) Con capacidad de carga de 10,001 en adelante	2,656.00	127.00	169.26	296.26	2,359.74
d) Para motocicletas:					
1) Cilindrada 350 c.c.	1,013.00	82.00	106.91	188.91	824.09
2) Cilindrada 351 c.c. en adelante	1,139.00	82.00	111.69	193.69	945.31

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

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

ANEXO NUMERO SIETE
LAYOUT PARA ENTREGA DE INFORMACION
DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR Y LICENCIAS DE CONDUCIR

DESCRIPCION	LONGITUD	FORMATO
Municipio	3	Númerico
Fecha pago	8	YYYY-MM-DD (númerico)
Folio de Pago Gobierno (ref)	27	Línea de Captura (Alfanúmerico)
Tipo de Pago	2	Númerico
Tipo de servicio	7	Alfanúmerico Placa o Folio de licencia
Centro Autorizado de Pago	3	Númerico
Fecha de prestación del servicio	8	YYYY-MM-DD (Númerico)
Importe	14	Númerico (Sin decimales)
Número de autorización	15	Númerico

Todos los conceptos separados por "pipes" |

CATALOGO DE MUNICIPIOS PARTICIPANTES:

Atizapán de Zaragoza	124
Cuautitlán Izcalli	121
Cuautitlán México	147
Huixquilucan Norte Cabecera	145
Pirules	149
Naucalpan	144
Tlalnepantla	130

CATALOGO DE TIPO DE PAGO

Derechos de Control Vehícular	1
Licencias de Conducir	2

CATALOGO DE CENTROS AUTORIZADOS DE PAGO

BANAMEX	1
BBVABANCOMER	2
SANTANDER	3
BANORTE	4
HSBC	5
SCOTIABANK	6
BANCO AZTECA	7
OXXO	8
WAL MART	9
COMERCIAL MEXICANA	10
GIGANTE	11
AMERICAN EXPRESS	12
VIPS	13
SUBURBIA	14
BANSEFI	15
INTERACCIONES	16
SUMESA	17
TELECOM TELEGRAFOS	18
AFIRME	19

IXE BANCO	20
VISA/ MASTER CARD	22
PAGA TODO	23
BANCO DEL BAJÍO	24
CHEDRAUI	25
SORIANA	26

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, **a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.**

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO OCHO

Manual de Implantación de un Módulo de Atención a Contribuyentes de Trámites de Control Vehicular

INDICE

1. Capacitación de Personal.
2. Distribución de Espacios.
3. Equipamiento.
4. Sistema de Gestión de Turnos y Sistema de Monitoreo.
5. Señalización de Oficinas.
6. Identificación de Servidores Públicos.
7. Puntos de atención por superficie de oficina.

1. Capacitación de Personal.

Cursos que deben recibir los servidores públicos que brindarán los trámites de Control Vehicular:

CURSO	NÚMERO DE HORAS	NÚMERO DE SESIONES
Mentalidad en el Servicio.	4 horas	2
Nuevo Modelo de Atención (Código de ética, Guía de requisitos, Manual de Procedimientos, fichas técnicas)	8 horas	4
Operación del sistema de turnos Q-matic	4 horas	2
Proceso de Control Vehicular	10 horas	5

2. Distribución de Espacios.

Se requiere una oficina con espacios amplios de interiores de color blanco ostión, oficina de titular y sala de juntas de cristal que propicien la transferencia, los espacios requeridos son para lo siguiente:

- Módulo de recepción para revisión de documentos y entrega de turnos
- Sala de espera
- Módulos de atención
- Ventanillas para entrega de placas
- Bodega de placas
- Oficina del titular
- Sala de juntas
- Digitalización de documentos
- Área para café y agua.

Se deberá contemplar que la oficina se encuentre en en planta o en otro nivel contando con elevador, para otorgar atención a personas de la tercera edad, discapacitados o embarazadas.

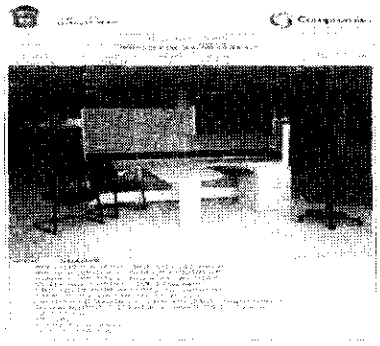
3. Equipamiento.

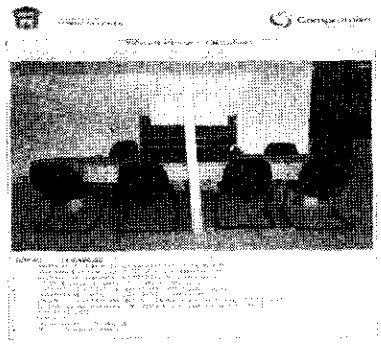
Mobiliario requerido:

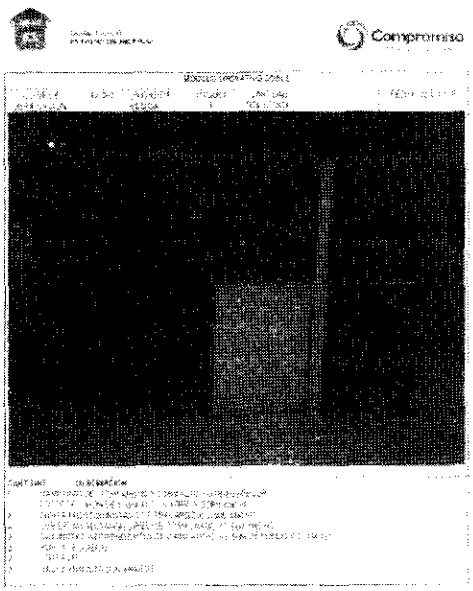
Clave	Nombre
497412	Módulo de Atención al Público Sencillo
497428	Módulo de Atención al Público Doble
497545	Módulo Operativo Doble para backoffice (escaneo de documentos)
497566	Módulo Secretarial
497433	Módulo Ejecutivo tipo 2
497732	Mostrador para 6 personas 1.20M
497570	Sala de Juntas

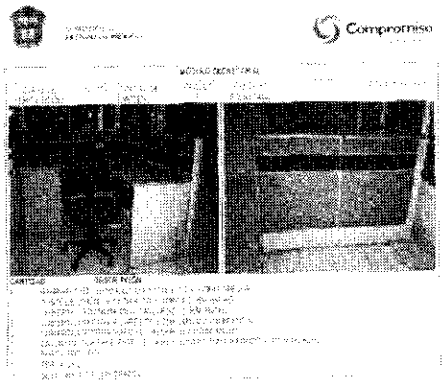
497475	Banca Tandem 4 Plazas
497865	Perchero
497935	Estante Especial para placas
497600	Mostrador para 2 Personas1.20M
497914	Archivero de Madera 4 Gavetas
479270	Mueble Portatrípticos
479265	Mueble para Cafetera
479286	Mesa para impresora
479287	Buzón de Quejas y Sugerencias

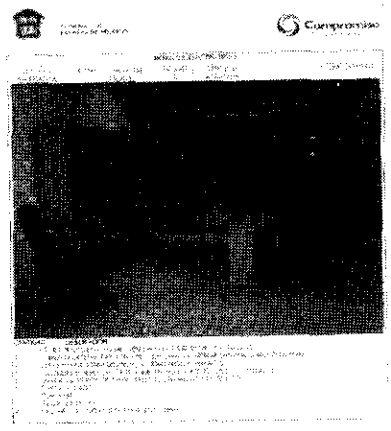
No se acepta otro tipo de mobiliario, se podrán utilizar los colores que el Municipio determine.

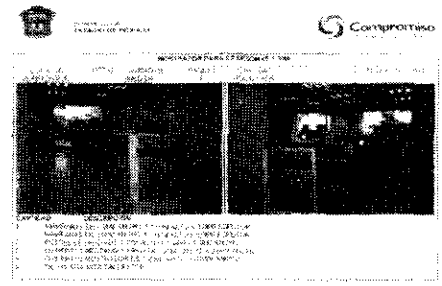


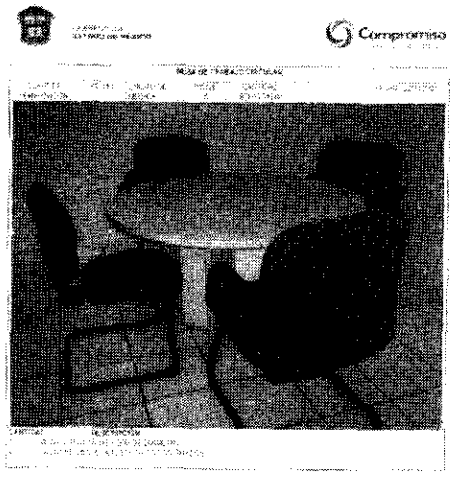


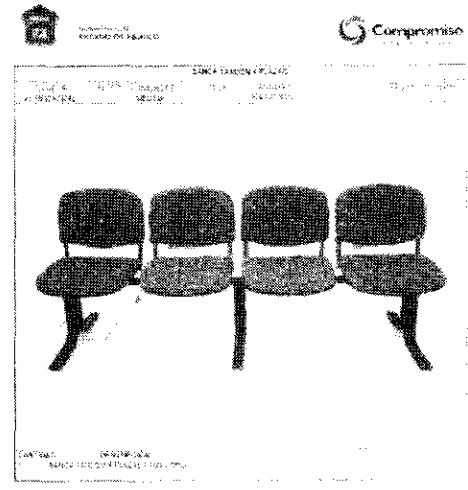


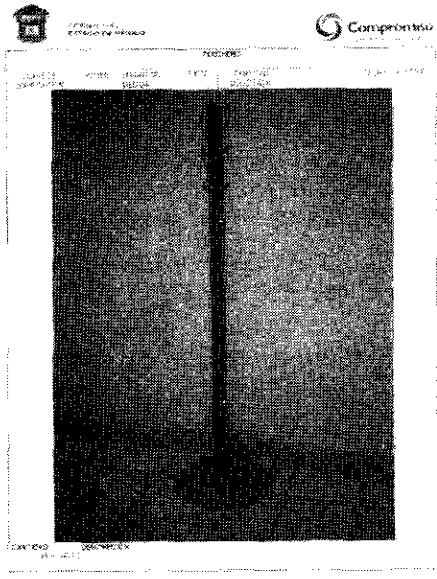


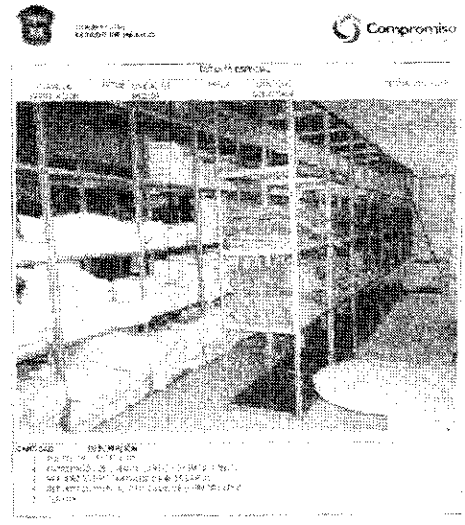


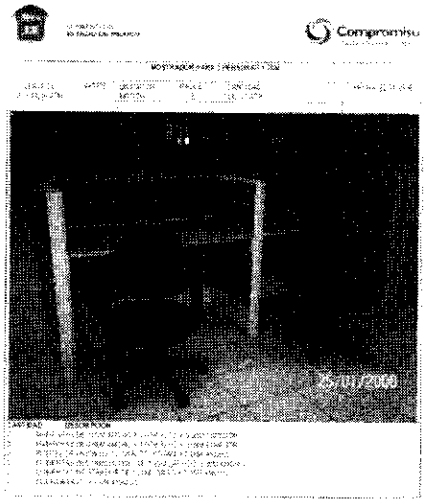


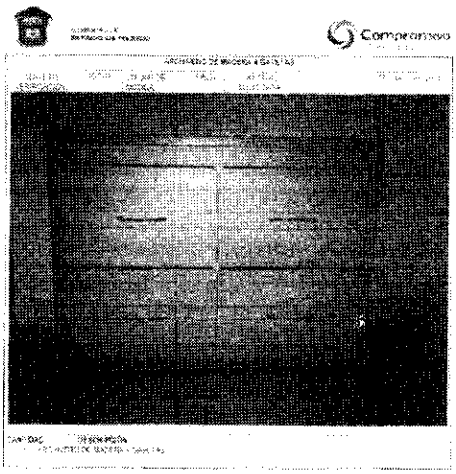


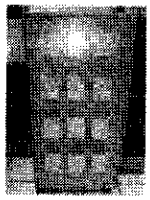




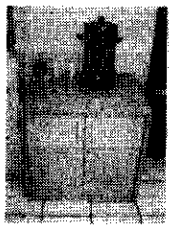




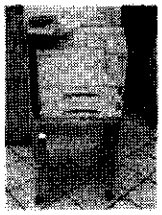




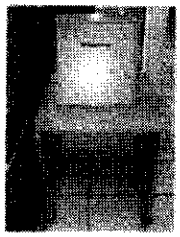
ESPECIFICACIONES TECNICAS



ESPECIFICACIONES TECNICAS



ESPECIFICACIONES TECNICAS



ESPECIFICACIONES TECNICAS

3. Equipamiento.

Equipo de cómputo y de comunicaciones requerido:

Equipo	Características mínimas
Computadora personal para atención	Computadora personal con las siguientes características mínimas: Pentium IV con velocidad real de reloj mínima de 2.8 Ghz y Bus de 800 Mhz, con 512 Kb de memoria Cache; 80 GB de capacidad en disco duro mínimo, 1024 Mb de memoria RAM; tarjeta de red 10/100 Ethernet; puertos USB 2.0, unidad de lectura o escritura de CD o DVD, Sistema operativo Windows última versión.
Computadora personal para scaneo	Computadora personal con las siguientes características mínimas: Pentium IV con velocidad real de reloj mínima de 2.8 Ghz y Bus de 800 Mhz, con 512 Kb de memoria Cache; 80 GB de capacidad en disco duro mínimo, 1024 Mb de memoria RAM; tarjeta de red 10/100 Ethernet; puertos USB 2.0, unidad de lectura o escritura de CD o DVD, Sistema operativo Windows XP profesional (Necesariamente XP).
Scanner	Scanner Digital de superficie plana, de alta velocidad, con capacidad de resolución de digitalización óptica de hasta 4800 ppp y de hardware 4800 x 4800 ppp, capacidad del alimentador automático de documentos de 100 hojas, tamaño documento máximo de aad 21.6 X 35.6 cm, software de configuración y administración compatible minímo para Windows Xp profesional, interfaz estándar USB 2.0 de alta velocidad, compatible con especificaciones USB 2.0. **NOTA**: Los equipos que actualmente operan con estas características técnicas son el scanner HP Scanjet 8300, HP 5590, Xerox 262i y Xerox 272 bajo sistema operativo windows XP profesional.
Impresora	Impresora laser monocromática con las siguientes características mínimas: Velocidad de impresión de 35 ppm, resolución nativa de 1200X1200 DPI, procesador de 350 Mhz, memoria de 80 Mb, 83 fuentes PCL instaladas, una bandeja multipropósito para 100 hojas, 1 bandeja inferior para 500 hojas, capacidad de aceptar hojas con gramaje de más de 200 G/M cuadrado ciclo de trabajo mensual de 100,000 hojas, capacidad de entrada de papel de 250 hojas, tarjeta de red 10/100 conector RJ45 y USB. **NOTA:** El equipo que cumple con estas características técnicas y que se encuentra en producción es la HP Laserjet P3005
Enlace a Internet	Servicio de Internet con proveedor externo en modalidad de ADSL con velocidad de descarga mínimo de 512 kbps con ruteador incluido. En el mercado existen soluciones ADSL con conexión hasta de 2 Mb. Esto es en variación a la cantidad de equipos que se requieran conectar es decir, entre más se conecten más velocidad será requerida. La velocidad propuesta se recomienda para una cantidad de entre 5 y 10 equipos. Se puede utilizar cualquier tipo de enlace de internet no necesariamente ADSL, siempre y cuando cumplan con la velocidad y calidad de servicio requerido.
Equipo de comunicaciones	Switch 10/100 Mb de 8/16/24 puertos (dependiendo del número de equipos a conectar), puertos RJ45.
Disco Duro Externo	Disco duro externo de capacidad mínima de 40 Gb, interfaz USB 2.0

4. Sistema de Gestión de Turnos y Sistema de monitoreo.

Adquisición e implantación de software para una solución de Gestión de Turnos con acceso de supervisión vía remota, con los siguientes componentes y características mínimas:

Descripción
SOFTWARE Q-WIN 2000Q
Q-WIN 2000KIT Español
Impresora de Boletos BP2884
Carátula para Impresora
Software Qwin 2000Q, Q-Net
Software Qwin 2000Q, USER (costo depende del número de usuarios)
Software Qwin 2000Q, Q-WEB
Software Qwin 2000Q, Q-WEB Terminal (costo depende del número de botoneras solicitadas)
Software Q, Q-MATIC MONITOR 3Lic.
Fuente de poder ADPV32
Roseta CS1702 y 2/1
Caja de conexiones principal CS1701
Amplificador de señal
Material
Pantallas Samsung LCD 32"
Servicios, Consumibles y Viáticos:

Adquisición e implantación de Sistema de Control de Monitoreo y Video Vigilancia con los siguientes componentes y características mínimas:

Descripción
Videograbador digital
Cámaras domo día y noche
Cámaras multivista

5. Señalización de Oficinas.

Tipo de placa
Placas interiores (0.50 x 0.20 mts. de 3 mm. de espesor, con cuatro orificios)
Placas de numeración (0.15 x 0.15 mts. De 3mm de espesor) con cuatro orificios
Placas de información (0.75 x 0.40 mts. de 3 mm. de espesor, con cuatro orificios)
Otras placas (organigrama, avisos, misión, visión, carta compromiso, estrados, tablero de requisitos)

6. Identificación de Servidores Públicos.

Todos los servidores públicos que forman parte de la organización y que atienen al público, deberán estar identificados con uniforme o con chaleco distintivo.

7. Puntos de atención por superficie.

Espacio de la oficina en Metros Cuadrados	Puntos de Atención
600 mt2	30
400 mt2	22

300 mt2	16

200 mt2	9

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO NUEVE

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE BRINDAN ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

EL SERVIDOR PÚBI ICO DEBE:

1A. Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetándose a las instrucciones de sus superiores jerárquicos y a lo dispuesto por leyes y reglamentos.

2A. Brindar al contribuyente información u orientación fiscal clara, precisa y de calidad, sin usar lenguaje complejo.

3A. Demostrar en todo momento disponibilidad, seguridad, optimismo, tolerancia y amabilidad, ante circunstancias normales y adversas.

4A. Respetar el tiempo de los contribuyentes, agilizando la atención y facilitando al máximo el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

5A. Evitar conductas y actitudes ofensivas, prepotentes o abusivas o el uso de lenguaje soez al dirigirse a los contribuyentes o compañeros de trabajo.

6A. Mantener una actitud de servicio hacia los contribuyentes y una actitud de ayuda y respeto hacia sus compañeros de trabajo y superiores.

7A. Actualizar permanentemente sus conocimientos para el desarrollo de las funciones encomendadas, así como la información que debe transmitir a los contribuyentes.

8A. Dar alternativas viables a los contribuyentes cuando sus trámites o gestiones tengan alguna complicación.

9A. Realizar su función con esmero, cuidado y eficacia, tratando con respeto y cortesía a los contribuyentes.

10A. Denunciar los actos de corrupción, fraude o abusos y no incurrir en complicidad para la realización de los mismos.

11A. Brindar los servicios al contribuyente de forma gratuita, sin solicitar o aceptar dádivas o gratificaciones a cambio.

12A. Apegarse a las normas, lineamientos, reglas y manuales de operación establecidos para la atención al contribuyente.

13A. Asumir la responsabilidad absoluta sobre los derechos y obligaciones relacionados con su cargo y funciones.

14A. Acudir puntualmente al área de trabajo y respetar los horarios de trabajo establecidos por la institución.

15A. Asumir las consecuencias de sus acciones, decisiones u omisiones en el desempeño de su trabajo.

16A. Cumplir con el protocolo de atención a los contribuyentes.

17A. Asegurarse que la información confidencial a su cargo no se oculte, altere o destruya, ni se utilice para fines contrarios a la institución y al secreto fiscal.

18A. Respetar en todo momento los canales oficiales establecidos para solicitar alguna información o autorización.

19A. Cumplir completamente la jornada de trabajo, a cambio de un día de salario.

20A. Portar el gafete de identificación en un lugar visible dentro de las instalaciones de trabajo.

21A. Consumir alimentos únicamente en las áreas asignadas para tal efecto.

22A. Pagar todas las llamadas personales a celular y de larga distancia que se realicen con teléfonos oficiales.

23A. Utilizar racionalmente el agua, la energía eléctrica y los recursos materiales asignados.

24A. Reportar toda situación que pudiese ser riesgosa para la salud, la seguridad e higiene propia o de sus compañeros de trabajo.

25A. Atender sin excepción la normatividad respecto a las áreas destinadas a fumar.

26A. Participar en las actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que brinde la institución, demostrando disposición para lograr la mejora continua.

27A. Solicitar y proponer los cursos de capacitación necesarios para su desarrollo profesional.

28A. Mantener limpia y ordenada su área de trabajo cuidando la imagen de la institución, evitando colocar adornos (muñecos, flores, fotografías, etc.).

EL SERVIDOR PÚBLICO NO DEBE:

1B. Tratar con indiferencia o prepotencia a los contribuyentes.

2B. Ocultar información al contribuyente que deba ser de su conocimiento y le ayude a cumplir con sus obligaciones fiscales.

3B. Tratar con preferencia a algunos contribuyentes.

4B. Sostener conversaciones ajenas al servicio con otras personas al atender al contribuyente o dejar de atenderlo por alguna causa de interés personal.

5B. Sostener conversaciones a través de teléfonos celulares durante la atención y en presencia del contribuyente.

6B. Aprovechar la posición de su cargo para obstaculizar, agilizar, retrasar u omitir cualquier tipo de procedimiento, servicio o trámite que requieran los contribuyentes.

7B. Utilizar los recursos humanos, financieros y materiales para la obtención de un beneficio personal o para fines ajenos a la institución.

8B. Solicitar o aceptar remuneración económica, gratificación, obsequios, compensaciones o bienes por un servicio, orientación o atención brindada al contribuyente.

9B. Utilizar el nombre de algún funcionario de la institución para realizar trámites personales con otras dependencias.

10B. Participar en actividades extra laborales que provoquen conflictos de interés con la función pública encomendada.

11B. Incurrir en actos u omisiones que impliquen inducir al contribuyente al incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público.

12B. Extraer, fotocopiar, alterar o destruir en forma indebida la información documental o electrónica relativa a la información que maneja la institución.

13B. Utilizar la información fiscal confidencial para obtener beneficios personales o a favor de terceros.

14B. Hacer comentarios que perjudiquen la reputación, el prestigio y productividad de la institución.

15B. Ausentarse de sus labores de manera injustificada.

16B. Utilizar la identificación y la papelería oficial de la institución para beneficio personal o para beneficiar o perjudicar a terceros.

17B. Consumir bebidas alcohólicas en el interior de las oficinas.

18B. Presentarse a laborar en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias tóxicas.

19B. Realizar o participar dentro de las instalaciones en actos de comercio, realización de tandas u organización de cajas de ahorro.

20B. Sustraer de las oficinas los bienes que se le proporcionen para el desempeño de sus funciones (computadora, impresora, lápices, cuadernos, disquetes, etc.) o copiar electrónicamente los programas de computación para utilizarlos con fines privados.

21B. Estropear las instalaciones.

22B. Utilizar el servicio de fotocopiado para asuntos personales.

23B. Dar un uso inadecuado a los vehículos oficiales.

24B. Instalar en las computadoras de la institución programas sin licencia o que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales.

