GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial

Gaceta del Gobierno

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NÚM. 001 1021 **CARACTERÍSTICAS** 113282801
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez
legislacion.edomex.gob.mx

Mariano Matamoros Sur núm. 308 C.P. 50130 A: 202/3/001/02
Fecha: Toluca de Lerdo, Méx., jueves 4 de agosto de 2016

"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

Sumario

SECRETARÍA DE FINANZAS

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

Tomo CCII
Número
25

SECCIÓN QUINTA

Número de ejemplares impresos: 300

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE FINANZAS

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA enGRANDE

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Tercera
	Fecha:	Junio de 2016
	Código:	203117000
	Página:	

Índice

Presentación

I. Objetivo General

II. Proceso de atención de trámites y servicios al contribuyente

Atención en área de recepción e información

Trámites fiscales

2.1 Asesoría fiscal

2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales

2.3 Procedimientos para trámites fiscales presenciales

Aclaración de pagos del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y derechos de control vehicular

Aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes

Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes

Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales

Consulta sobre situaciones reales y concretas en materia fiscal

Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas

Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras

Expedición de constancias que reflejen la situación fiscal del contribuyente y de pago de contribuciones

Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes

No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y exención de derechos de control vehicular

Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución

Solicitud de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos

Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados

Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal

Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal

Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal

Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal

Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal

Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal

Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal

Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal

Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes

Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos

2.4 Procedimientos para los trámites fiscales en línea

Emisión de talonarios de pago para el Régimen de Pequeños Contribuyentes

Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía Internet

Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía Internet

Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet

Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial

Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares

Emisión del Formato Universal de Pago de derechos

Pago de Contribuciones en Línea

Presentación de declaraciones

Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)

Trámites de control vehicular

3.1 Recepción de trámites de control vehicular presenciales

3.2 Procedimientos para trámites de control vehicular presenciales

Alta de placas para vehículos en demostración y traslado

Alta de vehículos de otra entidad

Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente

Alta de vehículos nuevos

Alta de vehículos usados sin antecedente de registro

Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México

Baja de placas para vehículos en demostración y traslado

Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México

Cambio de propietario del vehículo

Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas

Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular

Reposición de Tarjeta de Circulación

Selección de placa específica

Prestación de Servicios

4.1 Aviso de venta de vehículo

4.2 Calculadora (REPECOS), vía Internet

4.3 Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal

4.4 Comprobante pago de contribuciones, vía Internet

4.5 Consulta conoce tu Registro Estatal de Contribuyentes (REC)

4.6 Consulta de pago de servicios que ofrece el Gobierno del Estado de México, vía Internet

4.7 Consulta de verificación vehicular

4.8 Informe de robo/recuperación de vehículos

4.9 Informe de siniestro de vehículo con pérdida total

4.10 Mi cuenta, Registro Estatal de Contribuyentes y obtención de contraseña, vía Internet

4.11 Programación de citas para atención en Centros de Servicios Fiscales

4.12 Refrendo placa demostrativa

III. Simbología

IV. Anexos:

Código de Ética y Conducta

Protocolo de Atención al Usuario

Lineamientos para Contingencias en el Proceso de Atención al Contribuyente

Plazos de respuesta a los trámites

V. Registro de Ediciones

VI. Distribución

VII. Validación

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 Gobierno del Estado de México impulsa la construcción y desarrollo de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

Sustentado en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus acciones de gobierno, donde 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 acciones de valor para la ciudadanía. Este modelo es instrumento para garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar en beneficio de la sociedad mexiquense.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización del marco jurídico, estructuras organizacionales, sistemas y procesos de trabajo, a fin de atender de forma oportuna, sencilla, ágil y directa la demanda ciudadana de trámites y servicios gubernamentales, mediante el diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad en el servicio.

El presente manual administrativo documenta los procedimientos necesarios para dar atención al contribuyente, en un marco de calidad y eficiencia administrativa, teniendo como eje principal la atención al contribuyente, que se verá reflejado en una mayor recaudación, todo ello con la finalidad de coadyuvar a la generación de bienes y servicios de valor para el ciudadano.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa, y permite la implementación de estándares de calidad en la atención al contribuyente y de acciones por parte del Gobernador del Estado de México, que fortalecen la transformación de la cultura del servicio público, orientado 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, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo, así como la difusión de las políticas y lineamientos, para su correcta aplicación en la atención al contribuyente.

II. Proceso de atención de trámites y servicios al contribuyente

Usuario:

Contribuyente: Persona Física o Jurídica colectiva.

Insumos:

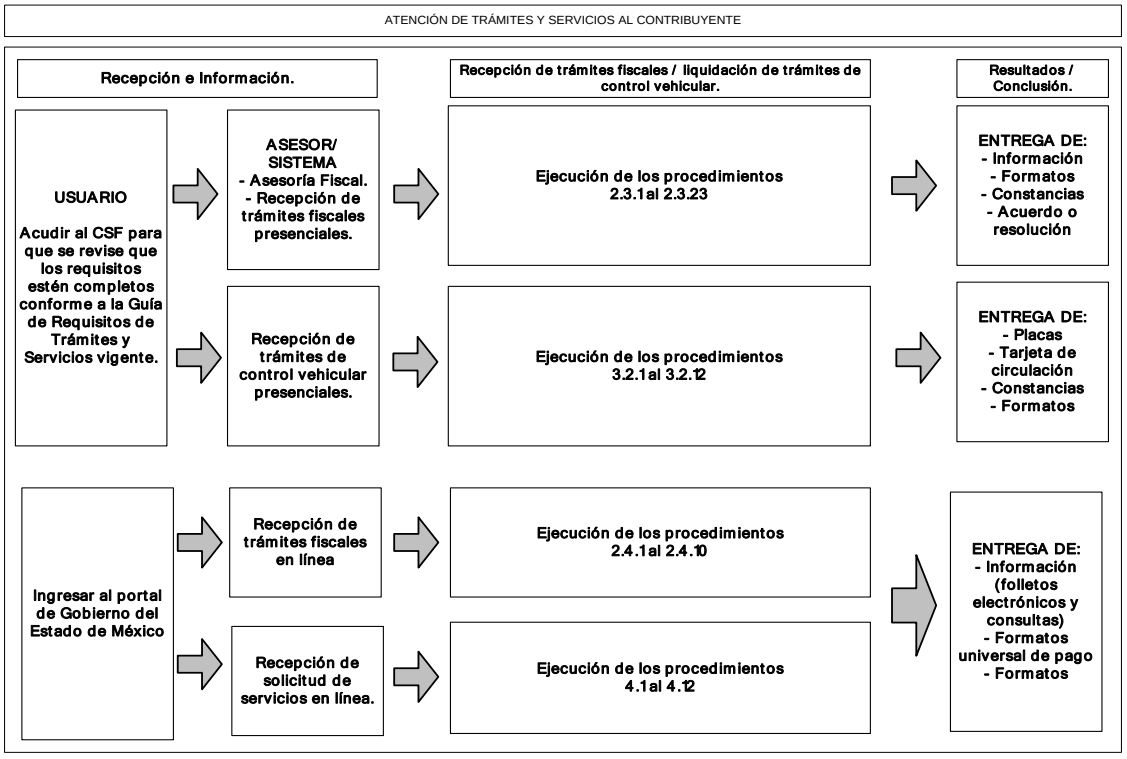
Requisitos documentales conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Procedimientos:

- Atención al contribuyente: Recepción e información.
- Trámites fiscales.
- Trámites de control vehicular.
- Prestación de servicios.

Resultado final de valor:

- Servicio.
- Información.
- Documentación.



1. Atención en área de recepción e información

Objetivo:

Mejorar la eficiencia de los servicios brindados al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales, mediante su atención y direccionamiento adecuado al área específica que corresponda de acuerdo al servicio o trámite solicitado por el usuario.

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 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 12, 13 y 14. Gaceta del Gobierno, 26 de marzo de 2015, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación. Gaceta del Gobierno, 17 de agosto de 2015.
- 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, 13 de julio de 2015.