25B. Utilizar el servicio de internet para revisar páginas o sitios inapropiados o ajenos a sus funciones.

26B. Faltar al respeto, discriminar, hostigar, amenazar o acosar a los compañeros y colaboradores.

27B. Solicitar favores económicos o de cualquier índole a los compañeros de trabajo.

28B. Realizar acciones que interfieran con el desarrollo del trabajo o que molesten a los demás compañeros.

29B. Presentar denuncias injustificadas o infundadas de otros servidores públicos.

30B. Instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos o emprender cualquier acción que ponga en riesgo la seguridad propia y la de los demás.

31B. Poner trabas a los colaboradores de oportunidades de desarrollo académico, profesional y humano.

32B. Dejar de participar en las actividades de capacitación y adiestramiento, para actualizar sus conocimientos y elevar el desarrollo profesional.

33B. Dejar de asistir a los cursos en los que se encuentre inscrito, desperdiciando con ello recursos de la institución y negando a un compañero la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional.

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO DIEZ

PROGRAMA COMPROMISO EN EL SERVICIO

LINEAMIENTOS GENERALES

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

LINEAMIENTOS GENERALES

Compromiso
Gobierno que cumple

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Durante esta gestión queremos estar a la altura para modernizar las distintas instituciones del Estado que sirven a los mexiquenses y que tienen que irse actualizando día a día con el uso de nuevas tecnologías para servir mejor a la población. Ése es el reto y ése es el compromiso que este gobierno debe cumplir.

Lic. Enrique Peña Nieto
Gobernador Constitucional del Estado de México

Índice

Presentación

La Administración Pública Estatal ha establecido como premisa fundamental del quehacer gubernamental proporcionar seguridad integral a los mexiquenses; en ello va implícita la manera en la que los servidores públicos dan atención a los ciudadanos como medio para llegar a tal fin.

En este sentido, los cambios que se experimentan día con día en los ámbitos social, político, económico y tecnológico, generan la necesidad de mantener un aparato público que, de forma proactiva, anteponga la oferta estatal frente a la demanda de la población.

Así, la modernización de la administración pública reclama que la atención a los ciudadanos sea de calidad y con calidez, sensible, menos costosa, con procesos sencillos y eficaces, de amplios resultados sociales; y que los servidores públicos, por su parte, se desempeñen con vocación de servicio, inspirados bajo una filosofía de mejoramiento continuo, ya que nada puede ser eternamente satisfactorio o aceptado como insuperable.

Por ello, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, instruyó la implantación del Programa "Compromiso en el Servicio", el cual tiene por objeto mejorar la vinculación gobierno-sociedad y, por ende, la percepción que la ciudadanía tiene respecto a la prestación de los servicios que ofrece el gobierno de la entidad, brindando servicios de excelencia, cercanos a la gente y que satisfagan plenamente las demandas ciudadanas.

De esta forma, en los Lineamientos Generales del Programa "Compromiso en el Servicio" se establecen las líneas de acción para su instrumentación; en ellas se especifican los pasos a seguir para llevar a cabo la medición del Índice de Satisfacción del Usuario, a fin de conocer el sentir ciudadano; ubicar los procesos asociados a los trámites de mayor demanda e implementar acciones de mejora que contribuyan a que éstos se otorguen con mayor rapidez, de forma más sencilla, con horarios más amplios y ofrecidos por servidores públicos eficaces en su desempeño y que traten a la ciudadanía con cortesía y respeto, aunado a que los espacios físicos en los que se prestan sean modernos y confortables.

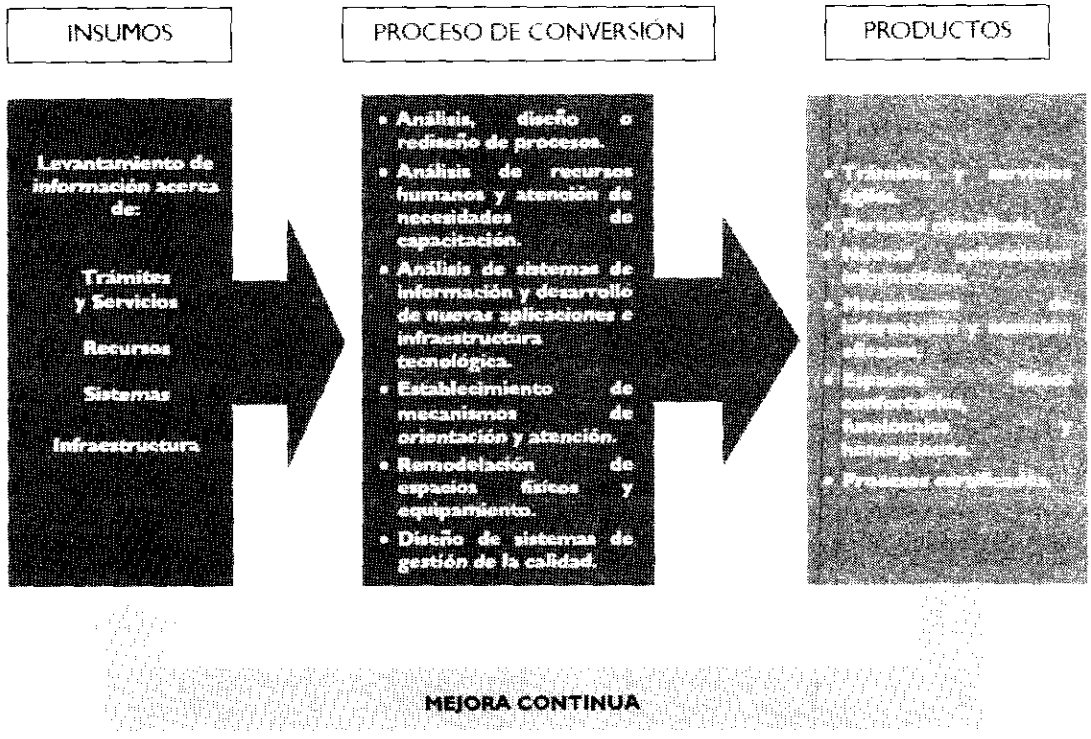
En este contexto, el presente documento contiene criterios para realizar el análisis y rediseño de los procesos, la redistribución de espacios, la remodelación y señalización de oficinas, el equipamiento de las unidades administrativas, el diseño e implementación de infraestructura tecnológica, el establecimiento de mecanismos de orientación y la capacitación continua del personal, que permitan asegurar la modernización integral de las áreas de atención al público, así como de la Administración Pública Estatal en su conjunto.

I. Objetivo General

Dar a conocer a las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, a través de este instrumento rector, las estrategias y líneas de acción del Programa "Compromiso en el Servicio", así como los elementos básicos que deberán considerar para impulsar una cultura de calidad, innovación y mejoramiento de la atención al público, y garantizar una imagen homogénea y funcional de las oficinas públicas estatales.

II. Esquema de Trabajo

El siguiente modelo sistémico muestra el esquema general de trabajo que se recomienda seguir para la instrumentación del programa "Compromiso en el Servicio".



Como se advierte en este esquema, el primer paso consiste en llevar a cabo el levantamiento de información de todos los componentes (insumos) involucrados en la prestación de un servicio, a efecto de contar con un diagnóstico que nos permita conocer las características específicas y, por ende, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización.

Para tal efecto, se recomienda llevar a cabo las siguientes acciones:

a) Integrar un inventario de trámites y servicios.
b) Identificar los procesos asociados a los trámites y servicios.
c) Medir la percepción de los usuarios respecto de los trámites y servicios.
d) Medir el clima laboral de las unidades administrativas.
e) Integrar información sobre los sistemas automatizados implementados.
f) Concentrar información respecto de las características de los recursos humanos y materiales de la organización, así como de la infraestructura física donde se localizan las áreas de atención al público.
g) Identificar los mecanismos de orientación e información de que dispone la organización para mantener informada a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que ofrece.

Una vez que se ha reunido toda la información acerca de las características actuales de los trámites y servicios, las unidades administrativas deberán proceder a realizar un análisis de cada uno de los componentes, con la finalidad de identificar las

oportunidades de mejora. Las líneas de acción para llevar a cabo estas actividades se detallan en el apartado IV del presente documento.

Adicionalmente, es necesario que las unidades administrativas determinen los requerimientos específicos para la ejecución de cada acción de mejora.

III. Estrategias

1. Conocer la opinión de los usuarios de los trámites y servicios públicos estatales, mediante la aplicación de estudios de medición sobre el Índice de Satisfacción del Usuario.

2. Realizar el análisis, diseño y rediseño de procesos.

3. Desarrollar e implantar sistemas apoyados en tecnologías de información.

4. Capacitar a los servidores públicos para el desarrollo de aptitudes y formación actitudinal.

5. Instrumentar mecanismos de reconocimiento al personal.

6. Establecer mecanismos de fácil acceso, para orientar y asesorar a los usuarios de los trámites y servicios gubernamentales.

7. Remodelar las áreas de atención al público (redistribución de espacios, equipamiento, señalización, entre otros).

8. Renovar, modernizar y dar mantenimiento a los inmuebles que concentran diferentes áreas de atención al público, así como establecer lineamientos para su administración y funcionamiento.

9. Identificar la infraestructura tecnológica necesaria para la implantación de sistemas desarrollados (redes de fibra óptica, equipo de cómputo, portal de Internet, entre otros).

10. Evaluar y difundir, de manera permanente, las acciones y resultados del Programa.

11. Operar mecanismos que permitan la continuidad y permanencia de los beneficios del Programa, a fin de garantizar la sustentabilidad de la modernización.

IV. Líneas de Acción

4.1 Presentación del Programa al Personal de la Unidad Administrativa Objetivo:

Dar a conocer al personal de la unidad administrativa involucrada en la prestación de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía, los objetivos del Programa "Compromiso en el Servicio", así como las estrategias y líneas de acción para su instrumentación.

Acciones:

– La Subsecretaría de Administración, en coordinación con el responsable designado por cada sector, dará a conocer el Programa a los servidores públicos adscritos a la unidad administrativa en la que se implementará.

– El titular de la unidad administrativa integrará un equipo de trabajo, el cual será responsable de la ejecución y seguimiento de las acciones consideradas en el Programa "Compromiso en el Servicio".

De esta manera, el personal estará enterado e involucrado en el proceso de modernización y calidad de la unidad administrativa.

Los servidores públicos responsables del proyecto deberán coordinarse con las diferentes unidades administrativas de la Subsecretaría de Administración, de conformidad con las atribuciones que le correspondan a cada una de ellas.

4.2 Levantamiento de Información de los Trámites y Servicios que se Proporcionan a la Ciudadanía Objetivo:

Obtener información general acerca de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, para integrar un inventario y clasificarlos.

Acciones:

– Identificar las características generales de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía (tipo de usuarios, mecanismos para su prestación, programas de gobierno con los que se vincula, ingresos, entre otros).

– Recabar información acerca del marco normativo, número de servidores públicos que participan en el proceso, requisitos, tiempos de respuesta, costos, períodos de alta y baja afluencia, y formatos que se utilizan en los trámites y servicios que se proporcionan.

Estas acciones permitirán clasificar los trámites y servicios, a partir de su demanda, impacto, ingresos, entre otros, a fin de determinar aquellos que deberán incorporarse de manera prioritaria en las acciones de mejora.

Para llevar a cabo estas acciones, la Dirección General de Innovación brindará la asesoría técnica necesaria.

4.3 Medición del Índice de Satisfacción del Usuario

Objetivo:

Conocer el grado de satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los usuarios, con respecto a la prestación de los trámites y servicios que proporciona la unidad administrativa.

Acciones:

– Llevar a cabo la aplicación de métodos y técnicas de investigación, tales como: encuestas, grupos de enfoque, usuario simulado, entrevistas, entre otros.

– Analizar la información obtenida de los métodos de investigación aplicados y generar alternativas para la atención de los aspectos señalados como desfavorables.

– Presentar al personal adscrito a la unidad administrativa responsable de la prestación de los trámites y servicios los resultados de la medición.

La Dirección General de Innovación, a solicitud de las unidades administrativas, podrá realizar esta medición.

Esta línea de acción deberá realizarse antes y después de implementar las acciones de mejora, con el propósito de medir el resultado de las acciones emprendidas en beneficio de los usuarios; y será permanente para instrumentar la mejora continua y asegurar la calidad en el servicio.

4.4 Medición del Clima Laboral

Objetivo:

Conocer y dotar de información para identificar las fortalezas y debilidades de la organización, considerando las oportunidades que se presenten para traducirlas en acciones de mejora.

Acciones:

– Llevar a cabo la aplicación de cuestionarios de aspiraciones y clima laboral.
– Analizar la información obtenida, agrupándola por factores explorados, presentándola en forma de indicadores y por medio de gráficas.
– Presentar al personal involucrado los resultados de la medición para determinar e implantar acciones de mejora.

La Dirección General de Personal, a través del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, a solicitud de las unidades administrativas, podrá llevar a cabo este estudio.

Se recomienda realizar esta medición antes y después de implementar el Programa "Compromiso en el Servicio", para medir el resultado de las acciones emprendidas con los servidores públicos en beneficio de los usuarios de los servicios.

4.5 Mapeo de Procesos

Objetivo:

Representar de manera gráfica la secuencia de las fases, actividades y tareas que se ejecutan en los procesos de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía, así como las instancias que intervienen en la realización de cada una de ellas y los tiempos de ejecución.

Acciones:

En caso de que los procesos de los trámites y servicios no estén documentados, la unidad administrativa deberá realizar las siguientes acciones:

– Identificar los procesos estratégicos, los procesos clave y los procesos de soporte.
–Recabar información sobre el desarrollo y flujo de la información de los procesos que le dan valor al usuario (procesos clave).
– Describir en un documento de manera detallada cada una de las actividades de los procesos, considerando desde los elementos de entrada (insumos) hasta los resultados que se obtienen como consecuencia de la realización del proceso (bienes, servicios, documentos, información, entre otros, de valor para el usuario).

Cuando la unidad administrativa cuente con manuales de procedimientos de los trámites y servicios, deberá efectuar una revisión y, en su caso, actualización de los mismos, con la finalidad de garantizar que contengan información real de la forma en la que se llevan a cabo los procesos de los trámites y servicios.

La Dirección General de Innovación brindará la asistencia técnica necesaria para la realización de estas acciones.

4.6 Análisis y Mejora de Procesos

Objetivo:

Analizar los procesos clave para identificar e implementar acciones de mejora que contribuyan a eficientar la prestación de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Acciones:

– Aplicar técnicas de análisis de procesos que permitan identificar la causa raíz potencial de las situaciones que están generando insatisfacción en los usuarios en la prestación de trámites y servicios.
– Identificar acciones preventivas, correctivas y de mejora, así como determinar los requerimientos para su implementación.

– Rediseñar descriptiva y gráficamente los procesos, destacando los cambios que revertirán las causas de insatisfacción del usuario.

– Identificar los procesos o parte de los mismos susceptibles de automatización.

– Establecer indicadores de medición de los procesos que permitan evaluar los resultados de las acciones de mejora implantadas.

Para la ejecución de estas acciones, la Dirección General de Innovación brindará la asistencia técnica necesaria.

En el caso específico de los procesos susceptibles de automatización, la Dirección General del Sistema Estatal de Informática apoyará las acciones correspondientes.

4.7 Elaboración y Autorización de Manuales de Procedimientos

Objetivo:

Contar con un documento que facilite a los servidores públicos el desempeño de sus actividades, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo.

Acciones:

– Integrar un manual con los procedimientos diseñados o rediseñados y remitirlo a la Dirección General de Innovación para su revisión, dictaminación y autorización.
– Divulgar el manual de procedimientos entre el personal involucrado en la prestación del servicio.

– Verificar de manera permanente la adecuada aplicación del manual.
– Mantener actualizado el manual de procedimientos.

4.8 Capacitación de Personal

Objetivo:

Desarrollar las aptitudes y actitudes de los servidores públicos para mejorar la prestación de los trámites y servicios a la ciudadanía.

Acciones:

– Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos.
– Incorporar a los servidores públicos en programas de formación actitudinal y entrenamiento en *coaching*.
– Capacitar a los servidores públicos en las diferentes etapas de los procesos diseñados o rediseñados.
– Seleccionar y capacitar a las personas que, en su caso, se desempeñarán como anfitriones para orientar a la ciudadanía en la realización de un trámite o en la obtención de un servicio.

Estas acciones serán realizadas por la dependencia u organismo auxiliar en coordinación con la Dirección General de Personal y el Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

4.9 Redistribución de Espacios

Objetivo:

Aprovechar al máximo los espacios de las oficinas en los que se ofrecen los trámites y servicios, privilegiando las áreas de atención al público.

Acciones:

– Analizar la problemática en la realización de trámites o prestación de servicios, generada por la insuficiencia o falta de acondicionamiento de espacios físicos.
– Determinar los requerimientos de espacios físicos necesarios para mejorar la atención de la ciudadanía, de acuerdo con el trámite o servicio que se proporciona.
– Elaborar un plano arquitectónico con base en las necesidades del servicio, el cual deberá ser congruente con la imagen institucional determinada.
– Llevar a cabo la redistribución de espacios atendiendo las necesidades del proceso.
– En el caso de inmuebles que albergan diversas áreas de atención al público, considerar un espacio para el establecimiento de una oficina virtual.
– Se recomienda considerar un área *ex profeso* (comedor) para el consumo de alimentos por parte de los servidores públicos.
Tratándose de inmuebles que albergan diversas áreas de atención al público, se deberá establecer un comedor general.
– En caso de que la redistribución implique la construcción de espacios físicos, se deberán realizar las gestiones correspondientes ante la Secretaría del Agua y Obra Pública.

La Subsecretaría de Administración, a través de las direcciones generales bajo su adscripción, brindará la asistencia técnica necesaria para la ejecución de estas acciones.

4.10 Remodelación de Oficinas

Objetivo:

Mejorar la imagen y funcionalidad de las áreas de atención al público.

Acciones:

– Estandarizar el color de los interiores de las áreas de atención al público, utilizando blanco ostión para pintar las paredes.
– Tratándose de inmuebles que albergan más de una oficina, utilizar tono beige claro en contraste con paja para las áreas comunes.

Blanco Ostión (764 Vinimex)	Beige Claro (Azúcar 14-01 Vinimex B1)	Paja (Alfajar 14-03 Vinimex B2)

– Emitir lineamientos que garanticen el apego a las disposiciones que rigen la imagen institucional del Gobierno, que regulen la instalación y uso de oficinas, así como su remodelación, mantenimiento y seguridad.

En el caso de las oficinas ubicadas en los Centros de Servicios Administrativos, éstas deberán observar y difundir las "Normas para la Administración y Funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México", publicadas en la Gaceta del Gobierno.

Estas acciones serán realizadas por la dependencia u organismo auxiliar con la asesoría técnica de la Dirección General de Recursos Materiales.

4.11 Equipamiento de Unidades Administrativas

Objetivo:

Contar con áreas de atención al público confortables, funcionales y modernas.

Acciones:

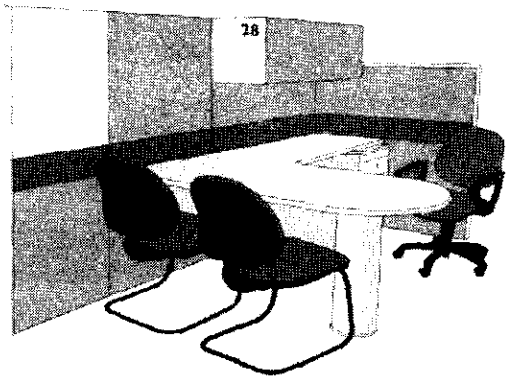
- Determinar los requerimientos de bienes muebles de las unidades administrativas, privilegiando las áreas de atención al público.

- Equipar las áreas de atención al público con muebles (modulares o escritorios) de aglomerado de madera comprimida de alta resistencia, recubiertos con laminado plástico en color gris.

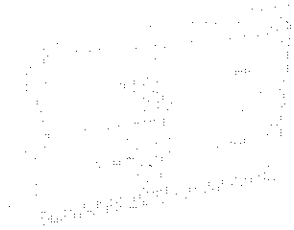
- El mobiliario para archivo será del mismo material a juego con el diseño de los modulares y escritorios.
- Las mamparas serán de color verde claro con una franja en verde obscuro y las sillas de color verde medio.
- Las mamparas y la sillería deberán estar tapizadas en tela 100% acrílica.

Las dependencias y organismos auxiliares podrán solicitar a la Dirección General de Recursos Materiales la asesoría necesaria para la adquisición del mobiliario, a efecto de que cumpla con las especificaciones señaladas.

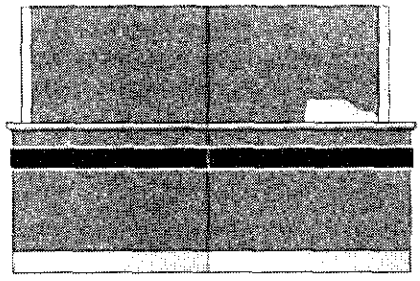
A continuación se muestran algunos ejemplos del diseño y características del mobiliario.



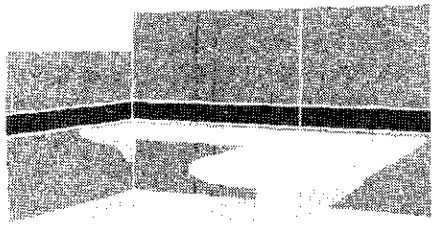
Modular de Atención



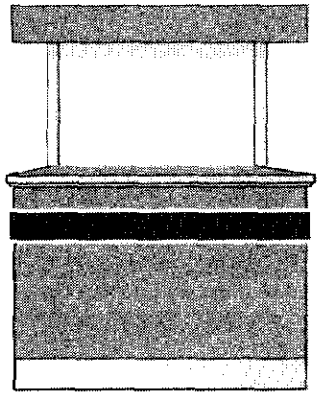
Archivero



Mostrador

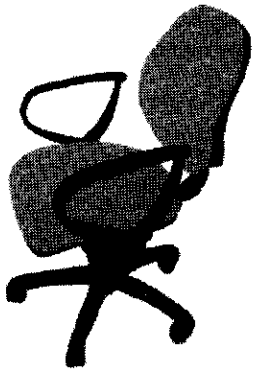


Modular

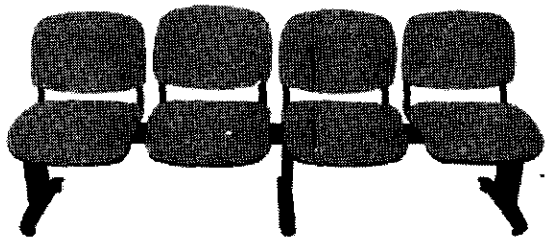


Ventanilla

Silla para Usuario



Silla para Servidor Público



Sillería para Área de Espera

4.12 Automatización de Procesos

Objetivo:

Agilizar la prestación de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía, mediante la utilización de tecnologías de información.

Acciones:

– Es necesario que previo a la automatización de los trámites y servicios se realice el rediseño de los procesos de trabajo, a fin de garantizar no sólo la agilidad en las actividades sino, sobre todo, la eficacia en la atención a la ciudadanía.

– Diseñar o adoptar sistemas de información que contribuyan a agilizar los procesos vinculados con los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

– Determinar y gestionar la adquisición del software y hardware necesario, observando la normatividad en la materia.

Estas acciones serán realizadas por la dependencia u organismo auxiliar con la asesoría técnica de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

4.13 Sistema de Gestión de Turnos

Objetivo:

Establecer sistemas que permitan agilizar la atención de los usuarios de los trámites y servicios, que coadyuven a garantizar que su prestación sea equitativa y que la espera para ser atendido sea más cómoda y confortable.

Acciones:

– Analizar la demanda del servicio para determinar la implantación del sistema de gestión de turnos.

– Acondicionar un área de espera con sillería, de conformidad con los espacios disponibles.

– Utilizar un *display* en el que se señale el turno que se atiende y la ventanilla que corresponda.

– En el caso de inmuebles que concentren más de una oficina, el *display* para los turnos podrá ser una pantalla o televisión, en la que además se proyectarán imágenes y videos institucionales.

– Realizar las gestiones correspondientes para la adquisición del equipo.

Estas acciones serán realizadas por la dependencia u organismo auxiliar con la asesoría técnica de la Dirección General de Innovación.

4.14 Señalización de Oficinas

Objetivo:

Facilitar a los usuarios la identificación de las áreas donde se prestan los trámites y servicios.

Acciones:

– Realizar un diagnóstico de requerimientos de señalización.

– Determinar el número, tipo y características de los letreros, placas y tableros requeridos.
– Realizar las gestiones correspondientes para la adquisición de los medios de identificación.

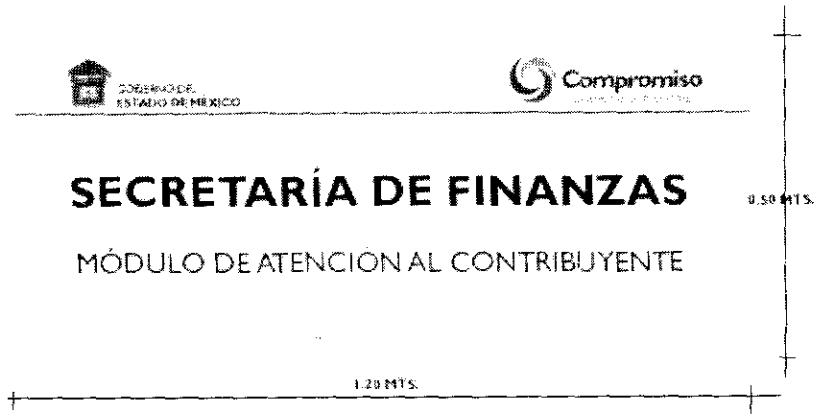
Para llevar a cabo estas acciones, la Dirección General de Innovación brindará la asistencia técnica necesaria.

Los elementos de señalización deberán tener las características que se especifican en las siguientes páginas.

a) Placa interna para oficinas.

Este tipo de placa se usará para identificar el nombre de la dependencia u organismo auxiliar al que esté adscrita la unidad administrativa y el área específica que proporciona el servicio.

Ejemplo:



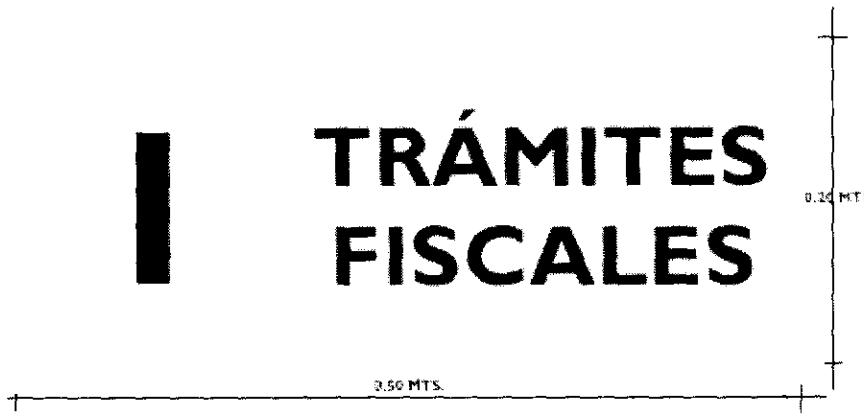
Especificaciones:

- Placa de acrílico transparente de 1.20 x 0.50 mts. de 4mm. de espesor.
- Vinil warm gray 2C aplicado en líneas como fondo y en logotipo de compromiso.
- Escudo del Gobierno del Estado de México y logotipo de compromiso en vinil en colores oficiales y textos en letra Gill Sans en mayúsculas, negrita y normal, según corresponda.
- Colocación de cuatro tornillos con cuerda completa para recibir chapetón y empotrar las placas de acrílico en muro.
- Cuatro chapetones de aluminio anodizado con cuerda para sujetar acrílicos.
- Cuatro separadores de aluminio anodizado de 2 cms.

b) Placa interna para áreas o ventanillas de servicios dentro de oficinas.

Esta placa se utilizará para que el usuario identifique las áreas o ventanillas donde deberá realizar su trámite.

Ejemplo:



Especificaciones:

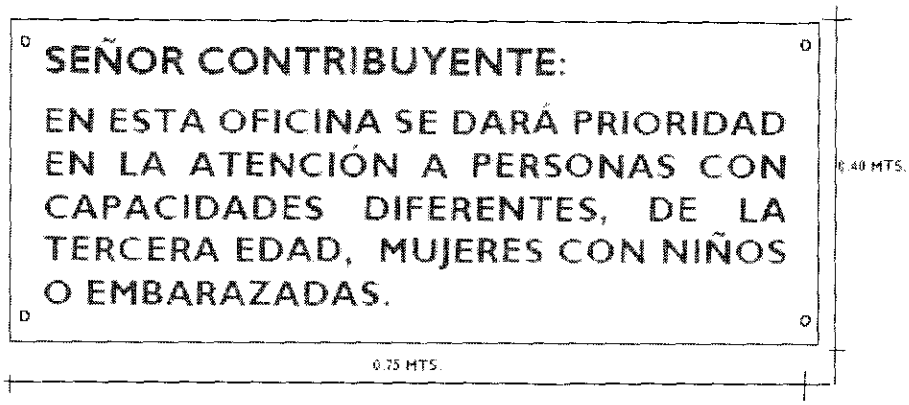
- Placa de acrílico transparente de 0.50 x 0.20 mts. de 3mm. de espesor.
- Vinil warm gray 2C aplicado en líneas como fondo.

- Logotipo de compromiso en vinil warm gray 2C de acuerdo al diseño.
- Textos en letra Gill Sans en mayúsculas, en color negro.
- Colocación de cuatro tornillos para sujetar al muro (considerar tornillo que den apariencia de chapetón) o, en su caso, los materiales necesarios para colgar o pegar.

c) Placa interna para avisos.

Esta placa se utilizará para dar a conocer información relevante, principalmente de carácter permanente, relativa a una característica específica de la oficina pública.

Ejemplo:



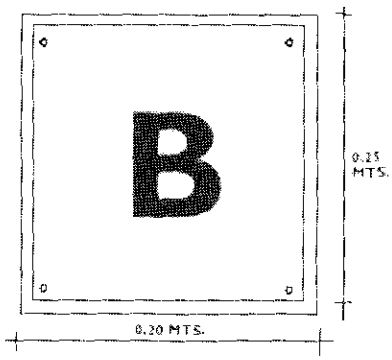
Especificaciones:

- Placa de acrílico transparente de 0.75 x 0.40 mts. de 3mm. de espesor.
- Impresión de texto en vinil adherible.
- Textos en letra Gill Sans color negro en mayúsculas.
- Logotipo de compromiso en mancha de agua en color gris claro.

d) Placa interna para áreas de servicios de oficinas.

Esta placa se utilizará para señalizar, dentro de un mismo inmueble, las puertas en las que se encuentran las unidades administrativas.

Ejemplo:



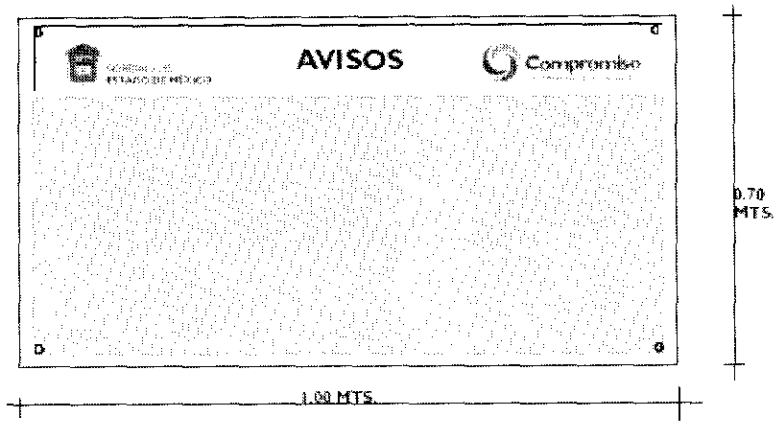
Especificaciones:

- Placa de acrílico transparente de 0.25 x 0.20 mts. de 3mm. de espesor.
- Impresión de número en vinil adherible.
- Textos en letra Gill Sans en mayúsculas color negro.
- Logotipo de compromiso en mancha de agua como fondo.
- Colocación de tornillo por esquina para sujetar al muro (considerar tornillos con apariencia de chapetón).

e) Tablero de avisos.

Este tablero se utilizará para colocar información dirigida tanto a los servidores públicos como a los usuarios de los servicios y será el único lugar en el que podrán colocarse convocatorias, invitaciones, información general, entre otros.

Ejemplo:



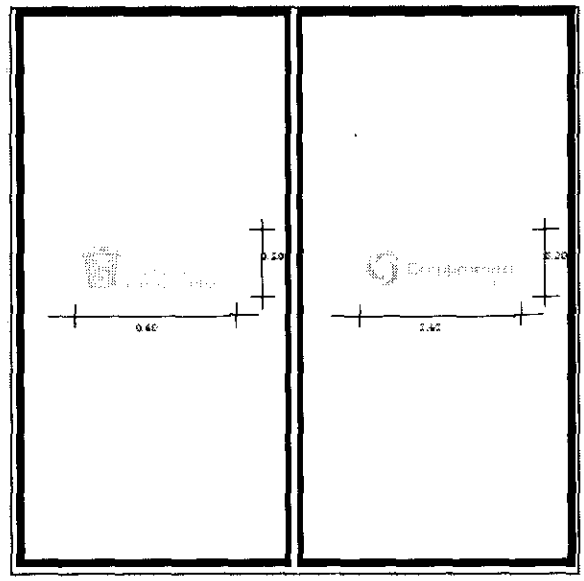
Especificaciones:

- Placa de acrílico transparente de 1.00 x 0.70 mts. de 6mm. de espesor, con placa de 0.18 x 0.96 mts. pegada en la parte superior, la cual se fondea en vinil adherible warm gray 2C y se coloca por el frente el Escudo del Gobierno del Estado de México y el logotipo de compromiso en color.
- Textos en letra Gill Sans en color negro en 300 puntos.
- Se colocará en la parte inferior del letrero, una placa de corcho de 3 mms. de espesor de 0.96 x 0.46 mts. con una base de celotex.
- Colocación de tornillo por esquina para sujetar al muro (considerar tornillos con apariencia de chapetón).

f) Imagen institucional en puertas y ventanas de cristal.

Se colocarán calcomanías con el Escudo del Gobierno del Estado de México y el logotipo de compromiso en las puertas y ventanas de cristal de las oficinas de atención al público, dando la apariencia de esmerilado.

Ejemplo:



Especificaciones:

- Calcomanías de vinil froster (apariencia esmerilado) con el Escudo del Gobierno del Estado de México y el logotipo de compromiso, de 0.60 x 0.20 mts., o según lo permita el espacio disponible.

g) *Displays.*

Cuando se estime necesario y el espacio físico lo permita, se recomienda instalar *displays* en áreas comunes del inmueble o en el interior de la oficina de atención, para persuadir a los usuarios a no realizar trámites con personas no autorizadas.

Ejemplo:

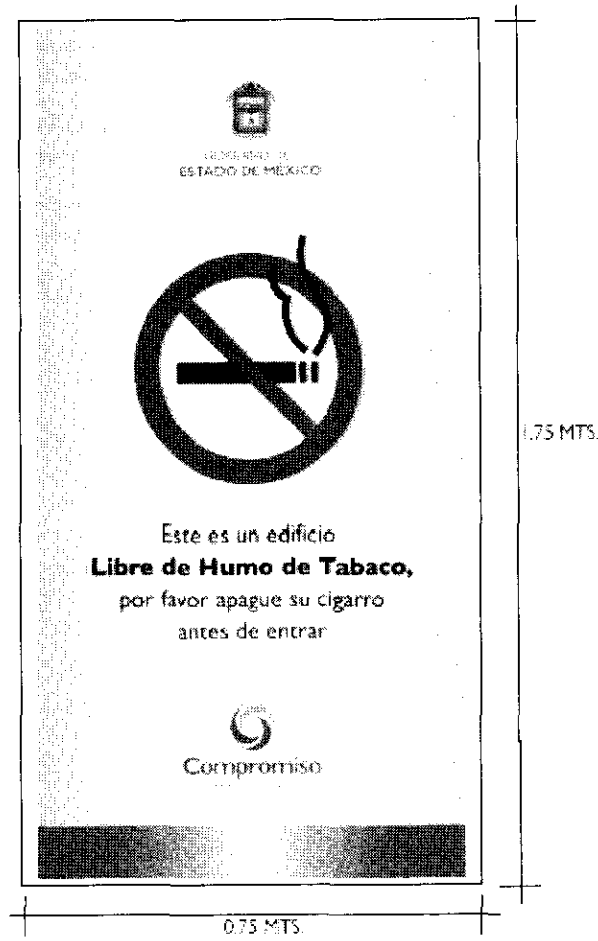
Especificaciones:

- Impresión directa en selección a color sobre lona de vinil de 1.75 x 0.75 mts.

h) *Display* de edificio u oficina libre de humo de tabaco.

Este *display* se colocará en la entrada del inmueble o de la oficina de atención, cuando el espacio físico lo permita, para informar a los ciudadanos acerca de la restricción de fumar en las oficinas.

Ejemplo:



Especificaciones:

- Impresión directa en selección a color sobre lona de vinil de 1.75 x 0.75 mts.

4.15 Identificación de los Servidores Públicos

Objetivo:

Identificar a los servidores públicos que forman parte de la organización, mediante la portación de chalecos.

Acciones:

– Determinar el número de chalecos a adquirir, dependiendo del color que corresponda a cada puesto (orientación, atención a la ciudadanía y supervisión o mando).

– Realizar las gestiones correspondientes para la adquisición de los chalecos (dos por servidor público).

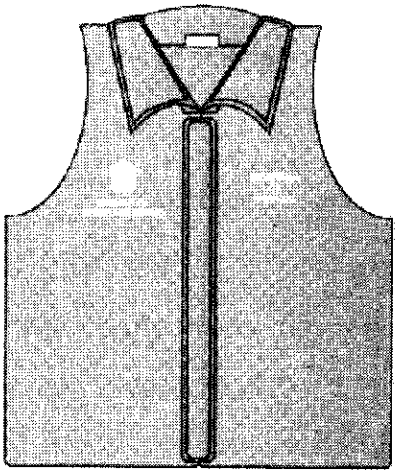
– Los chalecos deberán llevar bordado en la parte superior delantera del lado derecho, el escudo del Gobierno del Estado de México y del lado izquierdo el nombre de la Secretaría u organismo auxiliar al que se encuentra adscrito el servidor público; y en la parte posterior el logotipo "Compromiso, Gobierno que Cumple".

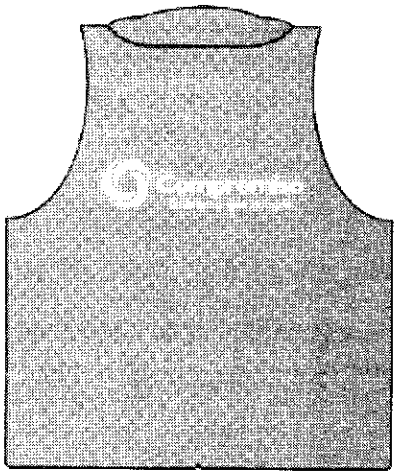
– Todos los bordados deberán ser en directo y en blanco.

Las dependencias y organismos auxiliares podrán solicitar a la Dirección General de Recursos Materiales la asesoría necesaria para la adquisición de los chalecos, a efecto de que cumplan con las especificaciones señaladas.

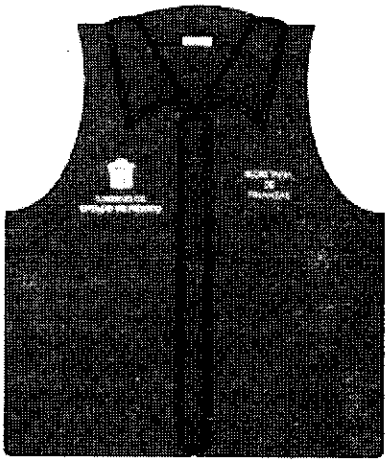
Orientadores

Pantone 200





Atención Directa al Público
Pantone 368



Supervisores y Titulares de Oficina
Pantone 356

4.16 Mecanismos de Información

Objetivo:

Difundir a la ciudadanía, información relevante y necesaria para la gestión de los trámites y servicios.

Acciones:

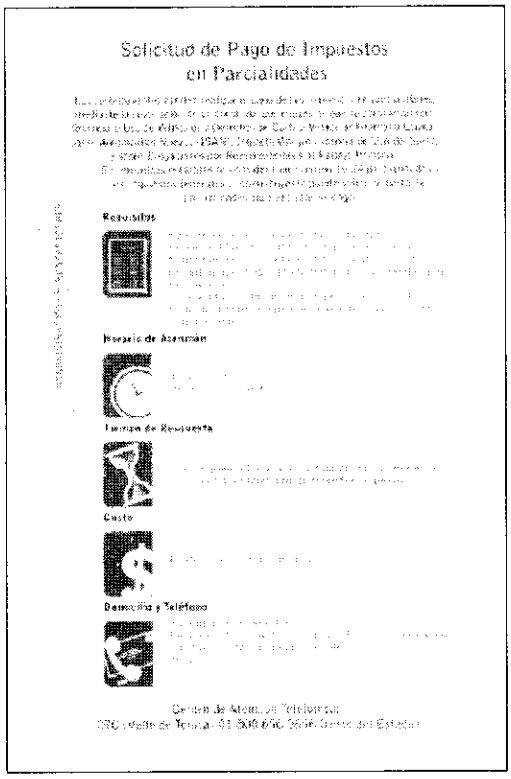
– Diseñar folletos (volantes, dípticos, trípticos, guías) con información sobre requisitos, horario, costo, tiempo de respuesta y documento a obtener, de los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía.
– Establecer tableros informativos con datos que le faciliten a la ciudadanía la realización de sus trámites y la obtención de servicios.
– En el caso de oficinas con alta afluencia ciudadana, se recomienda el establecimiento de anfitrionías, considerando para esta actividad, principalmente, a personas de la tercera edad.
– Colocar en el acceso de las áreas de atención, Cartas Compromiso para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrece la unidad administrativa y los compromisos de calidad en su prestación.
– Solicitar al Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal la autorización para la emisión de los medios de información.

Las dependencias y organismos auxiliares podrán solicitar a la Dirección General de Innovación la asesoría necesaria para que los medios de información cumplan con las características de contenido y diseño establecidas.

Folletos.

Este medio de información se pondrá a disposición de la ciudadanía en los módulos de orientación y de atención.

Ejemplo:



Volante

Carpeta de Orientación.

Este medio de información será utilizado por los anfitriones u orientadores para ofrecer al ciudadano información de los trámites y servicios.

En su interior se encontrarán fichas con la información correspondiente a cada trámite o servicio y contendrá volantes, dípticos o trípticos que serán entregados al ciudadano para una mejor referencia.

Ejemplo:

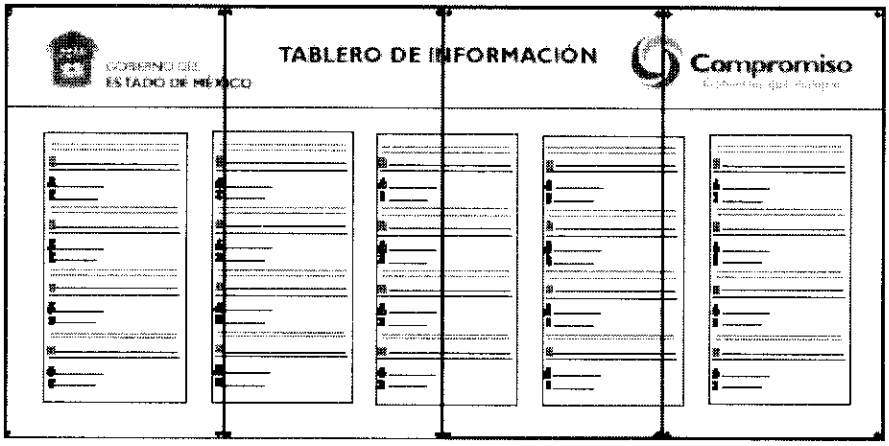
Compromiso en el Servicio

Tablero de información.

Este tablero se colocará en áreas comunes del inmueble o al interior de la oficina de atención al público, según corresponda.

El tamaño del tablero dependerá del número de trámites y servicios que se brindan, así como del espacio disponible para su instalación.

Ejemplo:



Especificaciones:

- Placa de acrílico transparente de 6mm. de espesor adosada al muro.
- El Escudo del Gobierno del Estado de México, el logotipo de compromiso y el texto central del tablero, impresos en selección a color sobre una plasta de vinil adherible warm gray 2C.
- Los textos y viñetas de la información impresas a color de acuerdo con el diseño en vinil adherible, colocadas sobre la placa base de acrílico transparente, formando paneles por trámite o servicio.
- Placa de acrílico transparente de 3mm. de espesor como protector del tablero, sujeta al acrílico base con chapetones de aluminio anodizado en cada esquina (estas placas serán removibles desatornillando los chapetones para poder modificar la información cuando así se requiera).

Detalle:

OFICINA REGIONAL DEL REGISTRO CIVIL TOLUCA
PUERTA "P"
Horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas

EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DEL ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS

- Acta en copia fotostática.
- Clave Única de Registro de Población (CURP) en original.
- Cartilla de Vacunación en original.
- Comprobante de registro en original

Una hora aproximadamente.

$41.00 por cada copia certificada.

ACUERDOS DE ACLARACION DE ACTAS

- Escrito de solicitud dirigido al Jefe de la Oficina Regional del Registro Civil Toluca en original y copia fotostática.
- Copia Certificada (con fecha de expedición no mayor a seis meses) del Acta a corregir de los ejemplares de Oficialía y Archivo en original y copia fotostática.
- Constancia de origen en original y copia fotostática.
- Acta de nacimiento por matrimonio de los padres en original y dos copias fotostáticas
- Actas de nacimiento de hermanos mayores en original y dos copias fotostáticas
- Documentos personales en original y dos copias fotostáticas (Fe de bautismo, actas de hijos o documentos escolares); en el caso de adultos: acta de matrimonio, acta de nacimiento de los hijos, etc.)

Una hora aproximadamente.

$60.00 por cada anotación marginal.

DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES
PUERTA "O"
Horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas

LEGALIZACION DE DOCUMENTOS

Documento a legalizar que deberá contener nombre, cargo y firma autógrafa del funcionario natural o municipal facultado y con sello autorizado y registrado en original y una copia fotostática en reducción tamaño carta por ambas lados (si se trata de documentos de tamaño superior)

Al siguiente día hábil de la recepción del trámite.
Para recoger el documento legalizado deberá presentar el ticket del curso original.