Responsabilidades:

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

El personal del área de recepción e información deberá:

- Imprimir y tener a la mano las Fichas Técnicas y Folletos de requisitos de trámites y servicios, conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Tener impresas fichas de atención diferenciadas por cada tipo de servicio, y mantenerlas a la mano para utilizarlas en caso de contingencia.
- 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, ya sea manual o Q Matic.
- Conocer, manejar y promover el esquema de trámites vehiculares iniciados vía Internet, otorgando un turno de atención especial (manual o Q Matic) a los contribuyentes que tengan una cita agendada y que se encuentren dentro del tiempo de tolerancia permitido; siempre y cuando cumpla con todos los requisitos y documentos señalados en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Conocer, manejar y tener a la mano la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Verificar que el contribuyente cumpla con todos los requisitos y documentos señalados en 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 Servicios Fiscales, éstas pueden ser: fallas de energía eléctrica, fallas en los sistemas de red y conexión a internet, fallas en los sistemas informáticos, fallas en el sistema Q Matic 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 todos los requisitos y documentos que marque la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, como necesarios para realizar el trámite.

Ficha Técnica: Documento que contiene los requisitos vigentes necesarios para la realización de trámites.

Grandes contribuyentes: Se les da esta denominación a aquellas personas que deseen realizar 2 o más trámites (ya sean fiscales o de control vehicular) a nombre del mismo contribuyente ya sea persona física o jurídico colectiva específicamente 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 la documentación generada de los 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.

Turno de atención: Se refiere al documento elaborado de manera manual o emitido por el sistema Q Matic, que identifica con números consecutivos el orden de atención de los contribuyentes.

Trámite fiscal presencial: Se entenderá por trámite fiscal toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente en la cual requiera ingresar documentación y obtener una respuesta o un producto generado de su solicitud, acudiendo a un Centro de Servicios Fiscales, ya que debe ser recibido y/o realizado por un Asesor de trámites fiscales.

Recepción de documentos: Son los trámites que el contribuyente realiza a través de un Centro de Servicios Fiscales y que posteriormente son turnados al área responsable para su atención y entrega de productos.

Insumos:

- Solicitud verbal de atención.
- Manifestación de dudas o aclaraciones sobre trámites y servicios.
- Comprobante de confirmación de cita.

Recursos:

- Sistema de Control de Citas Web.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Lineamientos a seguir en caso de contingencia.
- Fichas técnicas.
- Protocolo de atención al usuario.

Resultados:

- Turno de atención del servicio solicitado.

Interacción con otros procedimientos:

- 2.1 Asesoría fiscal.
- 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.
- 3.1 Recepción de trámites de control vehicular presenciales.
- 4. Prestación de servicios.

Políticas:

- Durante la atención al contribuyente, el personal del área de recepción e información se apegará en todo momento al protocolo de atención.
- La entrega de turno al contribuyente se realizará una vez revisados de forma los requisitos del trámite o servicio a realizar, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- El servidor público del área de recepción e información será el único responsable de asignar los turnos de atención al contribuyente, así como de recibir, revisar y orientar satisfactoriamente al contribuyente.
- Cuando un contribuyente no cumpla con todos los requisitos establecidos en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, el servidor público del área de recepción e información comunicará al contribuyente las inconsistencias o documentos faltantes entregándole una ficha técnica del trámite solicitado y no asignará turno.
- En caso de que el contribuyente solicite turno y no cuente con los documentos completos será canalizando con un Asesor, en su caso, con el Supervisor o Titular del CSF, para asesorar al contribuyente y solicitarle que regrese cuando haya subsanado la inconsistencia; esto con la finalidad de evitar que el interesado vuelva en más de 2 ocasiones.
- En el caso específico de los procedimientos 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7, 2.3.10 y 2.3.12 el Asesor deberá asignarle un turno al contribuyente aunque no cumpla con el total de los requisitos, siempre y cuando presente el escrito libre de solicitud; señalando en el turno impreso los documentos faltantes.
- Para los procedimientos 2.3.14, 2.3.15, 2.3.16, 2.3.17, 2.3.18, 2.3.19, 2.3.20 y 2.3.21 el Asesor del área de recepción e información después de verificar en el documento determinante la dirección fiscal del contribuyente, deberá direccionarlo y señalarle la dirección de la Delegación Fiscal correspondiente.
- Si un servidor público del área de recepción e información identifica a un contribuyente que está generando conflicto, o si presenta alguna problemática especial, deberá canalizarlo con el Supervisor o bien, con el Titular del Centro de Servicios Fiscales, para su atención.
- La atención y revisión de documentación que se brinde en el área de recepción e información deberá realizarse en un tiempo promedio de 5 minutos por persona.
- El servidor público del área de recepción e información otorgará un turno de atención al contribuyente para realizar un solo trámite.
- Tratándose de “Grandes Contribuyentes”, el servidor público del área de recepción e información, revisará los documentos para cada trámite y si cumple con todos los requisitos señalados en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, le otorgará un turno correspondiente. Considerando el tratamiento para “Grandes Contribuyentes”, en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo en que podrá acudir a recoger la documentación generada de los trámites.
- Tratándose de flotillas, se otorgará un turno de atención de “Grandes Contribuyentes”.
- Los turnos de atención especial autorizarán al contribuyente a realizar un solo trámite. Si requiere más de un trámite se le otorgará tratamiento de “Grandes Contribuyentes”.
- A los contribuyentes que hayan agendado una Cita Web y que se presenten después de los 10 minutos de tolerancia, se les entregará un turno normal de atención o, en su caso, se le solicitará que agende una nueva cita y presentarse

10 minutos antes del horario asignado. Sólo se aceptará un trámite por cita por un mismo contribuyente; si requiere más de uno, se le considerará el tratamiento de “Grandes Contribuyentes”.

- Cuando el contribuyente solicite únicamente la consulta de un servicio o un trámite fiscal en línea, se le proporcionará un turno correspondiente a “Asesoría fiscal”.

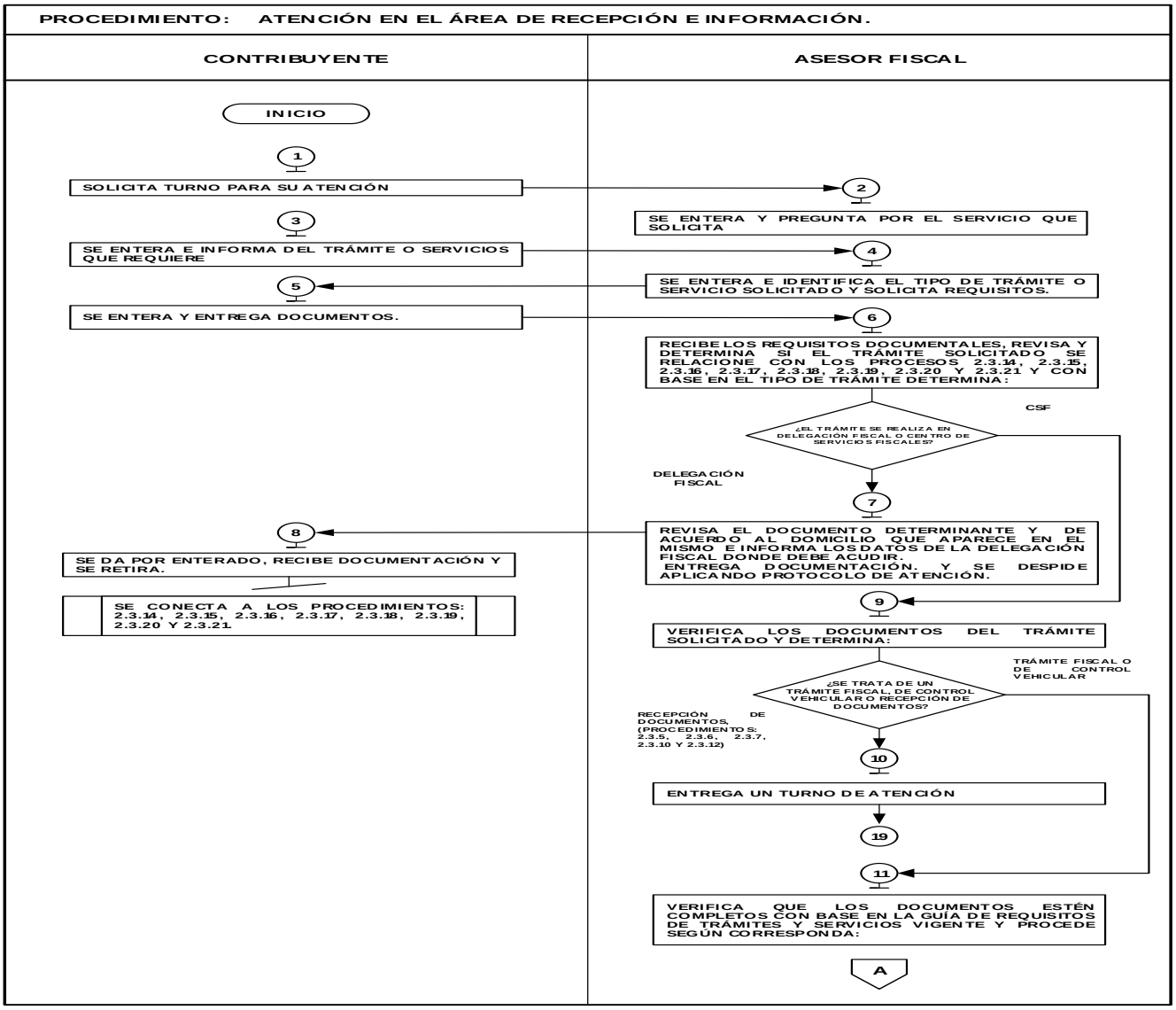
Descripción:

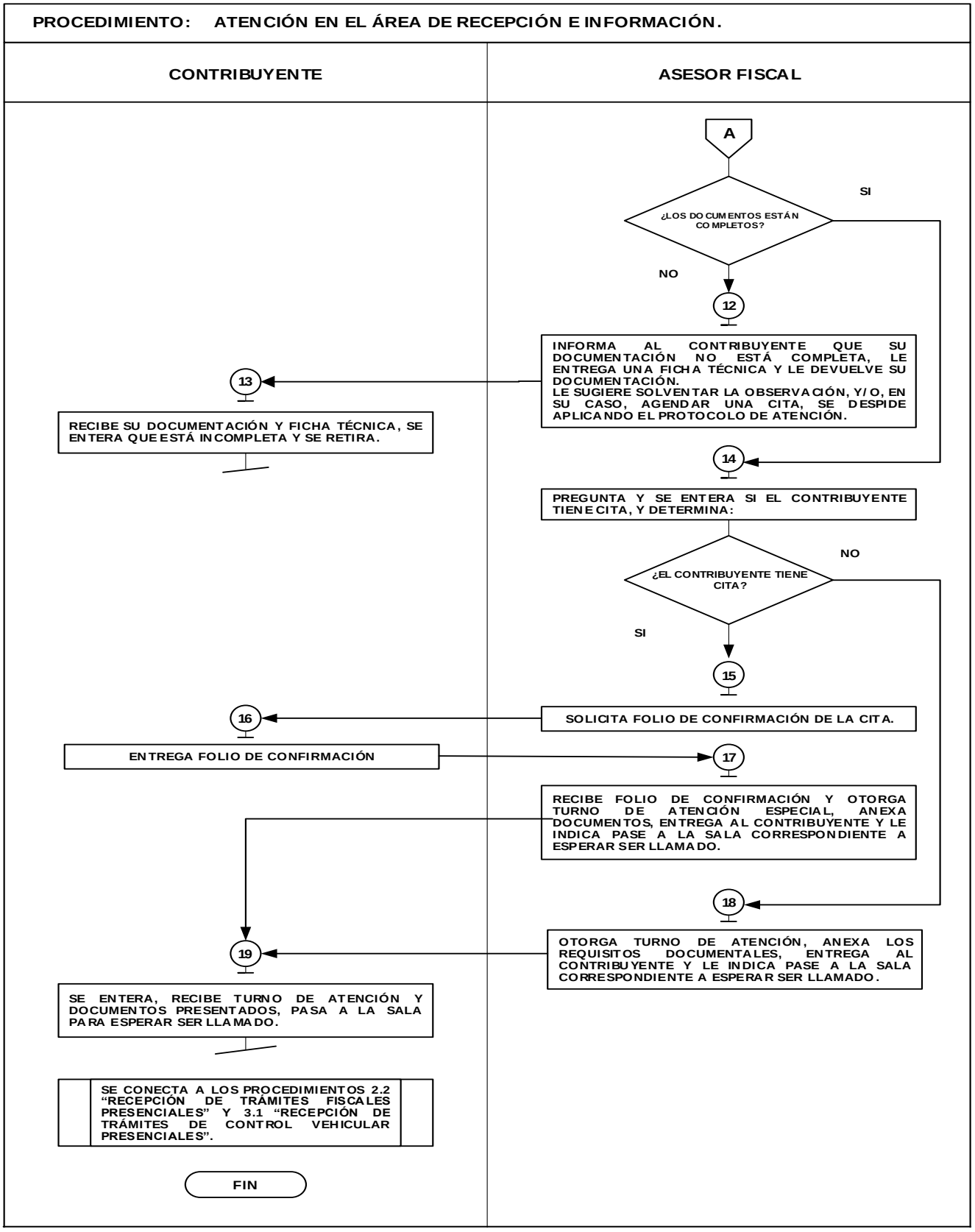
Procedimiento: 1. Atención en área de recepción e información

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	
2	Asesor del Área de Recepción e Información	Se entera del trámite solicitado y saluda al contribuyente aplicando el protocolo de atención y le pregunta el servicio que solicita.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera e informa del trámite o servicio que requiere.	
4	Asesor del Área de Recepción e Información	Se entera e identifica el tipo de trámite o servicio solicitado y solicita requisitos.	
5	Contribuyente	Se entera y entrega documentos requeridos de acuerdo al trámite solicitado.	
6	Asesor del Área de Recepción e Información	Recibe los requisitos documentales requeridos de los trámite o servicio, revisa si el trámite solicitado se relaciona con los procedimientos 2.3.14, 2.3.15, 2.3.16, 2.3.17, 2.3.18, 2.3.19, 2.3.20 y 2.3.21 y con base en el tipo de trámite determina: **¿El trámite se realiza en la Delegación Fiscal o en el Centro de Servicios Fiscales?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Asesor del Área de Recepción e Información	**El trámite se realiza en la Delegación Fiscal.** Revisa el documento determinante y de acuerdo al domicilio que aparece en el mismo, le informa al contribuyente el domicilio de la Delegación Fiscal donde debe acudir y entrega documentación. Se despide aplicando protocolo de atención.	
8	**Contribuyente**	Se da por enterado, recibe documentación y se retira. Se conecta a los procedimientos: 2.3.14, 2.3.15, 2.3.16, 2.3.17, 2.3.18, 2.3.19, 2.3.20 y 2.3.21.	Documento Determinante
9	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**El trámite se realiza en el Centro de Servicios Fiscales.** Verifica los documentos del trámite solicitado y determina: **¿Se trata de un trámite fiscal presencial, de control vehicular o recepción de documentos?**	
10	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**Es recepción de documentos, (Procedimientos 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7, 2.3.10 y 2.3.12)** Entrega turno de atención y documentos al contribuyente para continuar con el trámite. **Se conecta a la operación 19.**	
11	Asesor del Área de Recepción e Información	**Es trámite fiscal presencial o de control vehicular.** Verifica que los documentos requeridos estén completos con base en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y procede según corresponda: **¿Los requisitos y/o documentos están completos?**	
12	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**Los requisitos y/o documentos no están completos.** 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 solventar la observación para realizar el trámite y, en su caso, agendar una cita, se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos Ficha Técnica
13	**Contribuyente**	Recibe su documentación y ficha técnica, se entera que está incompleta y se retira.	Documentos
14	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**Los requisitos y/o documentos están completos.** Pregunta y se entera si el contribuyente tiene cita y determina: **¿El contribuyente programó cita de atención?**	