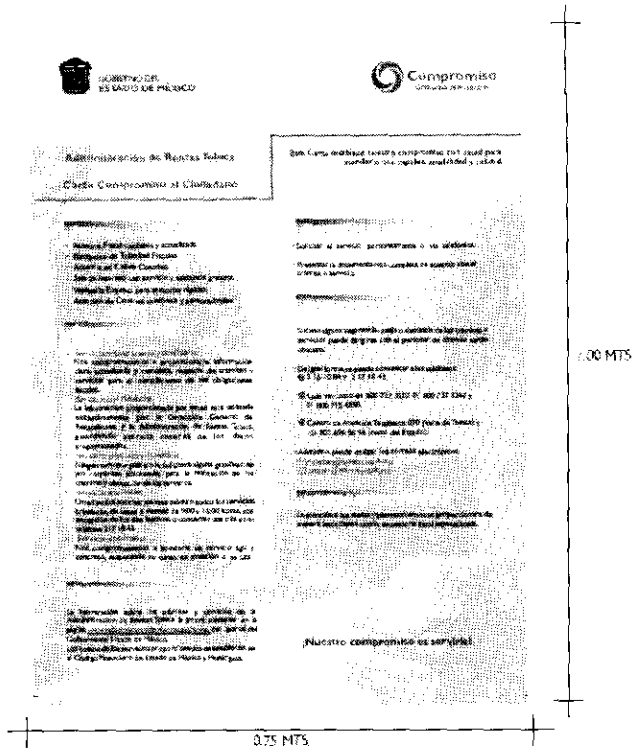
Legalización de firmas de servidores públicos de la Secretaría de Educación:

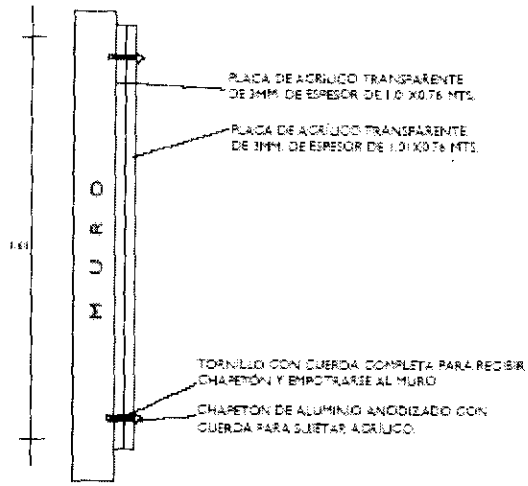
a) Programa de Estudios.	$55.00.
b) Boletas de Calificaciones.	$55.00.
c) Certificados de Estudios	$55.00.
d) Títulos Profesionales	$164.00
e) Legalización del Registro Civil.	$55.00.
f) Legalización de firmas de servidores públicos del Poder Ejecutivo.	$55.00.
g) Legalización de firmas de servidores públicos municipales.	$55.00.

Carta Compromiso.

Este medio de información se colocará en el acceso de la oficina.

Ejemplo:





Especificaciones:

- Impresión a color en papel bond de 0.90 x 0.66 mts.
- Dos placas de acrílico transparente de 1.01 x 0.76 mts. de 3mm. de espesor.
- Tornillo con cuerda completa para recibir chapetón y empotrarse al muro.
- Chapetón de aluminio anodizado con cuerda para sujetar acrílico.

4.17 Mejora Continua

Objetivo:

Garantizar el incremento continuo de la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios gubernamentales.

Acciones:

– Establecer objetivos de mejora continua e indicadores de medición.
– Medir en intervalos regulares la satisfacción de los usuarios y evaluar sus necesidades y expectativas.
– Incorporar de manera permanente a los servidores públicos en programas de capacitación y establecer indicadores de desempeño.
– Realizar un análisis y mejora constante del desempeño de los procesos de la organización.
– Mantener en óptimas condiciones físicas y operativas los bienes muebles e inmuebles.
– Incorporar nuevos sistemas de información para agilizar los procesos de la organización.
– Establecer sistemas de evaluación de las acciones de modernización administrativa, a fin de conocer el avance que se ha obtenido en la mejora de los trámites y servicios.
– Analizar las mejores prácticas que han realizado otros gobiernos y, en su caso, determinar la viabilidad para su aplicación en el Estado.

La Subsecretaría de Administración, a través de las direcciones generales bajo su adscripción, brindará la asistencia técnica necesaria para la ejecución de estas acciones.

Directorio

Lic. Enrique Peña Nieto
Gobernador Constitucional
del Estado de México

Dr. Luis Videgaray Caso
Secretario de Finanzas

LAE. Marco Antonio Abaid Kado
Subsecretario de Administración

Lic. Susana Machuca Sánchez
Directora General de Personal

Mtro. Raúl Murrieta Cummings
Director General de Recursos Materiales

Lic. Elizabeth Vilchis Pérez
Directora General de Innovación

Ing. Jesús Roldán Flores
Director General del Sistema
Estatal de la Informática

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO ONCE

LINEAMIENTOS PARA ACREDITAR LA PROPIEDAD DE UN VEHÍCULO AUTOMOTOR.

Los lineamientos de carácter general que se deberán observar para que los interesados acrediten la propiedad de sus vehículos automotores:

I. FACTURA ORIGINAL A NOMBRE DEL INTERESADO

I.1. La factura original es el documento con el cual se acredita la propiedad del vehículo automotor; empero, si el interesado no cuenta con dicho documento, podrá acreditar la propiedad, con copia certificada de la factura original, siempre y cuando haya sido expedida por Notario o Corredor Público a favor del interesado.

I.2. Ahora bien, si el vehículo que ampara la factura, no está a nombre del interesado, sólo podrá acreditar la propiedad del vehículo, si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos:

I.2.1. Que en la factura original conste el endoso por el que se transmita la propiedad del vehículo que ampara o, en su caso;

I.2.2. Que acredite haber celebrado cualquiera de los siguientes actos jurídicos por el que se transmita la propiedad a favor del nuevo adquirente:

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago o,
f) en su caso, la carta responsiva que haya sido suscrita cuando se adquirió el vehículo, debidamente firmada por el vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Para este supuesto (punto I.2.2.) se deberá exhibir, además del documento que acredite la transmisión de la propiedad, la factura original o copia certificada.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

2. CARTA FACTURA ORIGINAL

La carta factura constituye un documento diverso a la factura original, cuyos efectos y alcances probatorios en relación a ésta son distintos y limitados, sin que pueda hacer las veces de ella.

En tal virtud, es insuficiente para transmitir la titularidad del bien descrito en éste por lo que solamente acreditará la propiedad para todos los trámites referidos en este lineamiento, excepto para el "**cambio de propietario**" y, siempre y cuando sea exhibido en original a favor del interesado.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

3. **REFACTURA ORIGINAL A NOMBRE DEL INTERESADO**

Se entiende como refactura el documento por el cual se vuelve a facturar. Al efecto, cabe aclarar que éste documento no refleja el valor consignado en la primera enajenación; de ahí que dicho importe no es apto para el cobro de contribuciones, por lo que se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales de este lineamiento.

3.1. Si el interesado no cuenta con dicho documento, podrá acreditar la propiedad del vehículo con copia certificada de la refactura, siempre y cuando haya sido expedida por Notario o Corredor Público.

3.2. Ahora bien, si el vehículo que ampara la refactura no está a nombre del interesado, sólo podrá acreditar la propiedad del vehículo, si se da cualquiera de los siguientes supuestos:

3.2.1. Que en la refactura original conste el endoso por el que se transmita la propiedad del vehículo que ampara o, en su caso;

3.2.2. Que acredite haber celebrado cualquiera de los siguientes actos jurídicos por el que se transmita la propiedad a favor del nuevo adquirente:

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago.
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo, debidamente firmada por el vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Para este supuesto (punto 3.2.2.) se deberá exhibir, además del documento que acredite la transmisión de la propiedad, la refactura original o copia certificada.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

4. **INSTRUMENTO PÚBLICO NOTARIAL ORIGINAL QUE ACREDITE LA PROPIEDAD DEL VEHÍCULO A NOMBRE DEL INTERESADO**

Este documento acredita la propiedad del vehículo, siempre y cuando sea expedido por un Notario o Corredor Público a favor del interesado, no siendo susceptible de endoso, por lo que en el supuesto de que el vehículo amparado por el Instrumento Público referido sea enajenado, se deberá acreditar la propiedad del vehículo con cualquiera de los siguientes actos jurídicos a favor del nuevo adquirente:

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago,
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo, debidamente firmada por el vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Para este supuesto, se deberá exhibir, además del documento que acredite la transmisión de la propiedad, el Instrumento Público Notarial original.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

5. **ACTA ORIGINAL INICIADA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO O AUTORIDAD CONCILIADORA DONDE CONSTE LA PÉRDIDA O ROBO DE LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE LA PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.**

5.1. Si el particular no cuenta con el acta original, podrá exhibir copia certificada, siempre y cuando sea expedida por la autoridad que conoció de los hechos.

Dichos documentos (Acta original iniciada ante el Ministerio Público o ante la Autoridad Conciliadora o copia certificada expedida por la misma), no son susceptibles de endoso por lo que deberán ser exhibidos exclusivamente para su cotejo, quedando la copia cotejada en poder de la autoridad.

5.2. Para este supuesto, el interesado que pretenda acreditar la propiedad del vehículo con este documento deberá exhibir además, los recibos de pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores de los últimos cinco ejercicios fiscales.

De no contar con dichos recibos, el interesado deberá exhibir un escrito libre en el que bajo protesta de decir verdad, manifieste ser el legítimo propietario del vehículo, además de los datos donde refiera los motivos por los que ya no cuenta con éstos.

Lo anterior, en el entendido que la autoridad verificará en su base de datos si realmente fueron cubiertos los pagos del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Federal o Estatal hasta el ejercicio en que realice el trámite, so pena que el interesado deberá enterarlos con los accesorios que haya generado a la fecha de realización del trámite.

5.3. Ahora bien, si el vehículo que ampara el Acta original inciada ante el Ministerio Público o ante la Autoridad Conciliadora, no esta a nombre del interesado, solo podrá acreditar la propiedad del vehículo, si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos.

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago.
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo, debidamente firmada por el vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Para este supuesto, se deberá exhibir, además del documento que acredite la transmisión de la propiedad, el Acta inciada ante el Ministerio Público o ante la Autoridad Conciliadora en original o copia certificada, según sea el caso.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

6. COPIA CERTIFICADA DE LA RESOLUCIÓN O SENTENCIA JUDICIAL QUE DECLARA LA PROPIEDAD DE UN VEHÍCULO AUTOMOTOR A FAVOR DEL INTERESADO.

6.1. Se podrá acreditar la propiedad del vehículo con copia certificada de la resolución o sentencia expedida por la autoridad judicial que declaró la propiedad del vehículo, de no contar con ella, podrá acreditar la propiedad, con copia certificada de la misma, siempre y cuando sea expedida por Notario o Corredor Público.

6.2. Ahora bien, si la resolución o sentencia que ampara el vehículo no está a favor del interesado, podrá demostrar la propiedad del vehiculo, siempre y cuando acredite haber celebrado cualquiera de los siguientes actos jurídicos por el que se haya transmitido la propiedad del vehículo a favor del nuevo adquirente, pudiendo ser:

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago,
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo debidamente firmada por vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Si el particular presentó cualquiera de los documentos antes señalados para acreditar la transmisión de propiedad del vehículo, se deberá acompañar de la copia certificada de la sentencia o resolución judicial ó jurisdiccional expedida por la autoridad que declaró la propiedad del vehículo ó, en su caso, con la copia certificada expedida por Notario o Corredor Público.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

7. DOCUMENTACIÓN DE CARÁCTER PÚBLICO EMITIDA POR AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, FISCAL O MUNICIPAL QUE DECLARA A FAVOR DEL INTERESADO LA PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.

Este supuesto, refiere a aquellos casos en que son enajenados vehículos por autoridades Administrativas, Municipales ó Fiscales a particulares, de los que no se cuenta con la factura.

7.1. Si el interesado no cuenta con dicho documento, podrá acreditar la propiedad del vehículo con copia certificada del documento público a través de la cual se declaró la propiedad del vehículo a favor del interesado, siempre y cuando haya sido expedida por la propia autoridad citada, Notario o Corredor Público.

7.2. Ahora bien, si el vehículo que ampara la documentación de carácter público no está a nombre del interesado, podrá acreditar la propiedad siempre y cuando demuestre haber celebrado cualquiera de los siguientes actos jurídicos.

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.

c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago,
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo debidamente firmada por vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Si el interesado para acreditar la propiedad del vehículo exhibió cualquiera de los documentos señalados en el punto 7.2, se deberá acompañar del documento público que declaró la propiedad del vehículo señalado en el punto 7, en original ó copia certificada.

Aunado a lo anterior, se deberá observar lo previsto en las disposiciones generales.

8. **FACTURA ORIGINAL A FAVOR DEL INTERESADO (Título de propiedad). Vehículos Extranjeros**

8.1. Si el propietario no cuenta con dicho documento, podrá exhibir copia certificada del mismo, siempre y cuando sea expedida por un Notario o Corredor Público.

8.2. Ahora bien, si el vehículo que ampara la factura (titulo de propiedad), no está a nombre del interesado, podrá acreditar la propiedad del vehículo si se actualiza cualquiera de los siguientes supuestos:

8.2.1. Que en la factura (título de propiedad) conste el endoso por el que se transmita la propiedad del vehículo que ampara o, en su caso;

8.2.2. Que acredite haber celebrado cualquiera de los siguientes actos jurídicos por el que se transmita la propiedad a favor del nuevo adquirente.

a) Contrato de compraventa.
b) Contrato de permuta.
c) Contrato de donación.
d) Cesión de derechos.
e) Dación en pago,
f) en su caso, la carta responsiva con la que se adquirió el vehículo debidamente firmada por vendedor y comprador, en la que consten las características del vehículo y el monto de la operación.

Para este supuesto (punto 8.2.2.), se deberá exhibir, además del documento por el que se transmita la propiedad del vehículo automotor, la factura (título de propiedad) original o copia certificada de ésta.

NOTA 1: Se deberá verificar que la factura (título de propiedad) contenga los datos del pedimento de importación, (serie, año, modelo, marca) o, en su caso, deberá ser acompañado de éste.

DISPOSICIONES GENERALES.

a) Cuando de la documentación exhibida por el interesado, no pueda obtenerse el valor total del automóvil, se deberá requerir que presente copia simple de la factura original o, en su caso, original o copia certificada de los recibos de pago de los últimos cinco ejercicios fiscales, a efecto de estar en posibilidad de determinar correctamente el monto del Impuesto sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados y/o Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos.

b) Por otra parte, y para todos los trámites contemplados en este lineamiento, corresponderá a los administradores de rentas y titulares de los Centros Estatales de Recaudación verificar que el interesado efectivamente tenga la posesión del vehículo; tratándose de vehículos extranjeros dicha potestad le corresponderá al personal autorizado del Registro Estatal de Vehículos.

Cuando el interesado exhiba copias certificadas expedidas por Notario o Corredor Público como documentos para acreditar la propiedad de un vehículo automotor, deberán verificar que en éstas conste fehacientemente una leyenda que denote que el Notario o Corredor Público que las expidió tuvo a la vista los documentos originales.

NOTA 2: Con el objeto de verificar que el vehículo del que se pretende realizar el trámite no tenga reporte de robo, el servidor público encargado, deberá consultar el **Sistema Nacional de Seguridad Pública.**

NOTA 3: En aquellos casos en el contribuyente utilice como medio para acreditar la propiedad de un vehículo automotor el "endoso" y éste no contenga el lugar y la fecha de suscripción, el servidor público deberá permitir que el interesado realice el trámite de que se trate; sin embargo, deberá orientar al contribuyente para que el endoso contenga los siguientes requisitos: El nombre del endosatario; la firma del endosante o de la persona que suscriba el endoso a su ruego o en su nombre; el lugar y la fecha.

NOTA 4: El formato de compraventa de vehículos automotores se encuentra disponible en la página del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx, apartado SERVICIOS Y TRÁMITES EN LÍNEA, enlace PORTAL DE PAGOS, opción Asistencia, rubro Formatos, mismo que deberán procurar que se utilice por el enajenante y adquirente al momento de efectuar la compraventa del vehículo.

NOTA 5: En todo lo no previsto en los presentes lineamientos, deberá observarse lo dispuesto en la Guía de Requisitos para Trámites de Control Vehicular.

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO DOCE

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL POR PARTE DE "EL MUNICIPIO" PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESTABLECIDOS EN EL "CONVENIO DE COLABORACIÓN Y ASUNCIÓN DE FUNCIONES EN MATERIA HACENDARIA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONTROL VEHICULAR..."

Con la finalidad de contar con un registro de los servidores públicos designados directamente por **"EL MUNICIPIO"** para administrar, manejar, consultar y operar el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México de la **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** (SIIGEM), deberá estar al siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE USUARIOS AL SISTEMA INTEGRAL DE RECAUDACIÓN (SIIGEM).

I. CLAVE Y CONTRASEÑA PARA ADMINISTRADOR ÚNICO DEL SISTEMA INTEGRAL DE RECAUDACIÓN (SIIGEM)

A).- **"EL MUNICIPIO"**, solicitará por correo electrónico a la **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** por conducto de la Dirección de Operación para que ésta a su vez requiera por el mismo medio a la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática en adelante USI, la asignación de una clave y contraseña para el Administrador Único del SIIGEM.

B).- La Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, proporcionará a la unidad administrativa solicitante la Carta Responsiva que tendrá que firmar el Administrador Único del SIIGEM, así como su clave y contraseña.

2. CLAVE Y CONTRASEÑA PARA USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE RECAUDACIÓN (SIIGEM)

A.- **"EL MUNICIPIO"**, vía correo electrónico solicitará al Administrador Único del SIIGEM, claves para el personal designado en la operación de dicho sistema, debiendo anexar el soporte documental mediante el cual acredite estar capacitado para la operación correspondiente.

B.- El Administrador Único del SIIGEM designado por **"EL MUNICIPIO"**, asignará las claves y contraseñas a(los) servidor(es) público(s), debiendo ingresar los datos de dicho personal en el sistema, e imprimir en dos tantos las responsivas a través de las cuales cada uno de los usuarios se compromete a guardar confidencialidad de la información que obtenga de los contribuyentes, así como dirigirse con máxima diligencia en el ejercicio de sus funciones, firmando para tal efecto el compromiso que asume, mediante el formato que se obtendrá del mismo sistema.

De las dos impresiones, una será para el usuario y otra debidamente firmada para el Administrador Único del Sistema Integral de Recaudación SIIGEM, a fin de que integre un expediente de todas y cada una de las responsivas de los movimientos a los usuarios asignados.

3. BAJA DE USUARIOS

A.- Cuando un usuario, por necesidades de la oficina de adscripción, tenga que dejar de operar, cambie de adscripción, o deje de prestar sus servicios a **"EL MUNICIPIO"**, éste tendrá la obligación de comunicarlo por escrito, dentro de las veinticuatro horas siguientes a partir de que tuvo conocimiento de dicha circunstancia, al Administrador Único del SIIGEM y a la USI en el caso de aplicaciones centralizadas.

B.- El Administrador Único del SIIGEM en la fecha que reciba el escrito de referencia, procederá a desactivar al usuario solicitante en el SIIGEM, anotando en la responsiva que obra en el expediente de responsivas, la leyenda "BAJA", así como la fecha y hora en que fue cancelada la clave debiendo aparecer la firma del Administrador Único del SIIGEM, para aclaraciones posteriores.

C.- De igual forma la USI procederá a la inhabilitación de la clave de la(s) aplicación (es) centralizada (s) que le(s) fue (ron) asignada(s), anotando en la responsiva que obra en el expediente de responsivas, la leyenda "BAJA", así como la fecha y hora en que fue cancelada la clave debiendo remitirlo a la Dirección de Operación de la **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** quien a su vez lo hará del conocimiento a la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática (USI) a fin de que sea firmada para aclaraciones posteriores.

Lo anterior a fin de evitar que se realicen operaciones subsecuentes con la clave asignada y contraseña para operarlo(s), según sea el caso.

Sólo así se puede deslindar de toda responsabilidad por el mal uso que se dé a la clave y contraseña.

LINEAMIENTOS GENERALES

- En aquellos casos en que alguno de los usuarios incurra en responsabilidad por el mal uso, manejo y operación del SIIGEM, así como de la (s) aplicación (es) que le(s) fue(ron) asignada(s), el titular de la oficina procederá de inmediato a levantar acta administrativa de los hechos y la enviará a las Direcciones de Operación y Desarrollo de Sistemas e Informática de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"**; a fin de que se desactiven las claves y usuarios correspondientes y **"EL MUNICIPIO"** a su vez turnará la documentación debidamente soportada a su Contraloría Interna, con copia a la **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** a fin de que dicho órgano de control interno realice las investigaciones y procedimientos inherentes a las irregularidades detectadas.
- El procedimiento que aquí se especifica, aplicará en todos los casos en que se habiliten usuarios que efectúen movimientos en los programas del sistema o bien dejen de operarlos.
- Es importante indicarles que los movimientos del personal designado para usar, manejar y operar los diversos programas que se operan en **"EL MUNICIPIO"**, serán de acuerdo a los requerimientos y necesidades para prestar los servicios de control vehicular en forma oportuna y eficiente a los contribuyentes.
- La Dirección de Operación de **"LA DIRECCIÓN GENERAL"** en cualquier momento realizará visitas a **"EL MUNICIPIO"** a fin de verificar que los usuarios que operan el sistema se encuentran vigentes, debiendo para ello acreditarlo con el expediente de las responsivas de claves de usuarios asignados.

Si no se cumplen todos y cada uno de los puntos de este lineamiento, la clave y contraseña serán deshabilitados e incurrirán en responsabilidad tanto el Administrador Único del SIGEM que los proporcionó, el titular de la unidad administrativa, como el personal designado para usar y operar los Sistemas y aplicaciones centralizadas.