15	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**El contribuyente tiene cita.** Solicita folio de confirmación de la cita.	Formato de Cita
16	Contribuyente	Entrega al servidor público el folio de confirmación de la Cita Web.	Formato de Cita
17	**Asesor del Área de Recepción e Información**	Recibe folio de confirmación, otorga turno de atención especial, si se encuentra dentro del tiempo de tolerancia, de lo contrario le otorga un turno de atención normal, anexa los requisitos documentales, entrega al contribuyente y le indica pase a la sala correspondiente a esperar ser llamado. **Se conecta a la operación 19.**	Documentos
18	**Asesor del Área de Recepción e Información**	**El Contribuyente no tiene cita.** Otorga turno de atención, anexa los requisitos documentales, entrega al contribuyente y le indica pase a la sala correspondiente a esperar ser llamado.	Documentos Turno de Atención
19	**Contribuyente**	Se entera, recibe turno de atención y documentos presentados, pasa a la sala y espera a ser llamado. Se conecta a los procedimientos 2.2 “Recepción de trámites fiscales presenciales” y 3.1 “Recepción de trámites de control vehicular presenciales”. **Fin del Procedimiento**	Documentos Turno de Atención

Diagrama:





Medición:

Indicadores para medir mensualmente el promedio diario de contribuyentes atendidos:

$$\frac{\text{Número de contribuyentes atendidos en el mes}}{\text{Número de días hábiles laborados del mes}} = \text{Promedio diario de contribuyentes atendidos.}$$

Registro de Evidencia:

El número de contribuyentes atendidos queda registrado en la bitácora que elabora el Asesor de trámites fiscales y el Asesor de trámites de control vehicular.

Formatos e instructivos:

- No aplica.

2. Trámites fiscales

Objetivo:

Facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en tiempo y forma, mediante asesoría personalizada en materia fiscal.

Alcance:

Aplica a todos los servidores públicos que brindan asesoría fiscal en los Centros de Servicios Fiscales 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, Título Primero, Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías artículos 25 y 26, Capítulo II de los Mexicanos, artículo 31 fracción IV; Título Quinto de los Estados de la Federación y de la Ciudad de México, artículo 116 fracción VII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Título Segundo de la Administración Pública Centralizada, Capítulo II de la Competencia de las Secretarías de Estado y Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, artículos 31, fracciones II, XI, XIV y XV. Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, reformas y adiciones.
- Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, Capítulo I Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Capítulo II Información, Difusión y Asistencia al Contribuyente, artículo 5. Diario Oficial de la Federación, 23 de junio de 2005 y sus reformas y adiciones.
- 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, fracciones I, II, III, IV, V, VII y VIII, Tercera, Cuarta, Octava fracción I Incisos a), b), c), d) y f) y III inciso a), Décima, fracción I, Décima Primera, Décima Segunda, Décima Tercera, Décima Cuarta y Tercera Transitoria. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Gaceta del Gobierno, 5 de agosto de 2015.
- Código Fiscal de la Federación, Título II de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes, Capítulo Único Requisitos de las Promociones ante las Autoridades Fiscales, artículos 22, 22-B, 29 y 29 A; Título III de las Facultades de las Autoridades Fiscales, Capítulo I Obligación de las Autoridades Fiscales para el mejor cumplimiento de sus Facultades, artículos 41 fracción I, 66 y 66-A; Título V de los Procedimientos Administrativos, Capítulo II de las notificaciones y la garantía del interés fiscal, artículo 142 fracciones I, II y IV. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley de Coordinación Fiscal Capítulo II del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, artículo 10, Capítulo III de la Colaboración Administrativa entre las Entidades y la Federación, artículos 13, 14 y 15. Diario Oficial de la Federación 27 de diciembre de 1978 y sus reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Capítulo I Disposiciones Generales artículos 1 y 2. Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 1980 (abrogada, cuya aplicación será respecto de vehículos por los que se deba cubrir el impuesto federal contemplado en esta ley).
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2016, Capítulos 2.14, 2.15 y 2.16. Diario Oficial de la Federación, 23 de noviembre de 2015, sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación, Título III de las Facultades de las Autoridades Fiscales, Capítulo V del Pago a Plazos, artículos 65, 66, 67 y 68; Título IV de los Procedimientos Administrativos, Capítulo de las Notificaciones y la garantía de interés fiscal, artículo 89. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Primero del Estado de México como Entidad Política, artículo 4; Título Tercero de la Población, Capítulo Primero de los Habitantes del Estado, artículo 27 fracción II; Título Cuarto del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero del Poder Ejecutivo, Sección Primera del Gobernador del Estado, artículo 65, Sección Segunda de las Facultades y Obligaciones del Gobernador del Estado, artículos 65, 77, fracciones II, XXIII y XXXVIII y 80. Gaceta del Gobierno, 10 de Noviembre de 1917 y sus reformas y adiciones.

- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Hacendaria para la Recaudación y Fiscalización del Impuesto Predial vigente, celebrado entre la Secretaría de Finanzas y el H. Ayuntamiento correspondiente.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5, 7, Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 15 y 19, fracciones I y III, 20, 21, fracciones II y VIII, 23 y 24 fracciones II, III, IV, XIII, XVI, XVII, LII, LV, LVII y LXIV. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, Título Primero, Capítulo Único Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Título Tercero de las Responsabilidades Administrativas Capítulo I de los Sujetos, artículo 41; Capítulo II de la Responsabilidad Administrativa Disciplinaria, artículos 42 y 43. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Título Primero de las Disposiciones Preliminares, artículos 1, 2 y 5; Título Segundo de los Principios de Carácter Fiscal, Capítulo Primero de las Disposiciones Generales, artículos 9, 13, 16, 20 Bis, 22 y 23; Capítulo Segundo del Nacimiento, Determinación, Garantía y Extinción de Créditos Fiscales, artículos 24,32, 33, 38, 39, 42 y 44; Capítulo Tercero de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes, artículos 46 fracciones I y II inciso B) y 47 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, XII, XIII y XVII; Capítulo Cuarto de Las Facultades de las Autoridades Fiscales, artículo 54; Título Tercero de los Ingresos del Estado, Capítulo Primero de los Impuestos, Sección Primera del Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal, artículo 56; Sección Segunda del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Subsección I Disposiciones Generales, artículos 60 y 60 D; Sección Tercera del Impuesto sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, artículos 62; Sección Cuarta del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas, artículos 65 y 66; Capítulo Segundo de los Derechos, Sección Tercer de los Derechos por servicios prestados por la Secretaría de Finanzas, artículos 76 y 77; Título Cuarto de los Ingresos de los Municipios, Capítulo Primero de los Impuestos, Sección Primera del Impuesto Predial, artículos 107, 108, 109 y 112; Título Sexto de las Aportaciones de Mejoras, Capítulo Tercero de las Aportaciones por Servicios Ambientales, articulo 216 – I; Título Décimo Segundo de las Infracciones, Sanciones y Delitos Fiscales, Capítulo Segundo de las Infracciones y Sanciones, artículo 364. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Segundo del Procedimiento Administrativo, Capítulo Segundo del Procedimiento Administrativo Común, Sección Tercera de la Terminación del procedimiento, artículo 135. Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre de 2001, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título I de la Secretaría, Capítulo I de la Competencia y Organización de la Secretaría, artículos 1, 2, 3 fracción VI y 4 fracción IV; Capítulo II de los Directores Generales, Procurador Fiscal, Contador General Gubernamental y Coordinadores, artículo 9 fracciones IV y VIII; Capítulo II de la Dirección General de Recaudación, artículos 12, 13, 14 fracciones V, IX, XII, XIII, XV, XXVIII, XXXV, XXXIX, XLI, LII. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numerales 4, 5, 7, 11, 16 y 17; Segundo, numerales 4, 5, 9 y 12; Tercero, numerales 4, 9 y 10; Cuarto, numerales 1 y 2; Quinto, numerales 3, 4, 10, 17, 19 y 20; Sexto, 3, 4; Séptimo, numeral 2; Octavo, numeral 1; Décimo, numerales 2, 3 y 6; Décimo Primero, numerales 2, 6,7, 13, 20, 24, 31 y 32; Décimo Segundo, numerales 2, 5 , 12 y 15; Décimo Tercero, numerales 5, 17 y 21; Décimo Cuarto, numerales 4, 7, 9,13, 20 y 24; Décimo Quinto, numerales 3, 12, 19, 23 y 30; Décimo Octavo. Gaceta del Gobierno, 17 de agosto de 2015.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, función números cuatro, cinco, seis, siete, diez, doce, quince, veintiuno, veintiocho, veintinueve, treinta y treinta y uno de la Dirección General de Recaudación con codificación número 203110000; funciones dos y cinco de la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática con codificación 203115000; funciones catorce, dieciséis y diecinueve de la Dirección de Administración Tributaria con codificación 203111000; funciones uno y ocho de la Subdirección de Padrones con codificación 203111100; funciones uno y dos del Departamento de Registro y Verificación con codificación 203111101; funciones cinco, ocho y nueve de la Subdirección de Control de Obligaciones con codificación 203111200; funciones uno y siete de la Subdirección de Control de Ingresos con codificación 2031113000; funciones tres, siete, nueve, once, trece, diecisiete, dieciocho y veintiséis de la Dirección Jurídica Consultiva con codificación número 203112000; funciones dos, seis, siete, nueve, doce, catorce y quince de la Subdirección de Resoluciones y Legislación con codificación 203112100; funciones uno, dos, tres, siete y nueve del Departamento de Análisis Técnico Legal con codificación 203112100; funciones tres, cinco, siete, trece, catorce de la Subdirección de Normas y Procedimientos con codificación 203112200; funciones dos, cuatro, seis y siete del Departamento de Normatividad con codificación 203112201; funciones ocho, dieciséis, diecisiete, diecinueve, veinte, veinticinco y treinta y uno de las Delegaciones Fiscales Nezahualcóyotl, Ecatepec Tlalnepantla, Toluca y Naucalpan con codificación 203113010, 203113011, 203113012, 203113013 y 203113014, respectivamente; funciones dos, seis, nueve, quince, dieciocho y diecinueve de los Centros de Servicios Fiscales Chalco, Texcoco, Nezahualcóyotl, Amecameca, Zumpango, Ecatepec, Otumba, Tecámac, San Juan Teotihuacán, Coacalco, Tlalnepantla, Atizapán de Zaragoza, Cuautitlán Izcalli, Cuautitlán, Plazas de la Colina, Tultitlán, Toluca, Atlacomulco, Valle de Bravo, Lerma, Ixtlahuaca, Jilotepec, Tenango del Valle, Ixtapan de la Sal, Santiago Tianguistenco, Tenancingo, Metepec, Sultepec, Tejupilco, Temascaltepec, Naucalpan, Interlomas, Ciudad Satélite, El Molino, Huixquilucan, con codificación

203113015, 203113016, 203113017, 203113033, 203113019, 203113020, 203113034, 203113035, 203113036, 203113054, 203113022, 203113023, 203113037, 203113038, 203113039, 203113040, 203113025, 203113026, 203113028, 203113030, 203113041, 203113042, 203113043, 203113044, 203113045, 203113046, 203113047, 203113048, 203113049, 203113050, 203113031, 203113032, 203113051, 203113052, 203113053, respectivamente; funciones 203116002; funciones seis, siete, catorce y dieciséis de la Dirección de Administración de Cartera con codificación 203114000; función ocho del Departamento de Sistemas de Crédito con codificación 203114101; función nueve de la Subdirección de Cobro Coactivo con codificación 203114200; funciones tres, seis, ocho y nueve de la Dirección de Atención al Contribuyente con codificación 203117000; función uno del Departamento de Control y Diseño de Proceso con codificación 203117101; funciones dos, tres, cinco y seis de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente con codificación 203117200; funciones dos, trece, quince, dieciséis y diecisiete de la Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares con codificación 203119000. Gaceta del Gobierno, 13 de julio de 2015, reformas y adiciones.

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Responsabilidades:

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

Los Asesores fiscales deberán:

- Brindar orientación fiscal con pleno conocimiento de las diferentes disposiciones legales establecidas en la materia, mediante Leyes, Códigos, Reglamentos, Acuerdos y demás ordenamientos jurídicos vigentes.
- Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
- Hacer buen uso de los datos e información de los contribuyentes.
- Conocer y utilizar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Apoyar, en su caso, al contribuyente en el cálculo de liquidación de contribuciones y elaboración de formularios de declaración de impuestos.
- Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

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

Procedimiento: 2.1 Asesoría fiscal

Objetivo:

Facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en tiempo y forma, mediante asesoría personalizada en materia fiscal.

Alcance:

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

Insumos:

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

Recursos:

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

Resultados:

- Aclaración de las dudas que manifiesta el contribuyente para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales y, en su caso, formatos de pago.

Interacción con otros procedimientos

- 1. Atención en Área de Recepción e Información.
- 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.

- 3.1 Recepción trámites de control vehicular presenciales.
- 4. Prestación de Servicios.

Políticas:

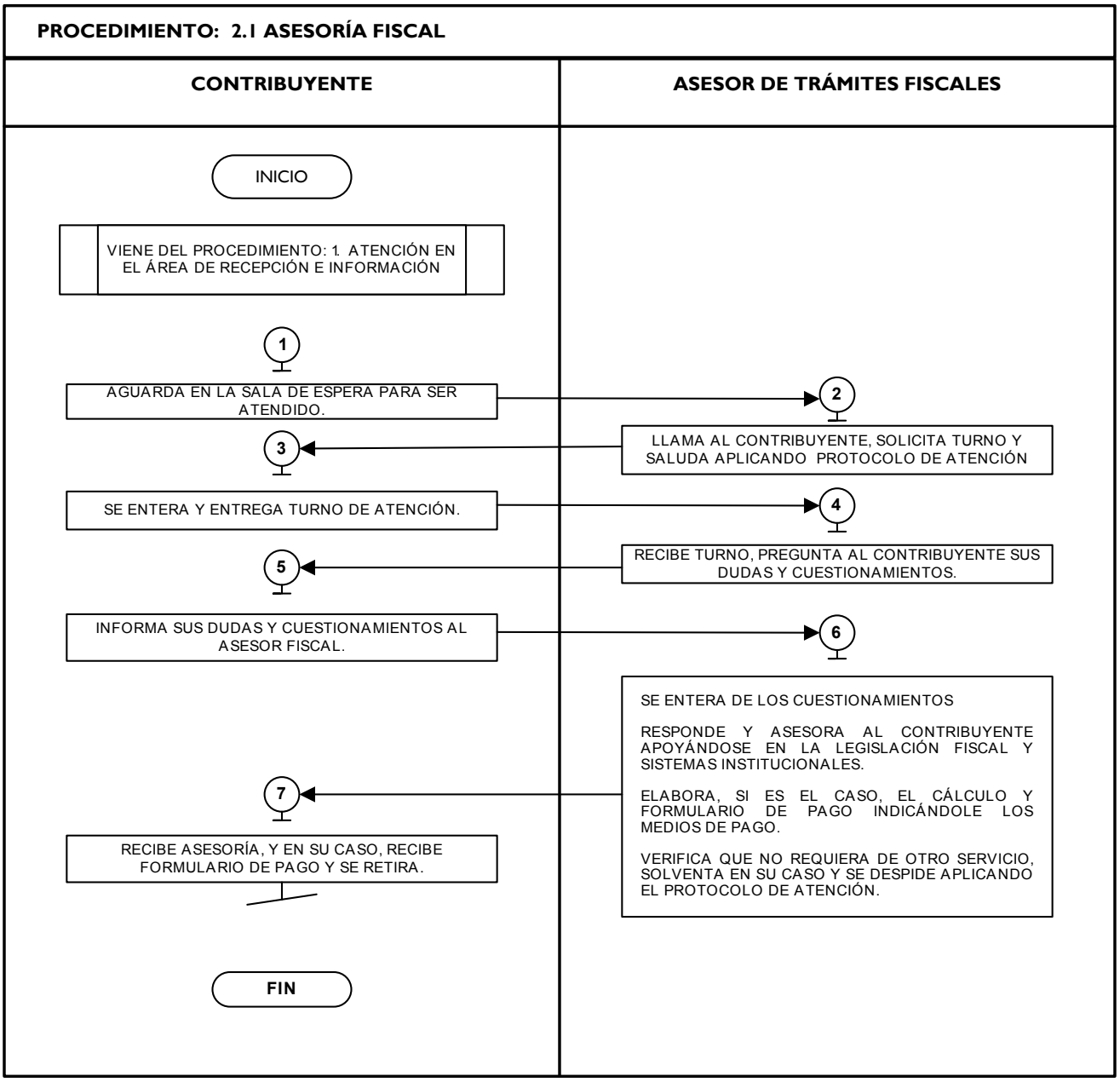
- El Supervisor y/o Titular del Centro de Servicios Fiscales, son responsables de: supervisar que la atención al contribuyente se brinde en apego a los lineamientos y protocolos vigentes; auxiliar al Asesor fiscal en brindarle atención al contribuyente, cuando así sea requerido; y, vigilar que la información de los contribuyentes se utilice con estricto apego a la legislación vigente.
- Para que un contribuyente sea atendido, el Área de Recepción e Información deberá asignarle un turno de atención.
- Durante la atención al contribuyente el Asesor fiscal se apegará al protocolo de atención al usuario.
- En el caso de que el contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor fiscal, éste informará al Supervisor o Titular del Centro de Servicios Fiscales para su debida atención.
- El Asesor de trámites fiscales deberá utilizar la información de los contribuyentes a que tenga acceso por su función, únicamente para los fines a que estén afectos.
- La asesoría fiscal se proporcionará en un tiempo promedio de 15 minutos por persona.
- Únicamente se dará información sobre la situación fiscal de una persona física, moral o jurídico colectiva, al contribuyente mismo; previa acreditación jurídica o a quien se presente en su nombre previa presentación del nombramiento y personalidad jurídica.

Descripción:

Procedimiento: 2.1 Asesoría Fiscal

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 1. Atención en Área de Recepción e Información.	
1	Contribuyente	Aguarda en la sala de espera, el llamado de su turno para ser atendido.	
2	Asesor de trámites fiscales	Llama al contribuyente, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de trámites fiscales	Recibe turno, pregunta al contribuyente sus dudas y cuestionamientos.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa sus dudas y cuestionamientos al Asesor Fiscal.	
6	Asesor de trámites fiscales	Se entera de los cuestionamientos. Responde y asesora al contribuyente respecto a sus dudas y cuestionamientos apoyándose en la legislación fiscal, criterios normativos y sistemas institucionales. Elabora, sí es el caso, el cálculo y formulario de pago correspondiente y lo entrega al contribuyente indicándole los medios de pago. Verifica que no requiera de otro servicio, solventa, en su caso, y se despide aplicando el protocolo de atención.	
7	Contribuyente	Recibe asesoría, solventa sus dudas y, en su caso, recibe formulario de pago y se retira.	Formulario
8	Asesor de trámites fiscales	Registra en bitácora la atención brindada. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



Procedimiento: 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en la recepción de trámites fiscales presenciales.

Los Asesores de trámites fiscales deberán:

- Verificar y recibir correctamente los documentos de los trámites fiscales que solicite el contribuyente de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Integrar, clasificar y controlar los expedientes de los trámites recibidos.
- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Atender al contribuyente con calidez.

Definiciones:

Trámite fiscal presencial: Se entenderá por trámite fiscal toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente en la cual requiera ingresar documentación y obtener una respuesta o un producto generado por su solicitud y para la cual debe acudir a un Centro de Servicios Fiscales para ser atendido por un Asesor de trámites fiscales.

Insumos:

- Turno de atención.
- Requisitos documentales.

Recursos:

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

Resultados:

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

Interacción con otros procedimientos:

- 1. Área de Recepción e Información.
- 2.1 Asesoría fiscal.
- 4. Prestación de Servicios.
- 4.11 Programación de citas para atención en Centros de Servicios Fiscales.

Políticas:

- El Supervisor y/o Titular del Centro de Servicios Fiscales, son responsables de: supervisar que la atención al contribuyente se brinde en apego a los lineamientos y protocolos vigentes; auxiliar al Asesor fiscal en brindarle atención al contribuyente, cuando así sea requerido; y, vigilar que la información de los contribuyente se utilice con estricto apego a la legislación vigente.
- Todo contribuyente que sea atendido en esta área, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.
- Los Asesores fiscales guardarán especial cuidado en la recepción de los trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Si los Asesores fiscales, al realizar la revisión documental identifican alguna anomalía, tomarán nota y continuarán con la consulta en los sistemas institucionales, a fin de identificar todas las inconsistencias del trámite e informar u orientar al contribuyente para que presente su trámite correctamente.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites fiscales, sólo podrá realizarse un trámite por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un segundo trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que le proporcionen otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar dos 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 uno de ellos.
- Durante la atención al contribuyente, el receptor de trámites se apegará en todo momento al protocolo de atención al usuario.

- La atención en recepción de trámites fiscales se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por persona.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación del trámite se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a regresar cuando haya corregido o completado la información, entregándole una ficha técnica del trámite.
- Para efectos de este manual se entenderán como procedimientos de trámites fiscales los que le corresponda atender a la Dirección de Administración Tributaria, a la Dirección Jurídica Consultiva, Dirección de Vinculación con Municipios y a la Dirección de Administración de Cartera conforme a lo siguiente:
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración Tributaria:
  - Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aclaración de pagos del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y derechos de control vehicular.
  - Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.
  - Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
  - Emisión del Formato Universal de Pago de Derechos.
  - Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía Internet.
  - Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía Internet.
  - Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet.
  - Expedición de constancias que reflejen la situación fiscal del contribuyente y de pago de contribuciones.
  - Pago de Contribuciones en Línea.
  - Presentación de declaraciones.
  - Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.
  - Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).
  - Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección Jurídica Consultiva:
  - Consulta sobre situaciones reales y concretas en materia fiscal.
  - Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
  - Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras.
  - No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y exención de derechos de control vehicular.
  - Solicitud de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos.
  - Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración de Cartera:
  - Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.
  - Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.
  - Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.
  - Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.
  - Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal.
  - Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal.

- Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.
- Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.

- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Vinculación con Municipios:
  - Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.
  - Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.