Asimismo **"EL MUNICIPIO"** deberá exhortar a los servidores públicos designados, se abstengan de cometer cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o

comisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 fracciones I, V, XXI y XXII de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL

C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Compromiso
Gobierno que cumple

"2009. AÑO DE JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN, SIERVO DE LA NACIÓN"

ANEXO NÚMERO TRECE

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

Anexos

Presentación

La sociedad mexiquense 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 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:

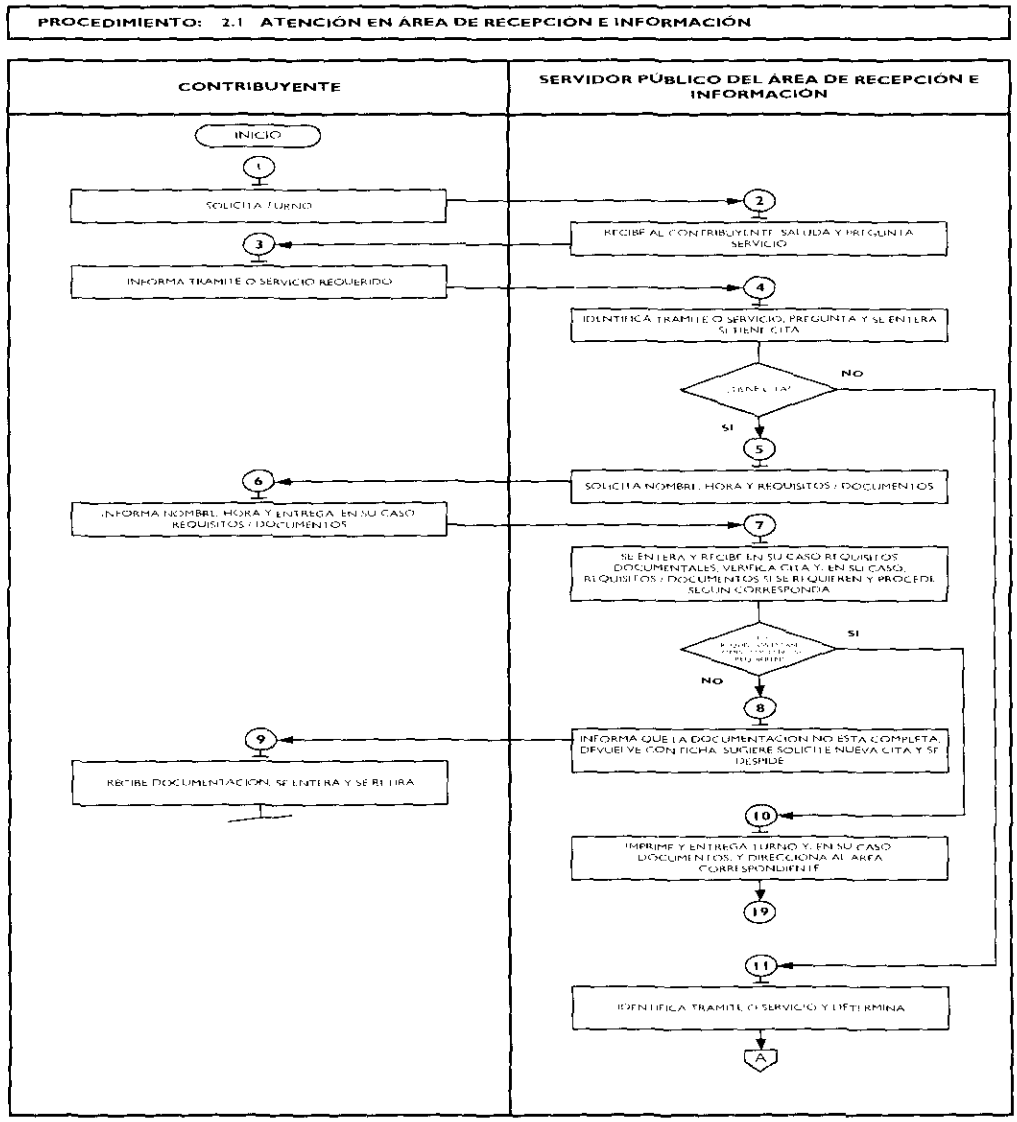
Procedimiento: 2.1 Atención en Área de Recepción e Información

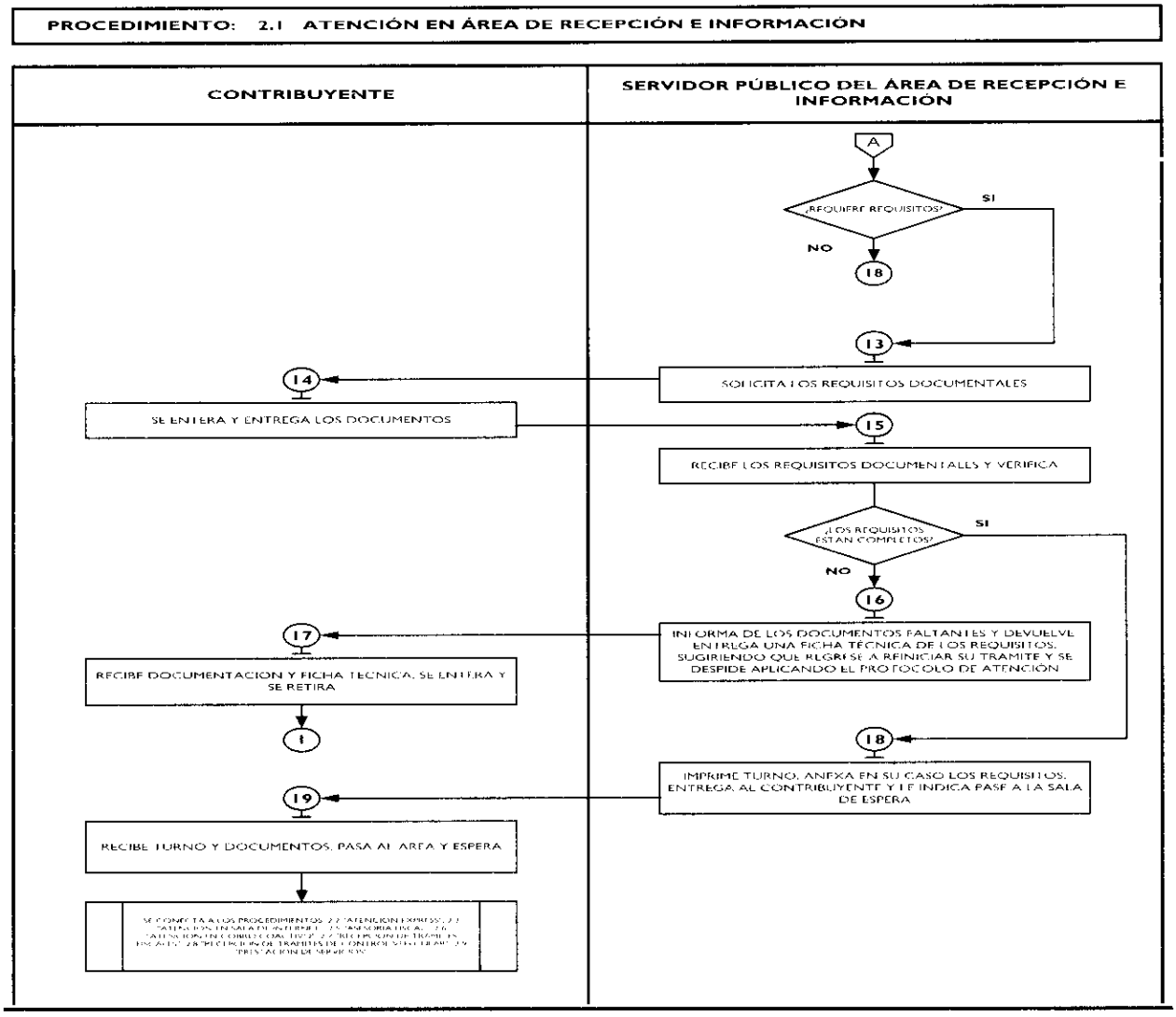
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	
2	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Recibe al Contribuyente, saluda aplicando el protocolo de atención, le pregunta el servicio que solicita.	Protocolo de Atención
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.	

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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
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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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 Turno de Atención
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:





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: 2.8 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.

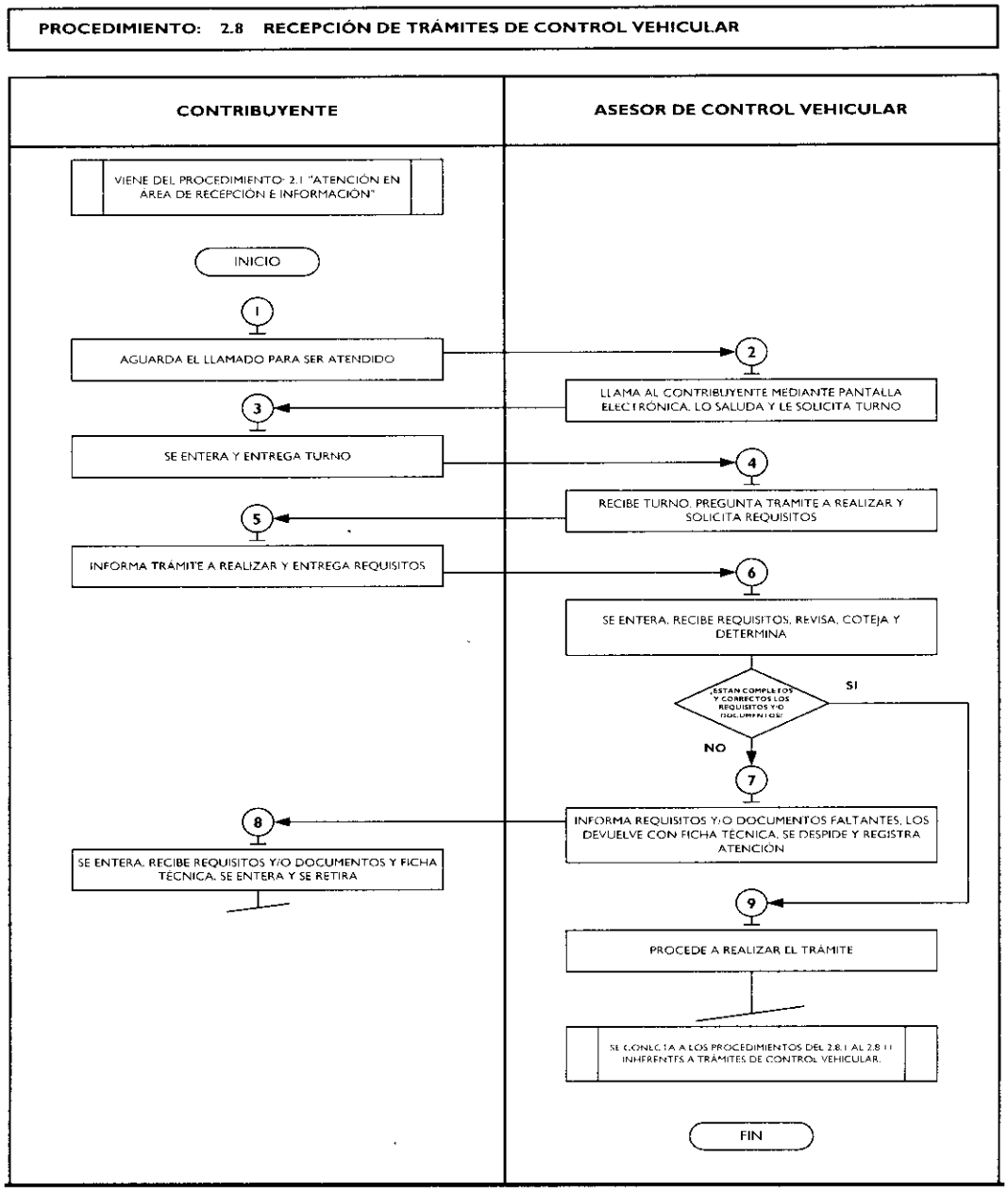
4. Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente.
5. Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.
6. Cambio de propietario del vehículo.
7. Reposición de tarjeta de circulación.
8. Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehiculos 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
		Los documentos no están completos y/o correctos	
7	Asesor de Control Vehicular	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
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
		Los documentos sí están completos y correctos	
9	Asesor de Control Vehicular	Procede a realizar el trámite. **Se conecta a los procedimientos del 2.8.1 al 2.8.11 inherentes a trámites de Control Vehicular.**	Documentos

Diagrama de flujo:



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.

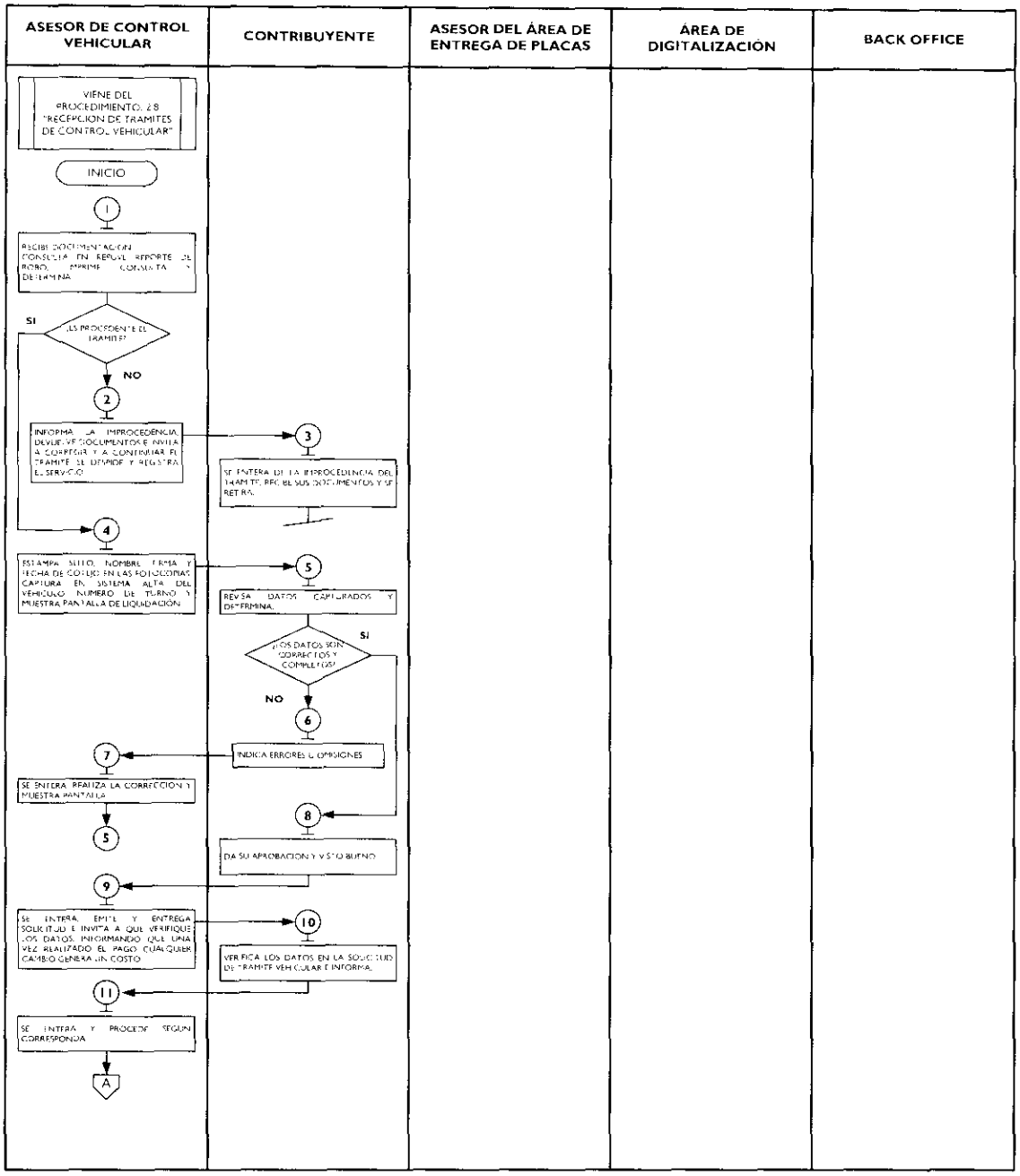
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga 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. **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	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	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.**	
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, cotteja 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

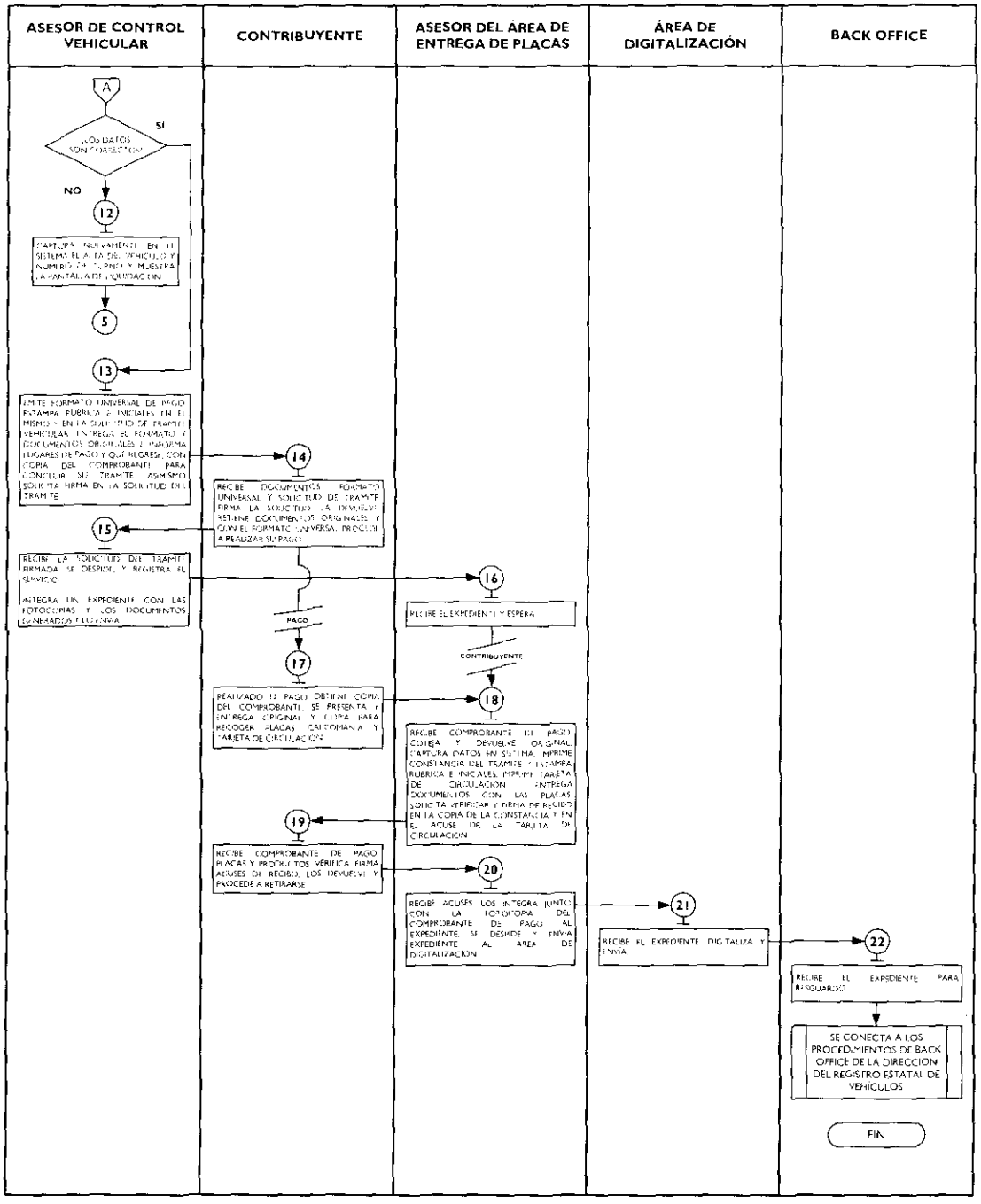
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
22	Back Office	Recibe el expediente para resguardo. **Se conecta a los procedimientos de Back Office de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.**	Expediente

Diagrama de flujo:

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



PROCEDIMIENTO: 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.

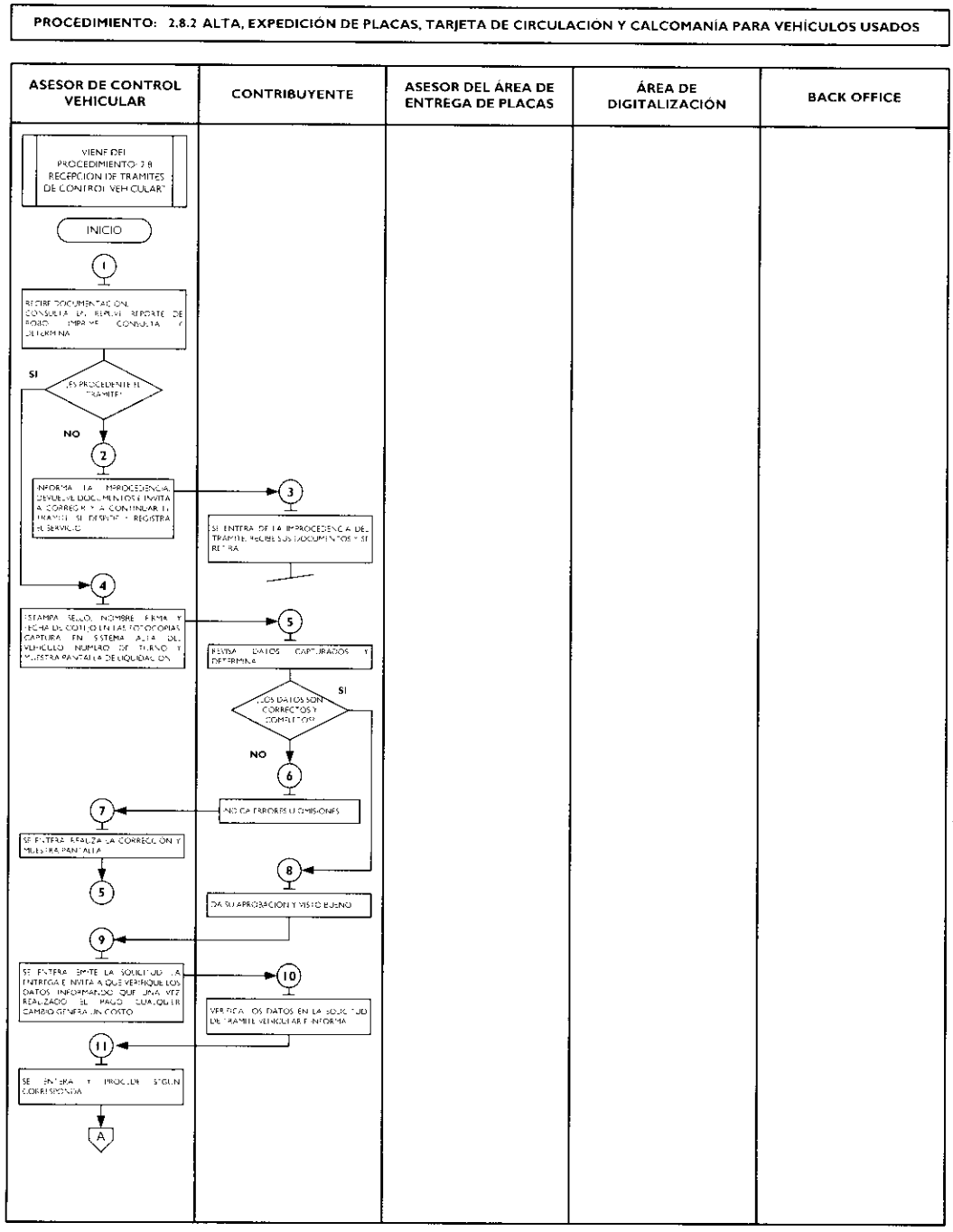
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	

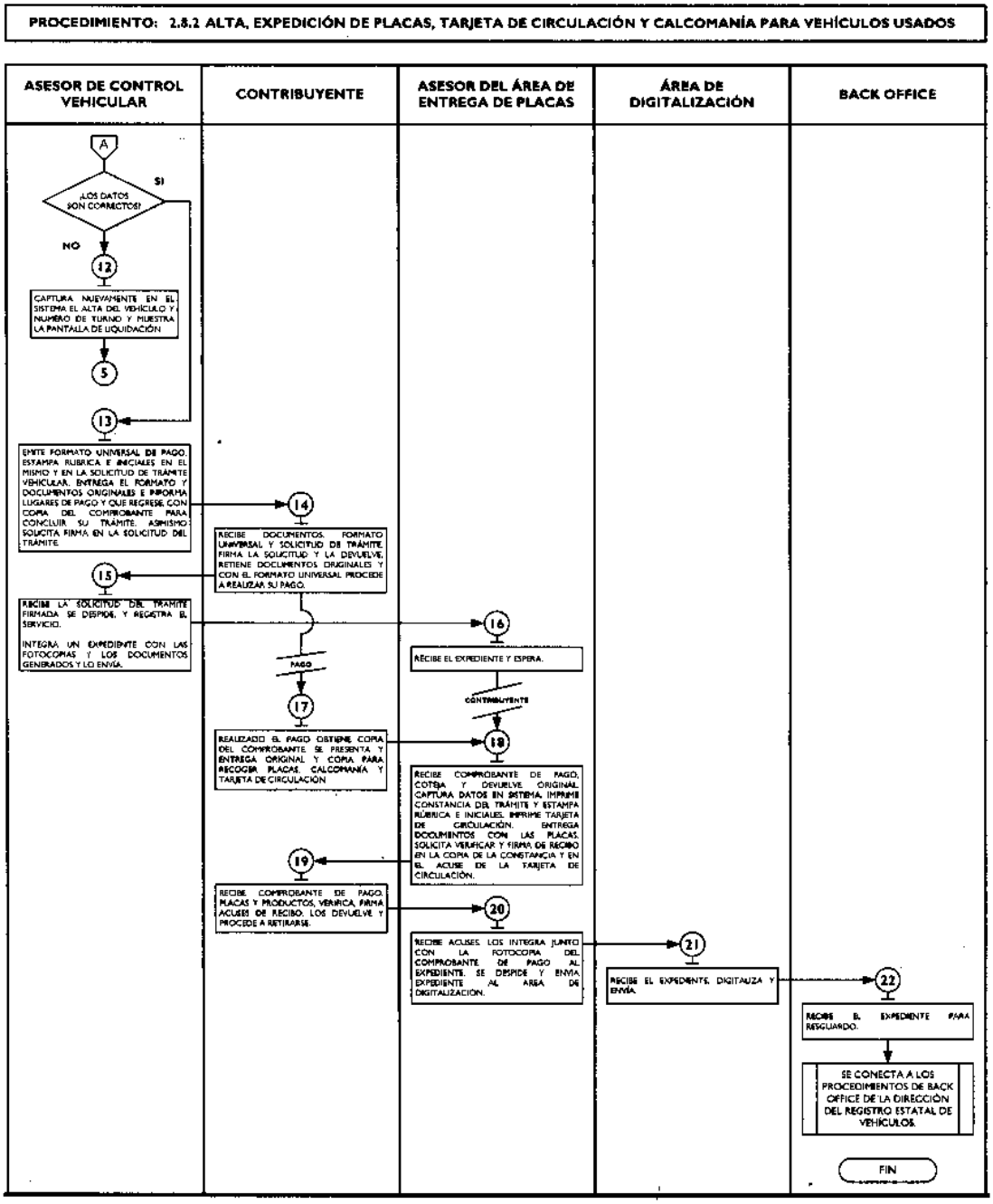
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos
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 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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Se conecta con la operación No. 5.	
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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
21	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:





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

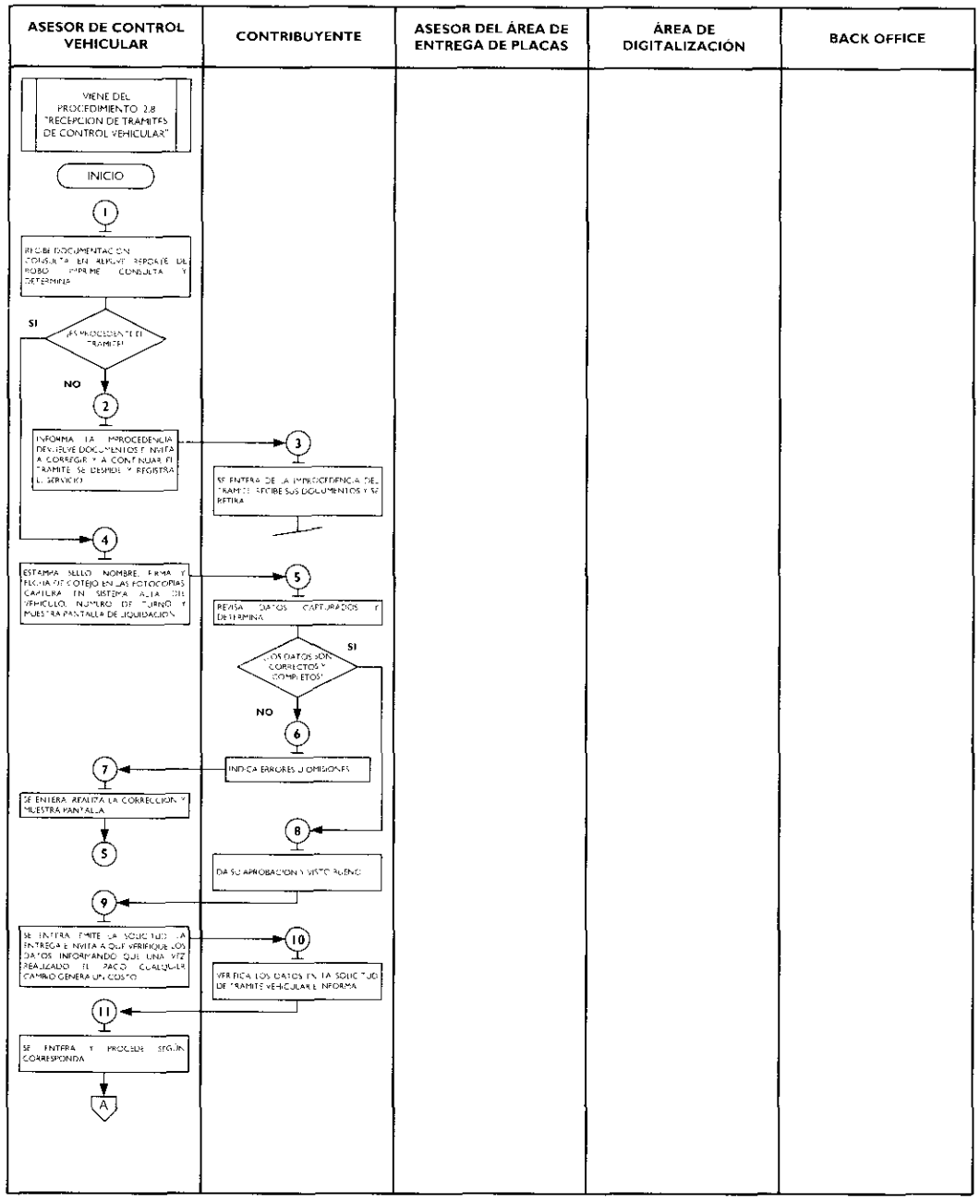
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	**Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"** Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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
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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

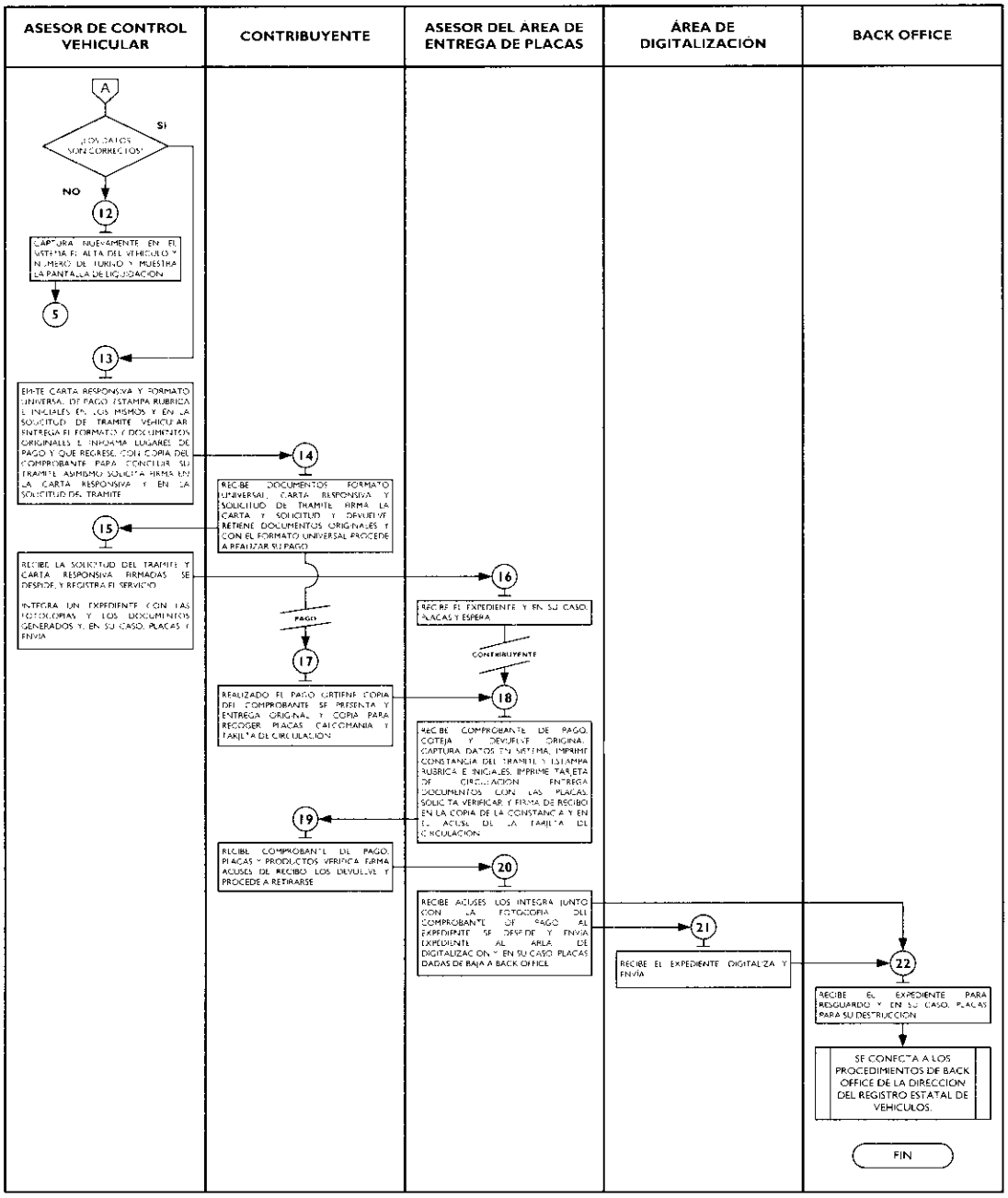
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		entrega de placas, asimismo le solicita firma en la carta responsiva y en la solicitud del trámite.	
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, carta responsiva, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular. Firma la solicitud de trámite 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
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



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.

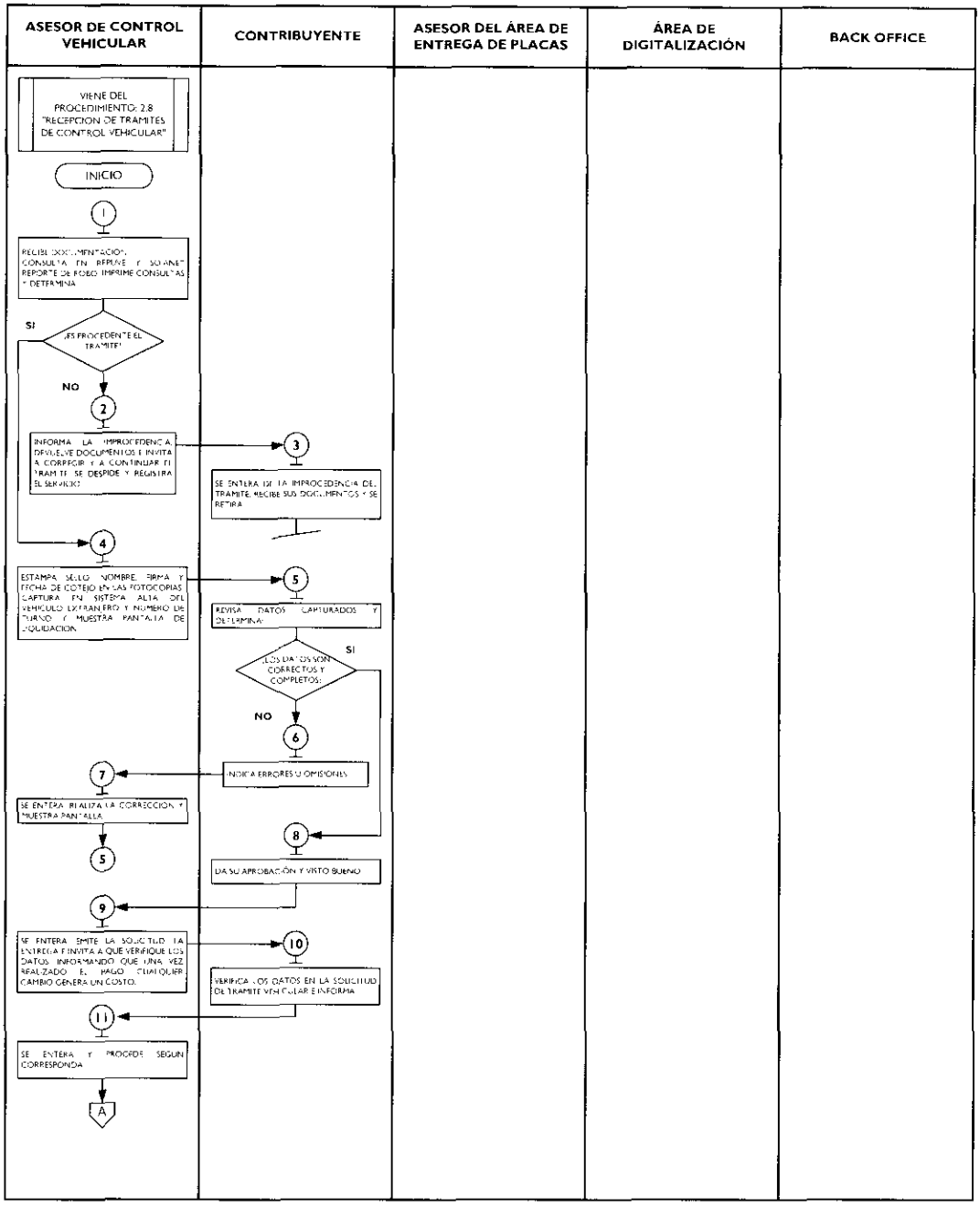
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE y en el SOIANET que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consultas y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

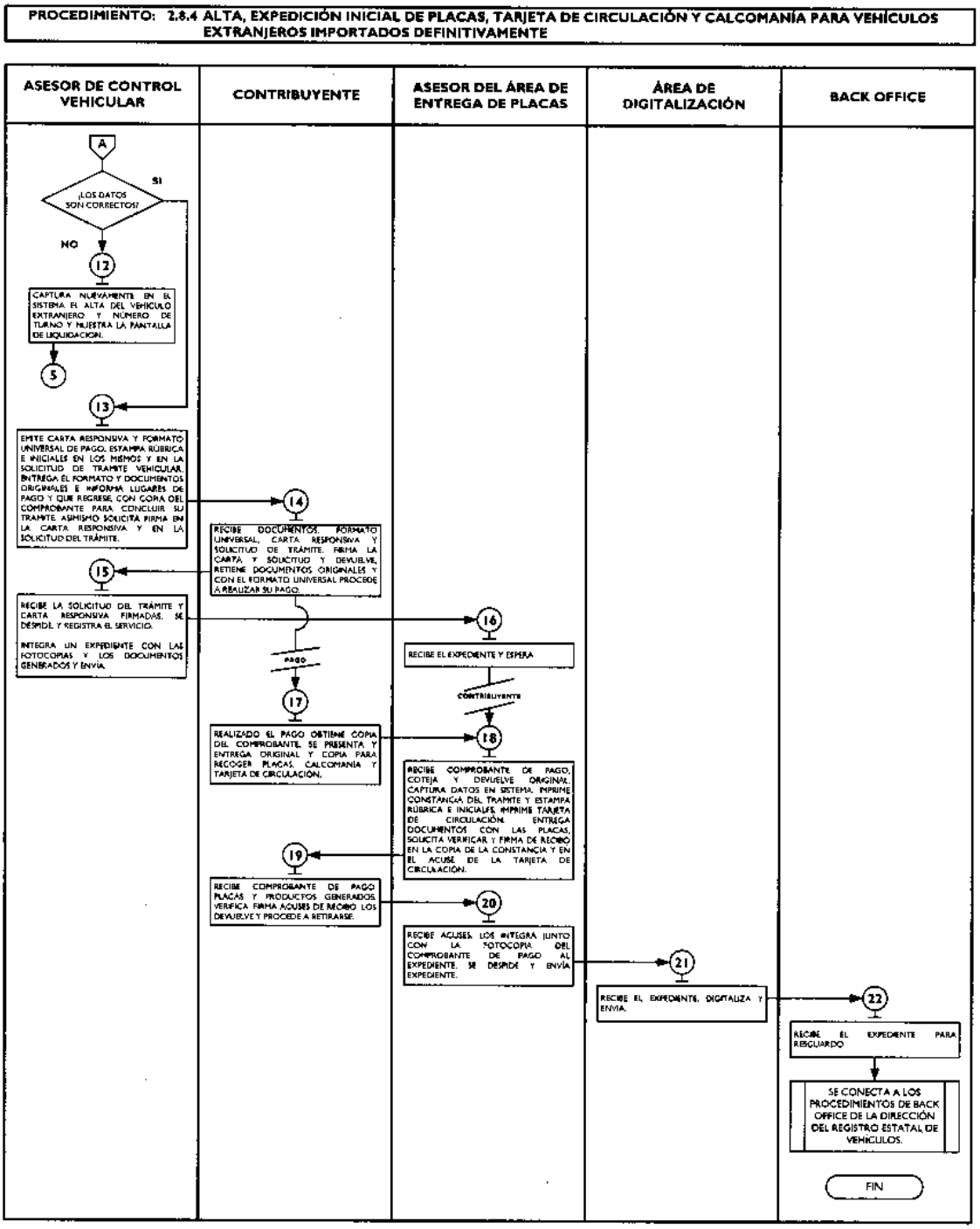
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
2	Asesor de control vehicular	**Es improcedente el trámite** Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido 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** 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 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. **Se conecta a la operación No. 5.**	Documentos
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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.	
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
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





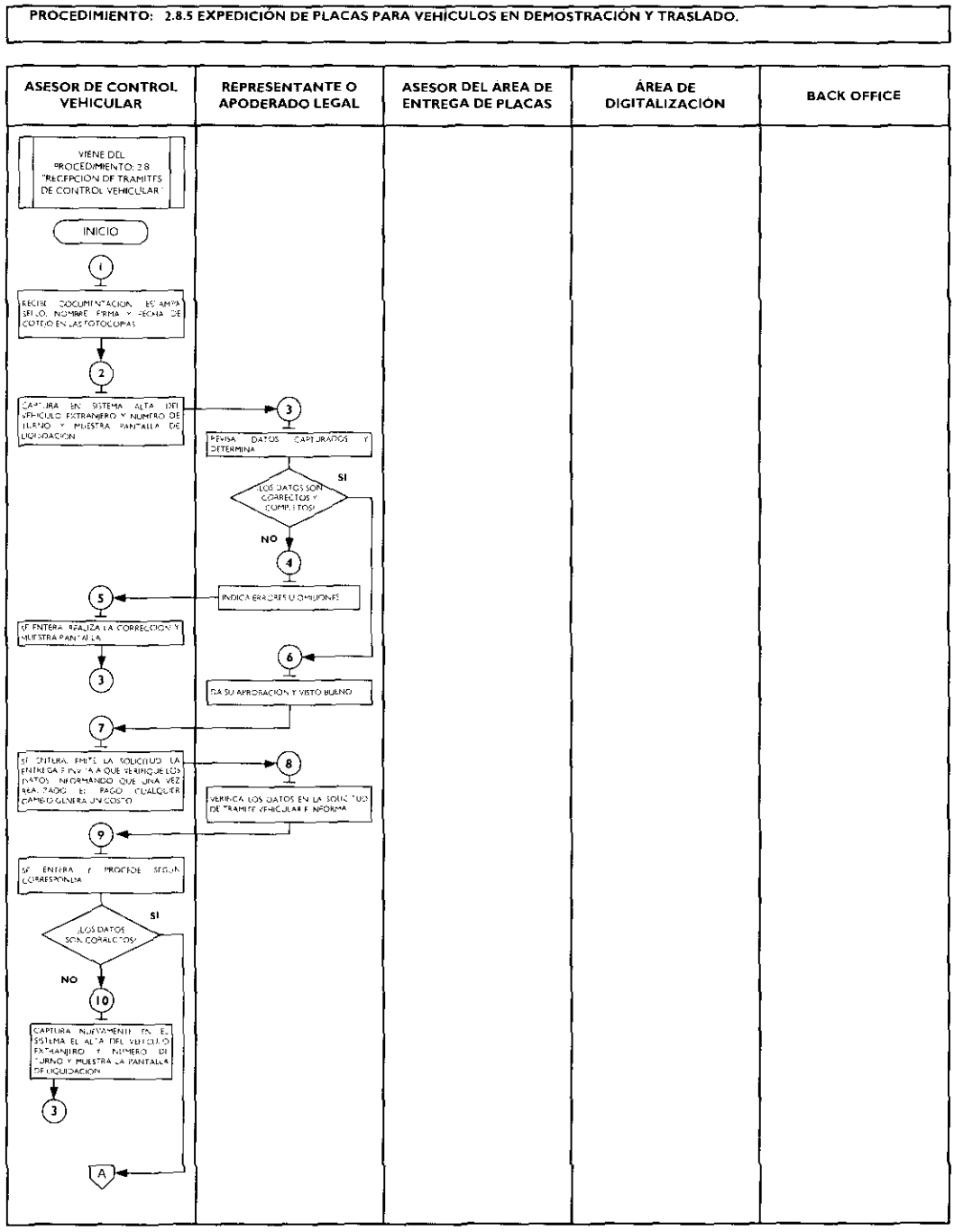
2.8.5 Expedición de placas para vehículos en demostración y traslado.

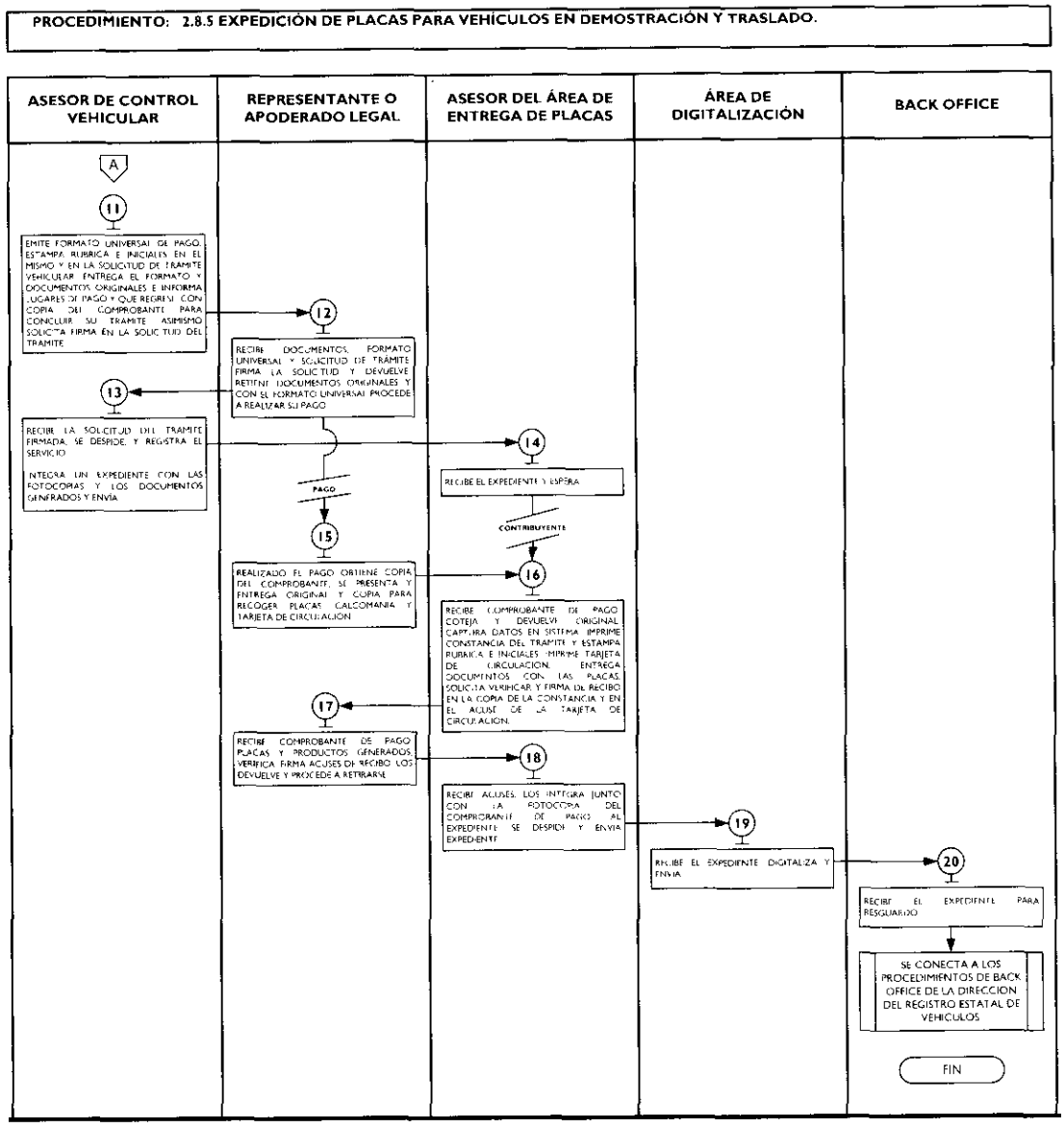
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el representante o apoderado legal, en original y copia, coteja documentación y estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos.	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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. **Se conecta a la operación No. 3.**	Documentos
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
12	Representante o apoderado legal	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular.	Documentos originales Solicitud de trámite vehicular