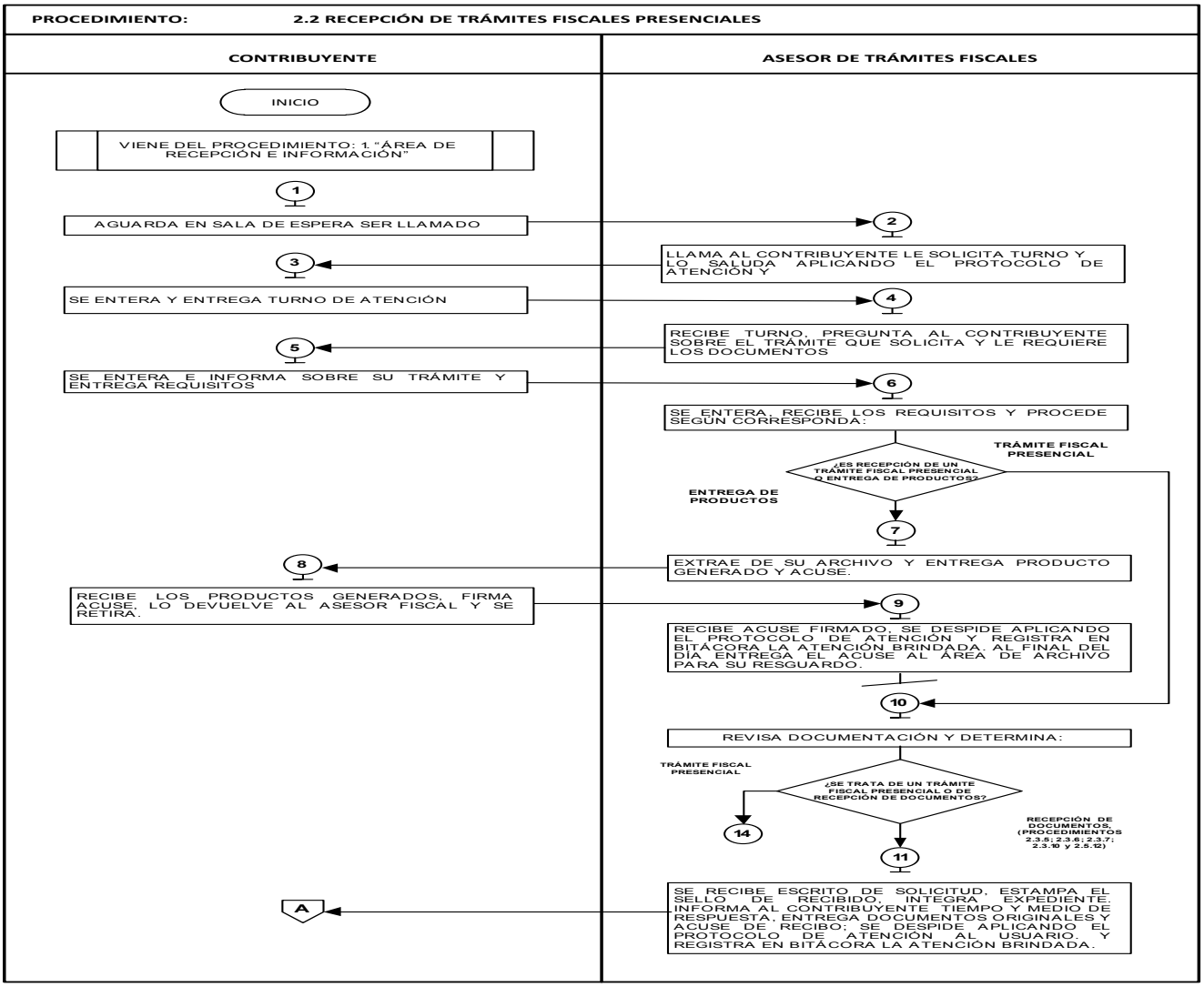
Descripción:

Procedimiento: 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales

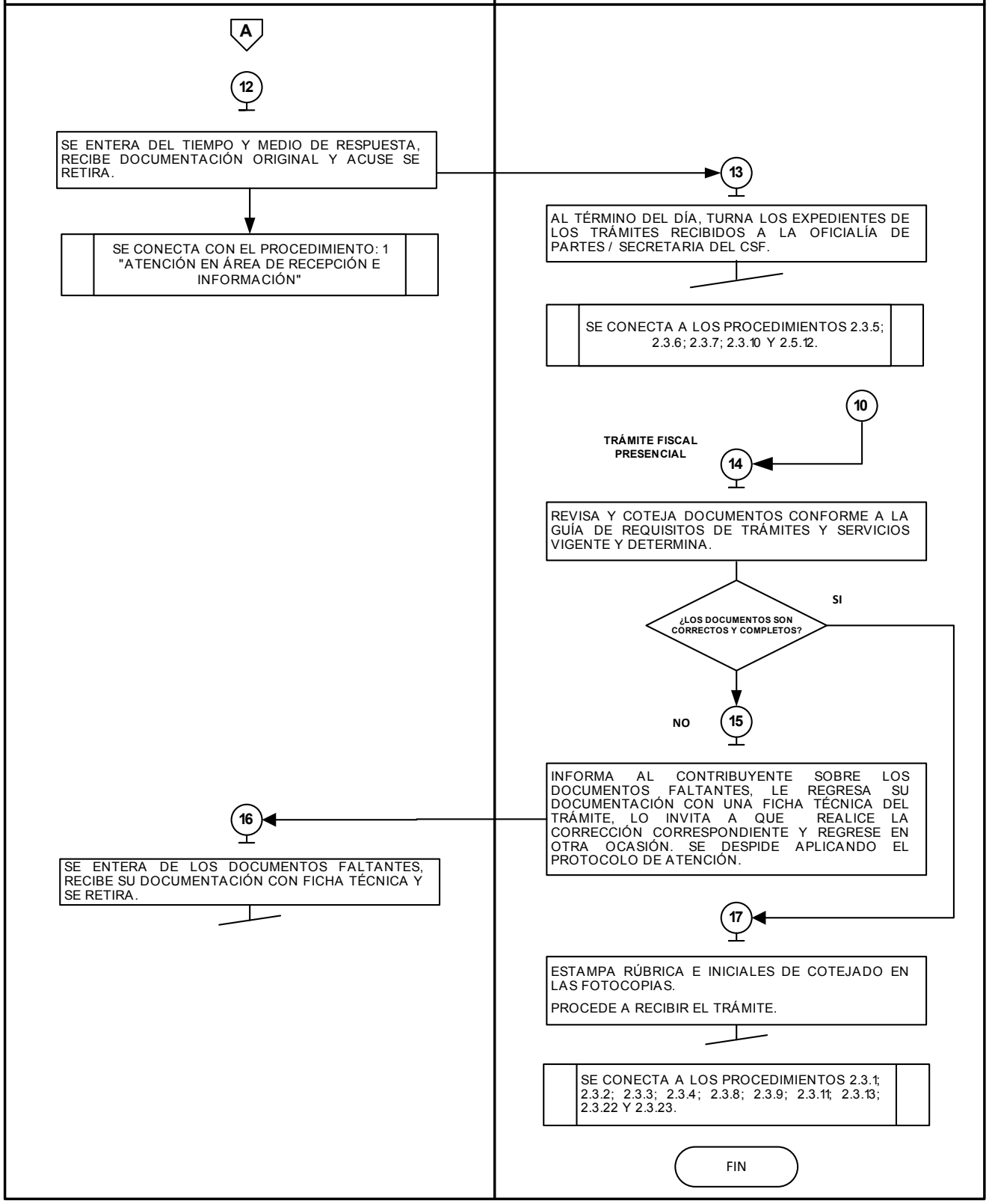
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 1. "Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Aguarda en la sala de espera el llamado del Asesor fiscal.	
2	Asesor de trámites fiscales	Llama al contribuyente, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de trámites fiscales	Recibe turno, pregunta al contribuyente sobre el trámite que solicita y le requiere los documentos correspondientes conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.	Turno de Atención Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
5	Contribuyente	Se entera e informa sobre su trámite a realizar y entrega los requisitos documentales correspondientes.	Documentos
6	Asesor de trámites fiscales	Se entera, recibe los requisitos documentales, y procede según corresponda: **¿Es recepción de un trámite fiscal o entrega de los productos generados de un trámite fiscal?**	Documentos Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Asesor de trámites fiscales	**Entrega de producto generado.** Extrae de su archivo y entrega producto generado del trámite fiscal con acuse.	
8	Contribuyente	Recibe los productos generados del trámite, firma o estampa huella digital en el acuse de recibo, lo devuelve al Asesor fiscal y se retira.	Acuse de recibo
9	Asesor de trámites fiscales	Recibe acuse firmado, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra en bitácora la atención brindada. Al final del día entrega al área de archivo para su resguardo.	Acuse de recibo Protocolo de atención al usuario
10	Asesor de trámites fiscales	**Es recepción de trámite fiscal presencial.** Revisa documentación e identifica el trámite y determina: **¿Se trata de un trámite fiscal presencial o de recepción de documentos?**	
11	Asesor de trámites fiscales	**Es recepción de documentos, (Procedimientos: 2.3.5; 2.3.6; 2.3.7; 2.3.10 y 2.3.12.)** Recibe escrito de solicitud. Estampa el sello de recibido, con fecha y número de folio, integra un expediente con las fotocopias, informa al contribuyente los tiempos y medios de respuesta a su trámite, entrega los documentos originales al contribuyente y su acuse de recibo, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra en bitácora la atención brindada.	
12	Contribuyente	Se entera del tiempo y medio de respuesta a su trámite, recibe documentación original y acuse de recibo, se retira y procede a presentarse en la Delegación Fiscal correspondiente de acuerdo a su domicilio fiscal. **Se conecta con el procedimiento: 1 "Atención en Área de recepción e Información".**	Acuse
13	Asesor de trámites fiscales	Al término del día, turna los expedientes de los trámites recibidos a la Oficialía de Partes / Secretaria del CSF. **Se conecta a los procedimientos 2.3.5; 2.3.6; 2.3.7; 2.3.10 y 2.3.12.**	Documentos