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.	
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:





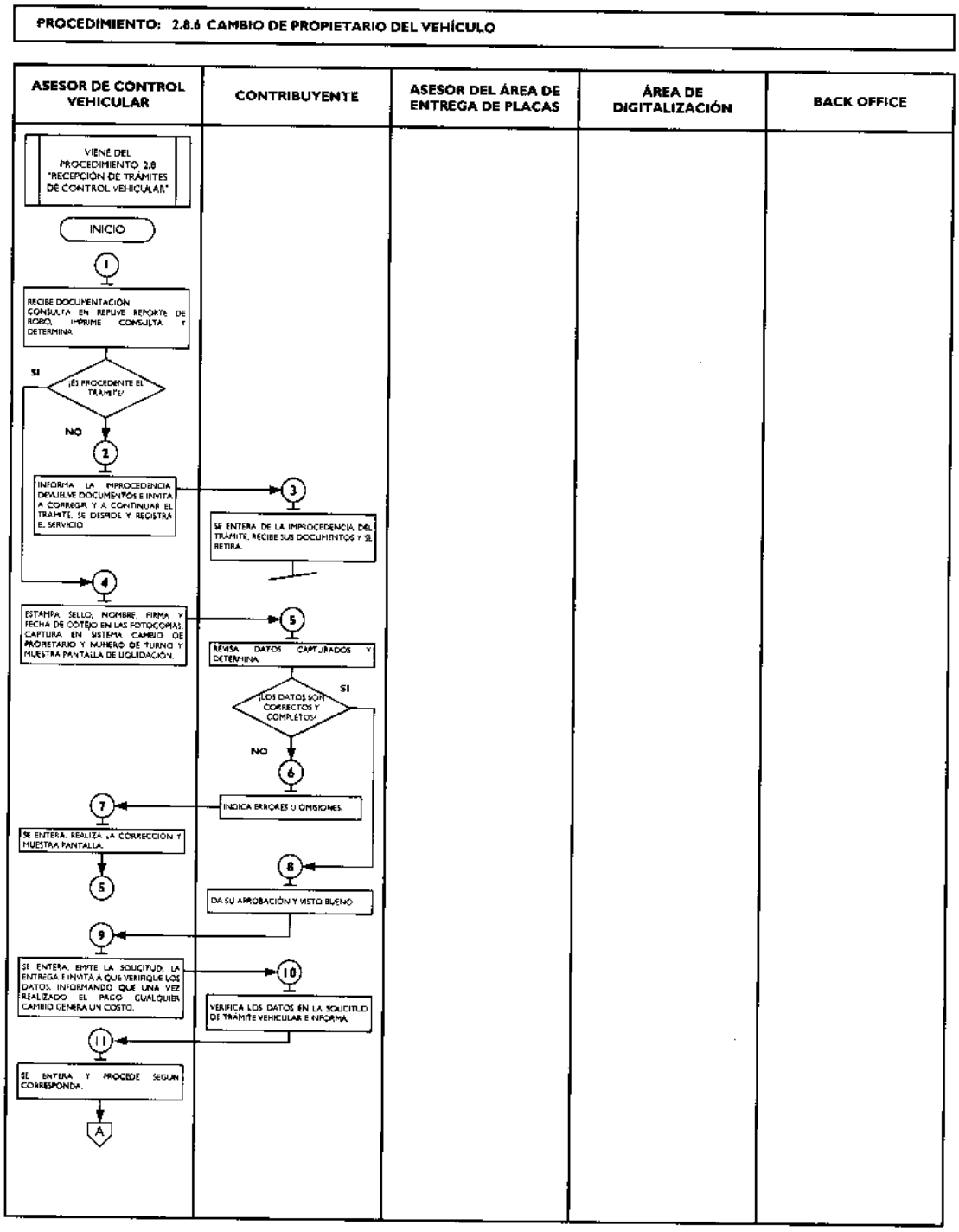
2.8.6 Cambio de propietario del vehículo.

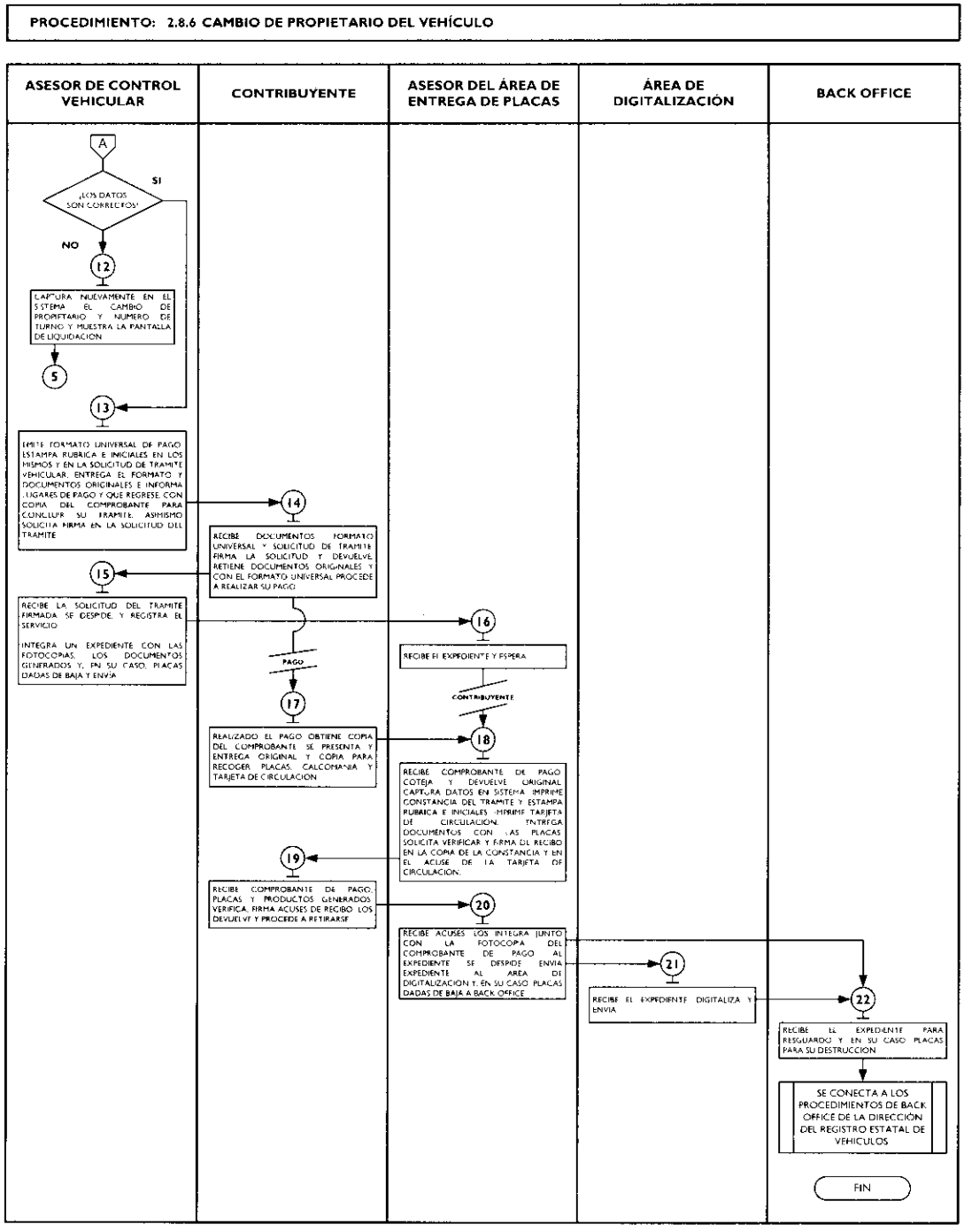
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga 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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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. **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 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
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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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
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:





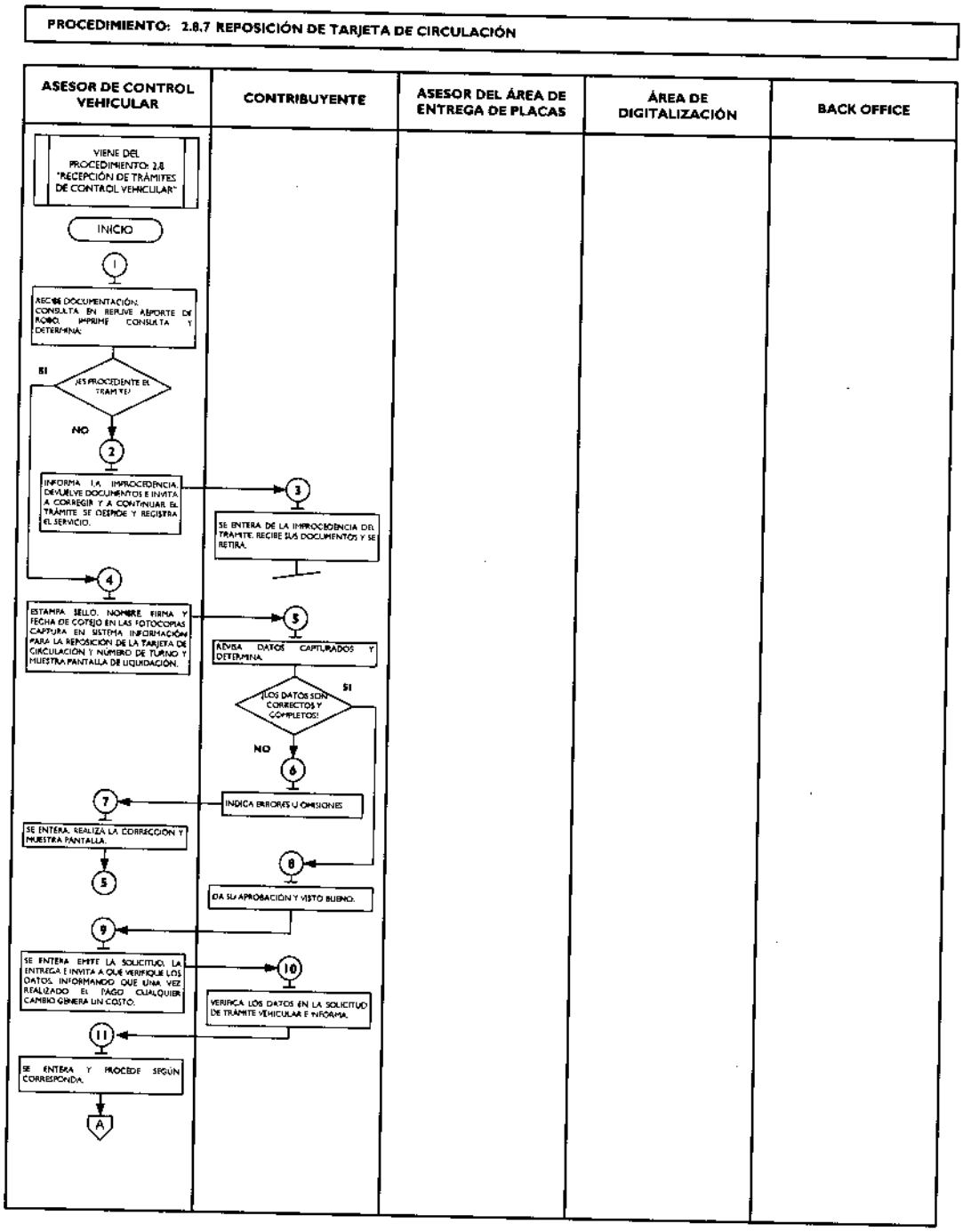
2.8.7 Reposición de tarjeta de circulación.

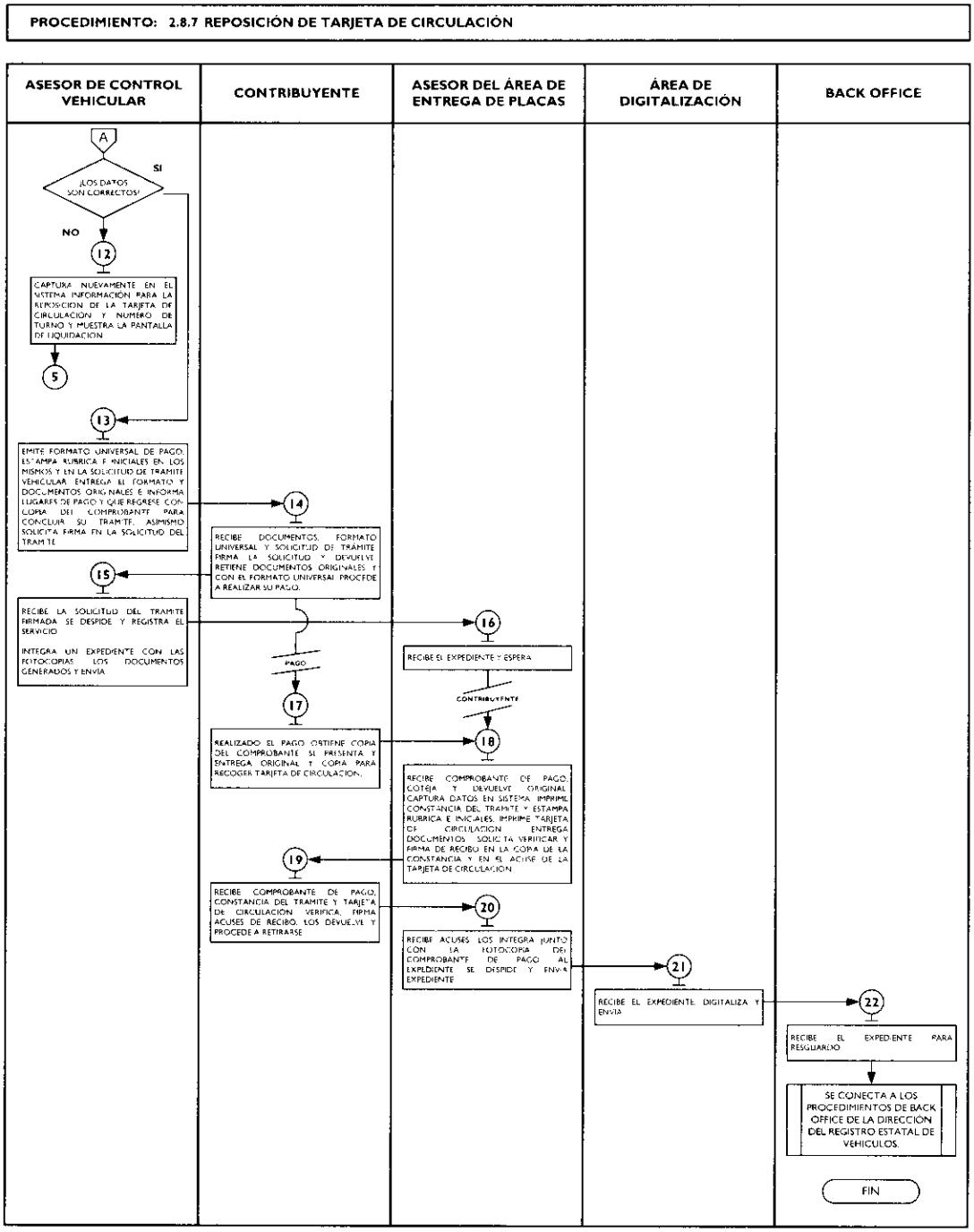
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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
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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.	
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 retirase.	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
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:





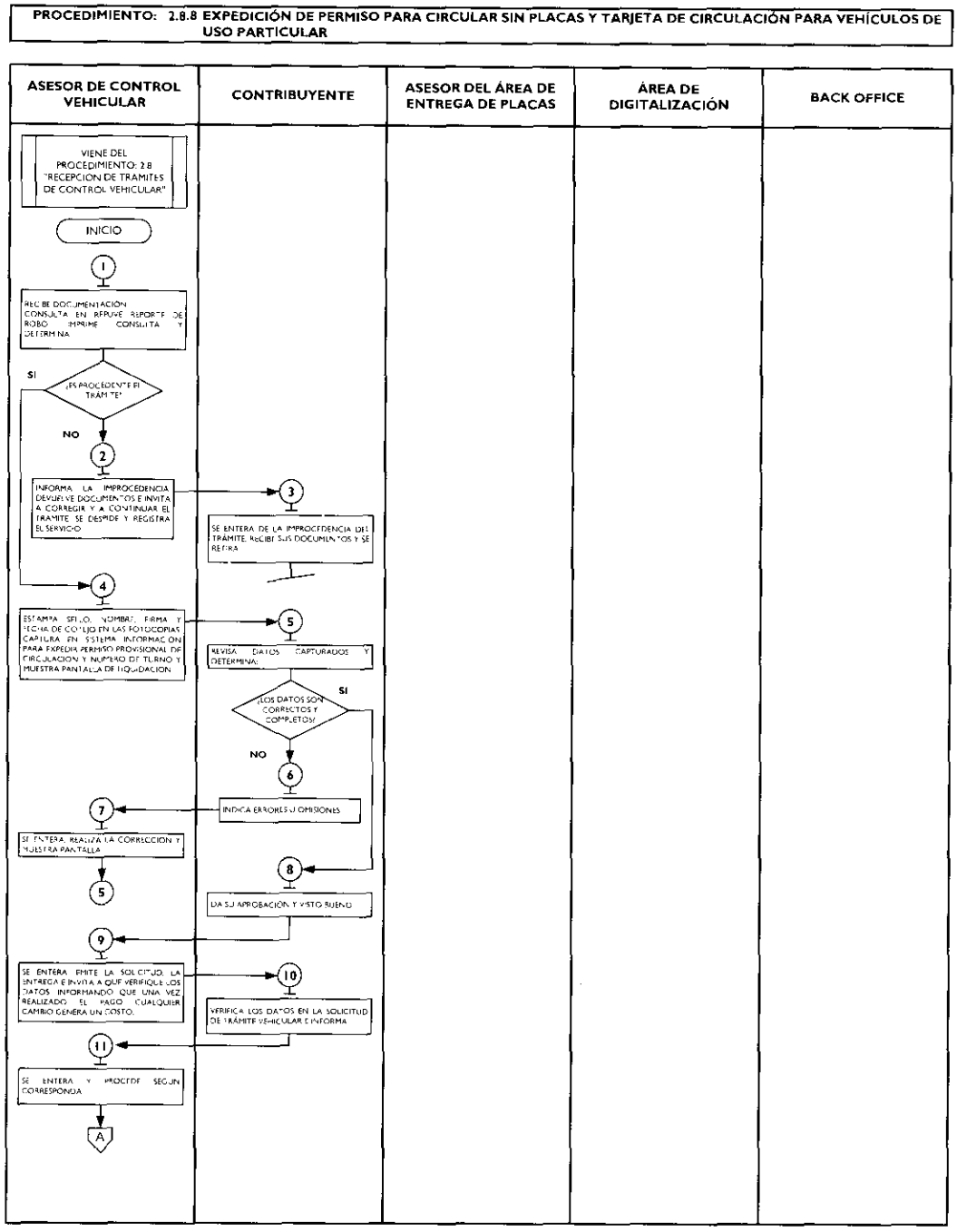
2.8.8 Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular.

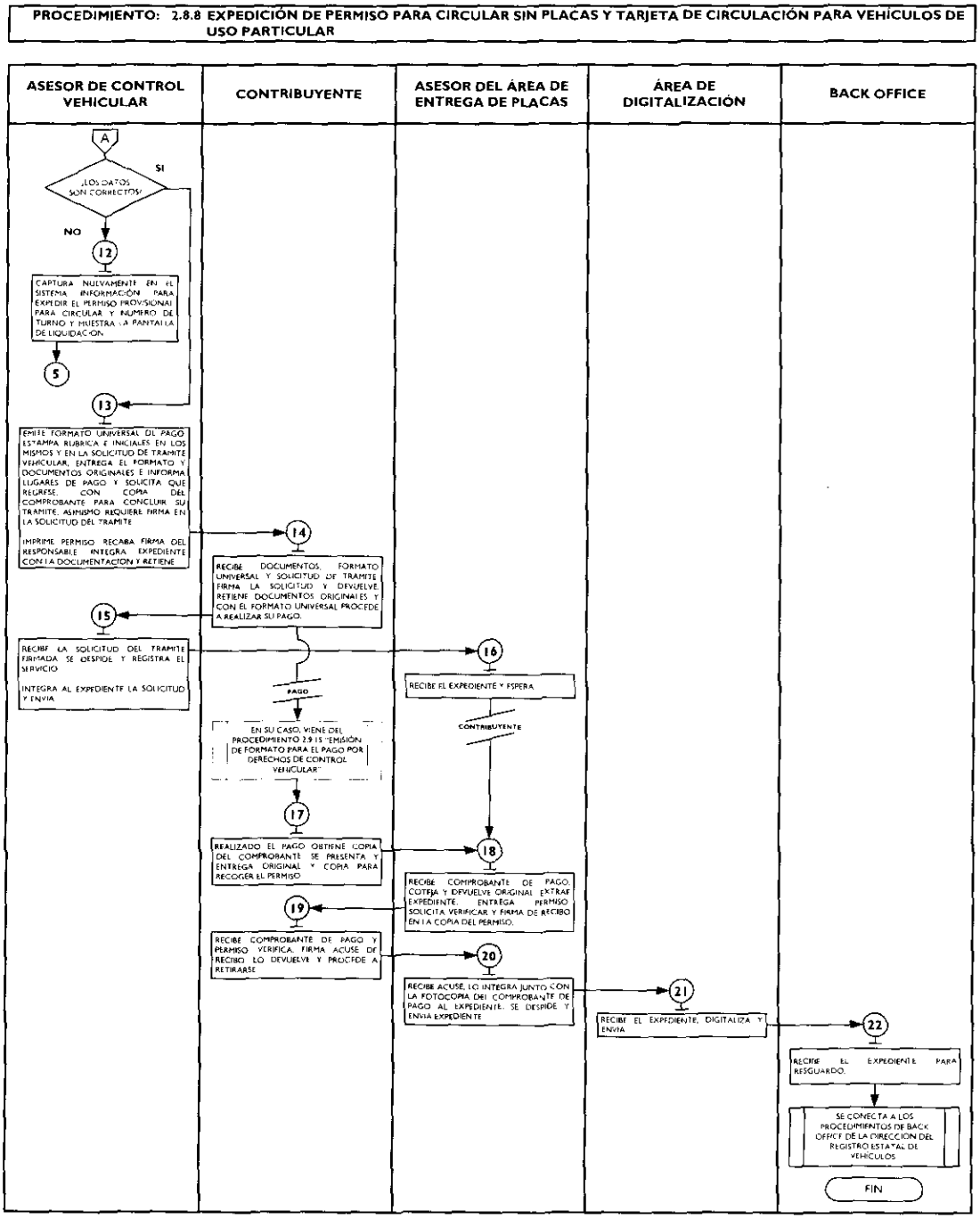
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime constancia y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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
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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.	
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 retirase.	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
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:





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

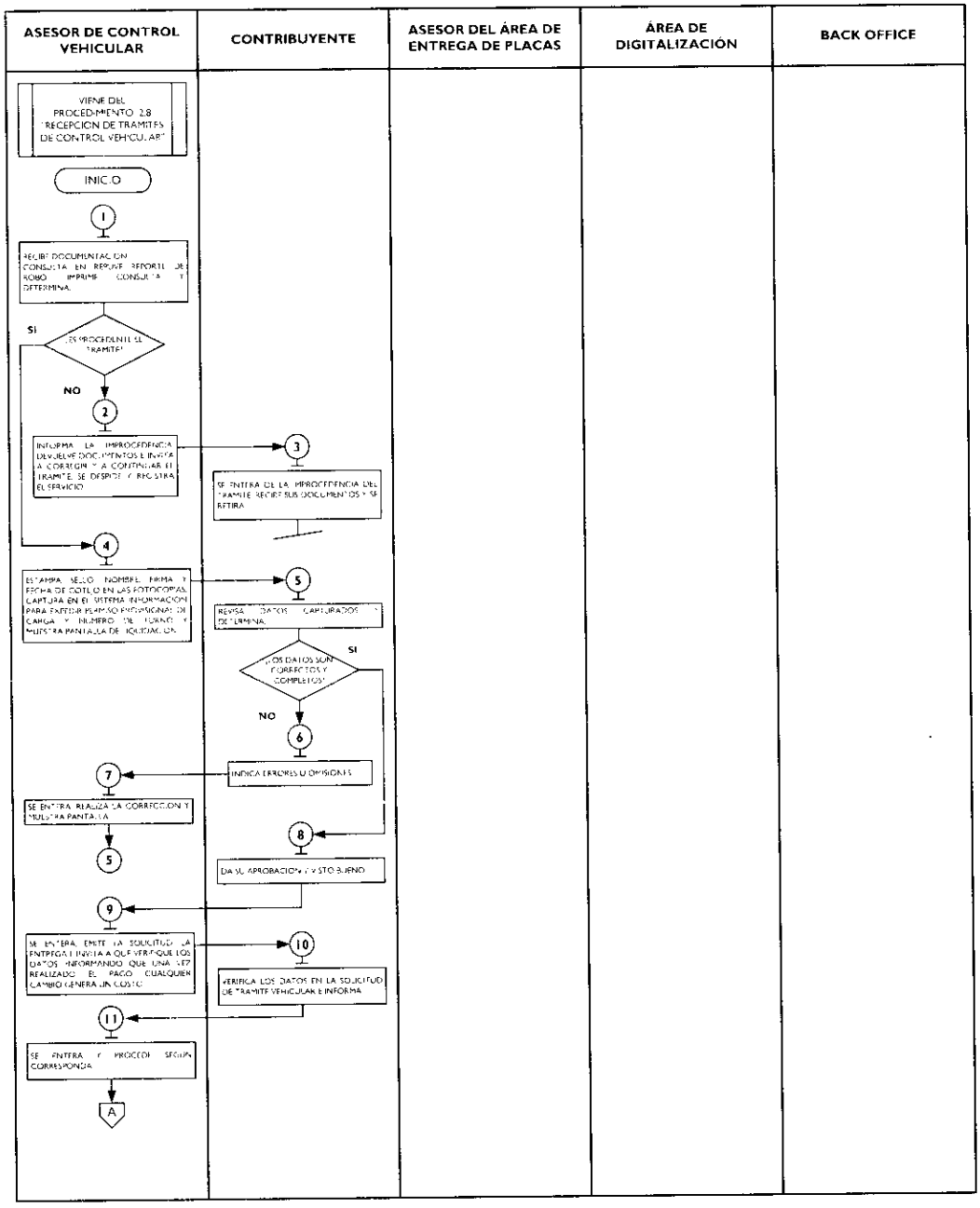
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime constancia y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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.	
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. **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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

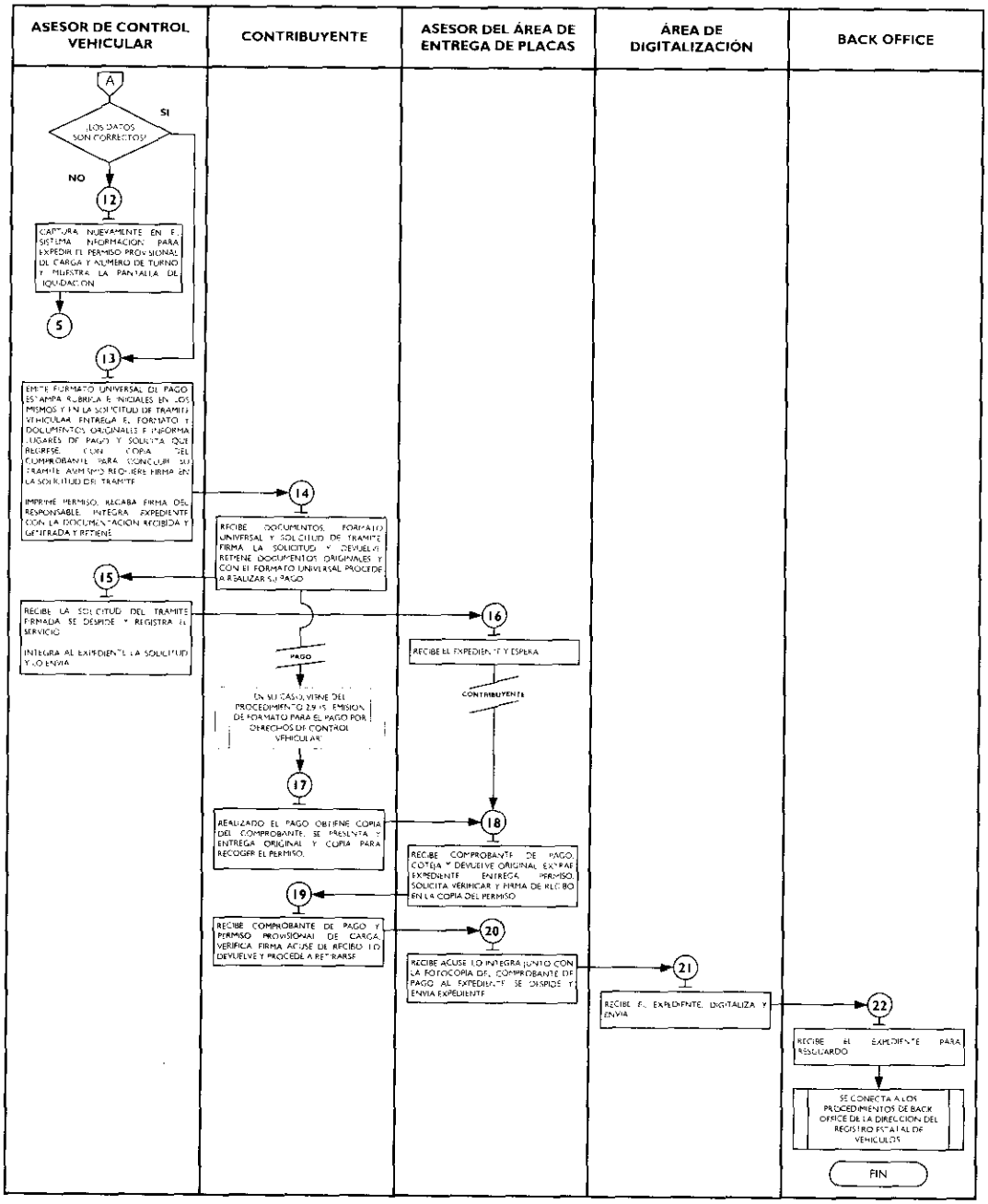
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		originales al contribuyente y le informa los lugares de pago y que regrese, una vez realizado el pago, con una copia del comprobante de pago para concluir su trámite al área de entrega de placas, asimismo le solicita firma en la solicitud del trámite. 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.	
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 retirase.	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, 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



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.

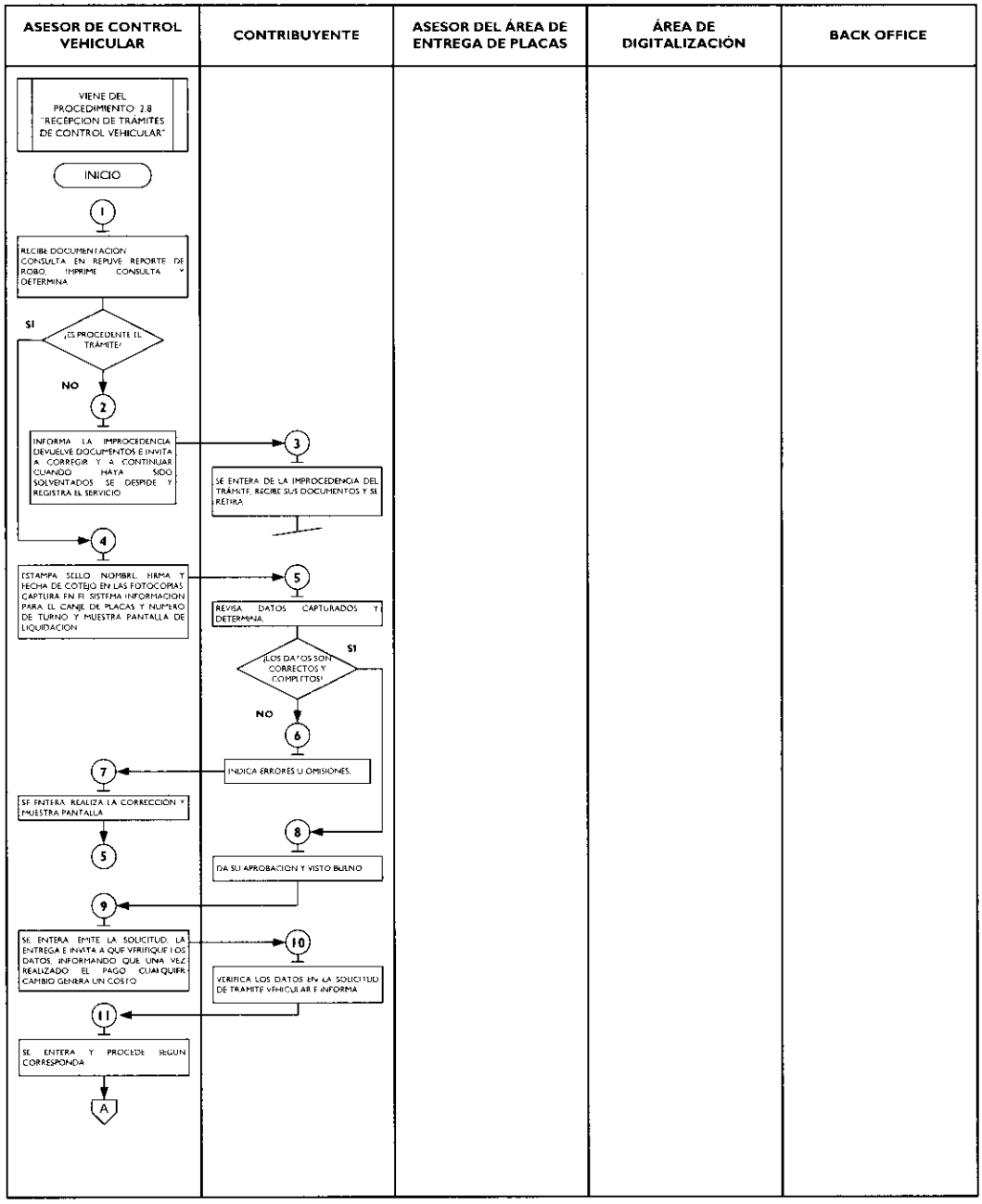
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"	
1	Asesor de control vehicular	Recibe la documentación presentada por el contribuyente, en original y copia para cotejo. Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: ¿Es procedente el trámite?	Documentos

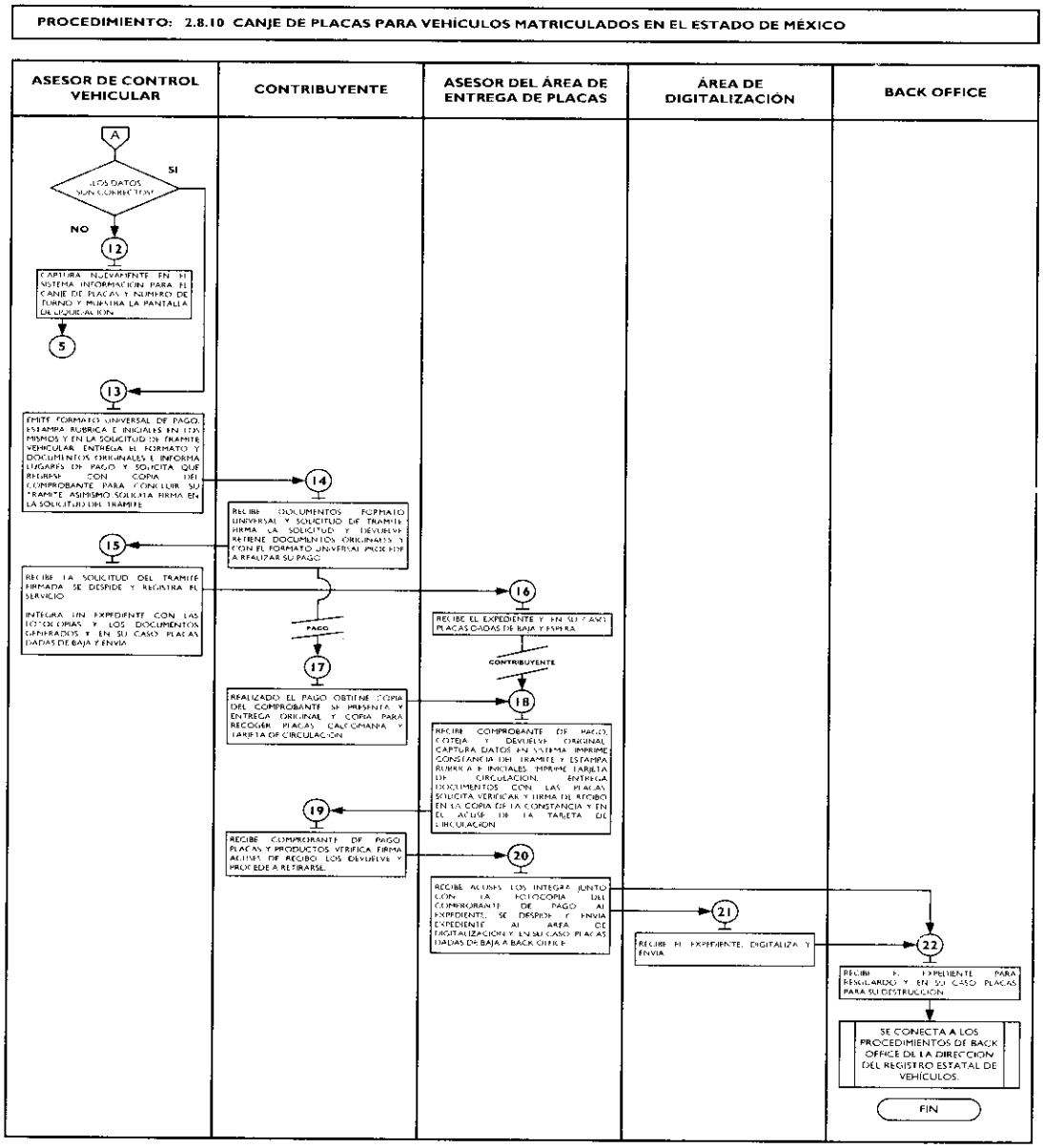
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
2	Asesor de control vehicular	**Es improcedente el trámite** Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo invita a corregir el error o la omisión y a continuar con su trámite cuando éstos hayan sido 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
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	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		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.	
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 retirase.	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
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





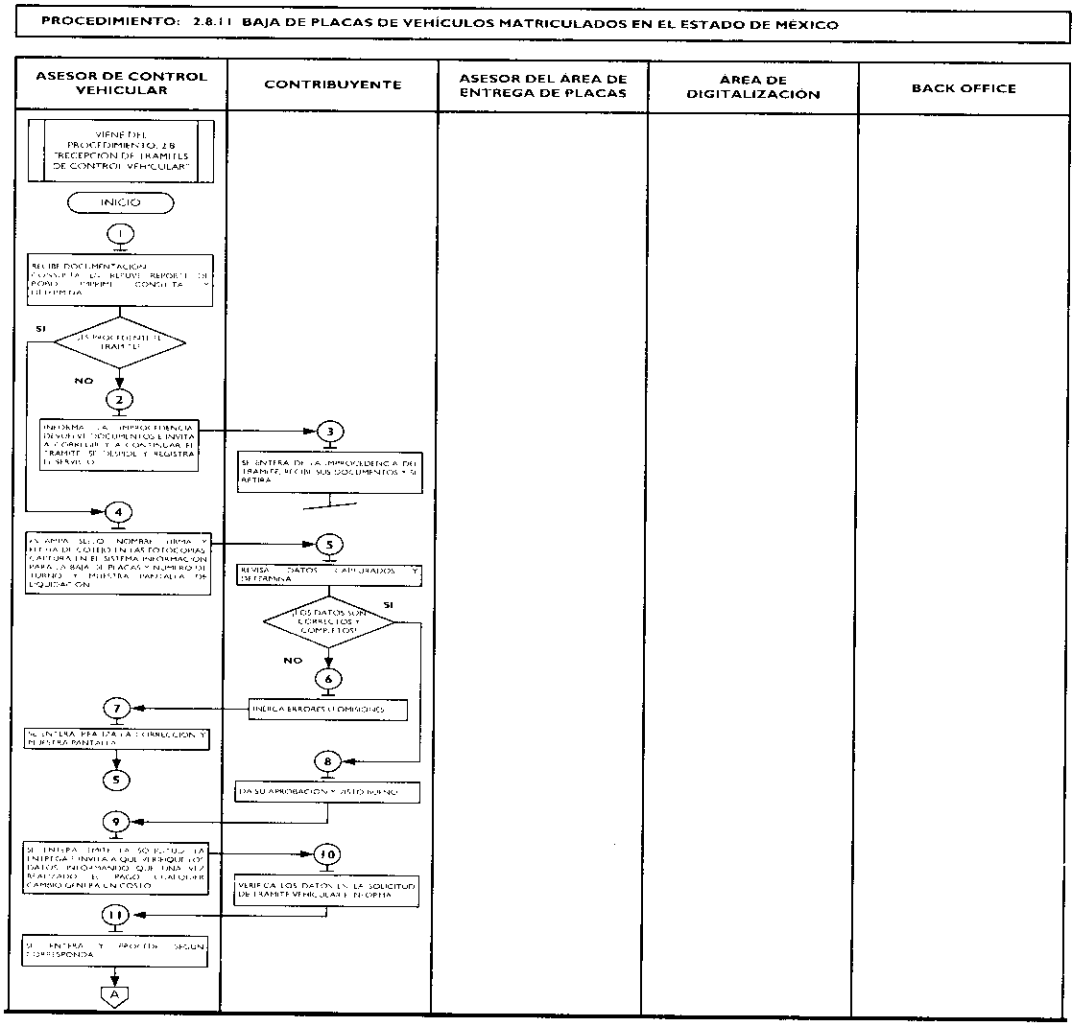
2.8.11 Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.

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. 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**	Documentos

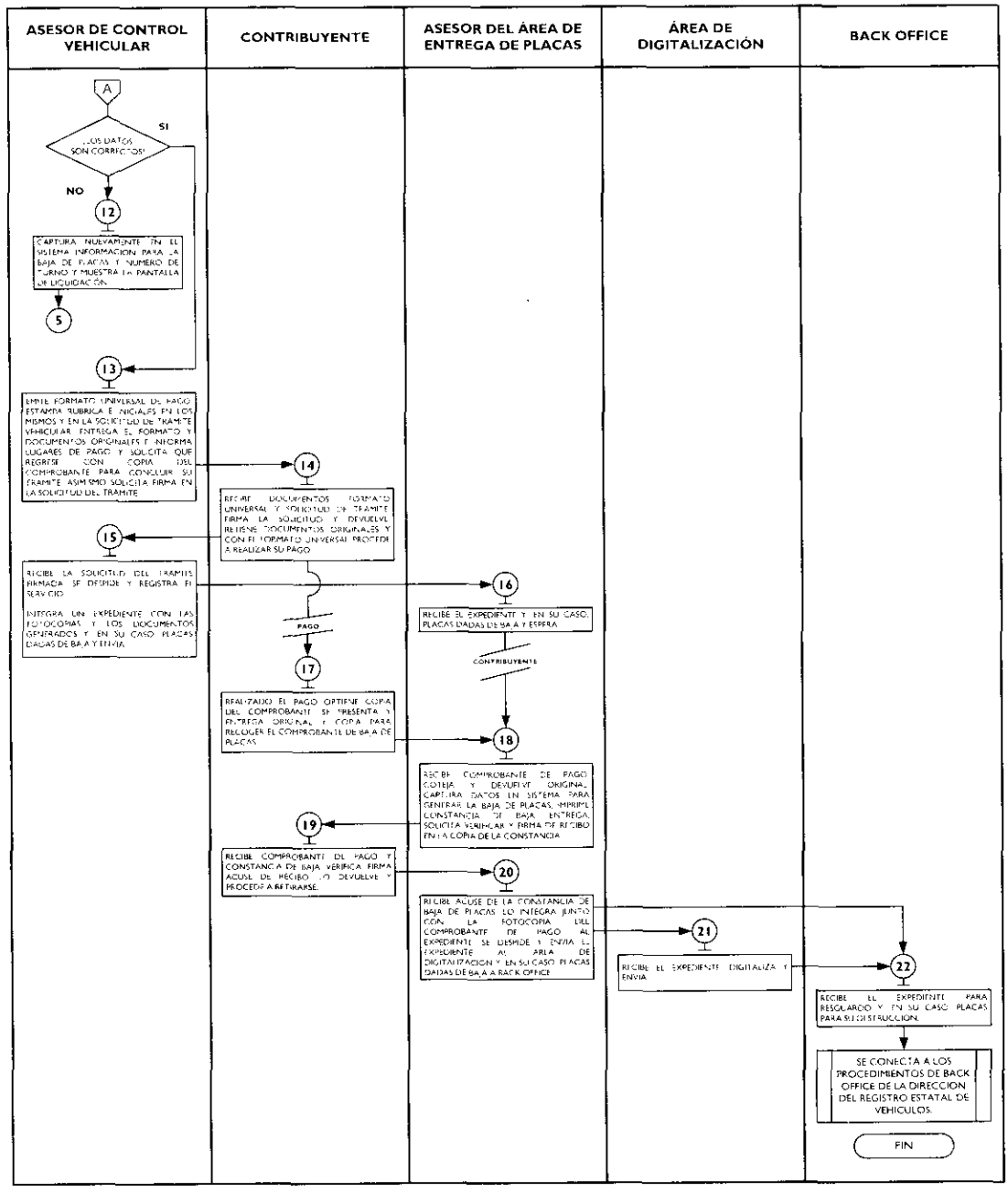
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Estampa sello, nombre, firma y fecha de cotejo en las fotocopias de los documentos.	
		Realiza la captura en el sistema correspondiente para realizar la baja de placas, tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente.	
		Captura 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.	
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**	Documentos
		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.	
13	Asesor de control vehicular	**Los datos son correctos**	Solicitud de trámite vehicular
		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.	Formato universal de pago
14	Contribuyente	Recibe documentos originales, formato universal de pago y solicitud de trámite vehicular.	Documentos originales
		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.	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.	Solicitud de trámite vehicular
		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.	
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.	Expediente del contribuyente
		Se conecta a la operación No. 18.	
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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
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 retirase.	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
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



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.

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera Edición, (elaboración del manual), junio de 2009.

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

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

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, indíquele 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?).

- Exprese 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, indíquele 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 desfirmarán 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 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.

El presente Anexo que forma parte del Convenio de Colaboración y Asunción de Funciones en Materia Hacendaria y de Prestación de Servicios Públicos de Control Vehicular, se firma por "LAS PARTES", en dos tantos originales, quedando en uno en poder de cada parte en la ciudad de Toluca, Estado de México, a los dos días del mes de octubre del año de dos mil nueve.

POR LA "DIRECCIÓN GENERAL"

LIC. RICARDO TREVIÑO CHAPA
DIRECTOR GENERAL DE RECAUDACIÓN
(RUBRICA).

POR "EL MUNICIPIO"

C. OTILIA MARÍA AZUCENA OLIVARES VILLAGÓMEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).

C. CUITLAHUAC ANDA MENDOZA
PRIMER SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. ROBERTO SOTO LEYVA
TESORERO MUNICIPAL
(RUBRICA).

CON LA INTERVENCIÓN DEL
C. ANTONIO LARA VÁZQUEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
En términos del artículo 91, fracción V,
De la Ley Orgánica Municipal del Estado de México
(RUBRICA).