14	Asesor de trámites fiscales	**Es un trámite fiscal presencial.** Revisa y coteja que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas contra las fotocopias, conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	
15	Asesor de trámites fiscales	**Los requisitos documentales no están completos o correctos.** Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le regresa su documentación con una Ficha Técnica del trámite, lo invita a que tome nota, realice la corrección correspondiente y regrese en otra ocasión para continuar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.	Documentos Ficha Técnica
16	Contribuyente	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación con ficha técnica y se retira.	Documentos Ficha Técnica
17	Asesor de trámites fiscales	**Los requisitos documentales están completos.** Estampa rúbrica e iniciales de cotejado en las fotocopias de los documentos. Procede a recibir el trámite. Se conecta a los procedimientos 2.3.1; 2.3.2; 2.3.3; 2.3.4; 2.3.8; 2.3.9; 2.3.11; 2.3.13; 2.3.22 y 2.3.23. **Fin del Procedimiento**	Documentos

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: **2.2 RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES**



Medición:

Indicadores para medir mensualmente el promedio diario de contribuyentes atendidos:

$$\frac{\text{Número de contribuyentes atendidos en el mes}}{\text{Número de días hábiles laborados del mes}} = \text{Promedio diario de contribuyentes atendidos.}$$

Registro de Evidencia:

El número de contribuyentes atendidos queda registrado en la bitácora que elabora el Asesor de trámites fiscales y el Asesor de trámites de control vehicular.

Formatos e instructivos:

- No aplica.

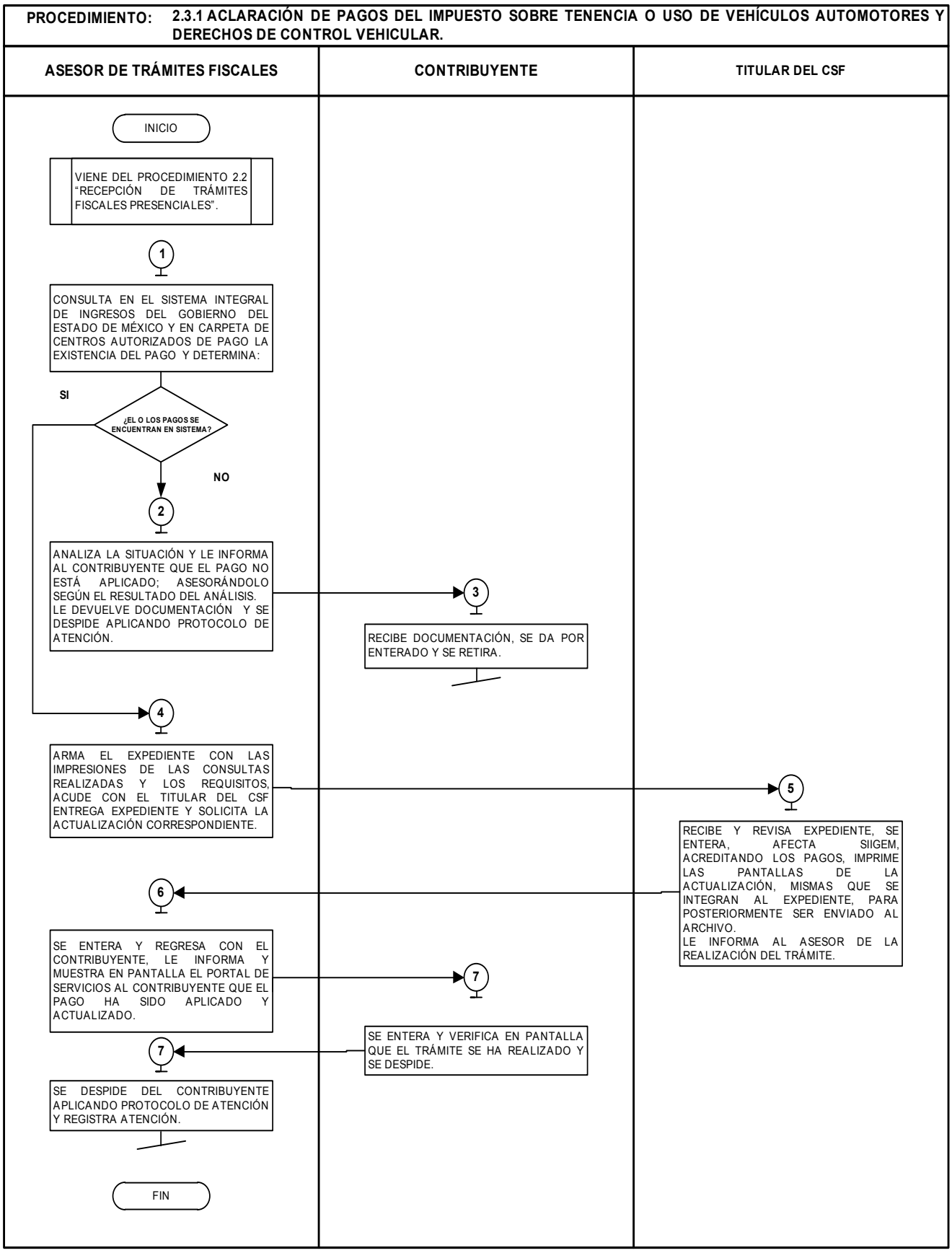
2.3 Procedimientos para trámites fiscales presenciales

Descripción:

2.3.1 Aclaración de pagos del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos Automotores y derechos de control vehicular.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	Asesor de trámites fiscales	Realiza la consulta pertinente para verificar la existencia del pago en el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México y en carpeta de centros autorizados de pago y determina: **¿Los pagos se encuentran en sistema?**	
2	Asesor de trámites fiscales	**El pago no se encuentra en sistema.** Analiza la situación y le informa al contribuyente que el pago no está aplicado; asesorándolo según el resultado del análisis. Devuelve documentación al contribuyente y se despide aplicando protocolo de atención.	Documentos
3	Contribuyente	Recibe documentación, se da por enterado y se retira.	
4	Asesor de trámites fiscales	**El pago se encuentra en sistema.** Arma el expediente con las impresiones de las consultas realizadas y los requisitos, acude con el Titular del CSF, entrega expediente y solicita realice la actualización correspondiente.	Expediente
5	Titular del CSF	Recibe y revisa expediente, afecta el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México, para que los pagos acreditados sean aplicados correctamente. Imprime las pantallas que acreditan la actualización en el SIIGEM; mismas que integra al expediente, para posteriormente ser enviado al área de archivo. Le informa al Asesor de la realización del trámite.	Expedientes Impresiones
6	Asesor de trámites fiscales	Se entera y una vez aplicado el pago regresa con el contribuyente, le informa y muestra en pantalla el Portal de Servicios al Contribuyente que el pago ha sido aplicado y actualizado.	
7	Contribuyente	Se entera y verifica en pantalla que el trámite se ha realizado y se despide.	
8	Asesor de trámites fiscales	Se despide del contribuyente aplicando protocolo de atención y registra en bitácora el servicio brindado. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

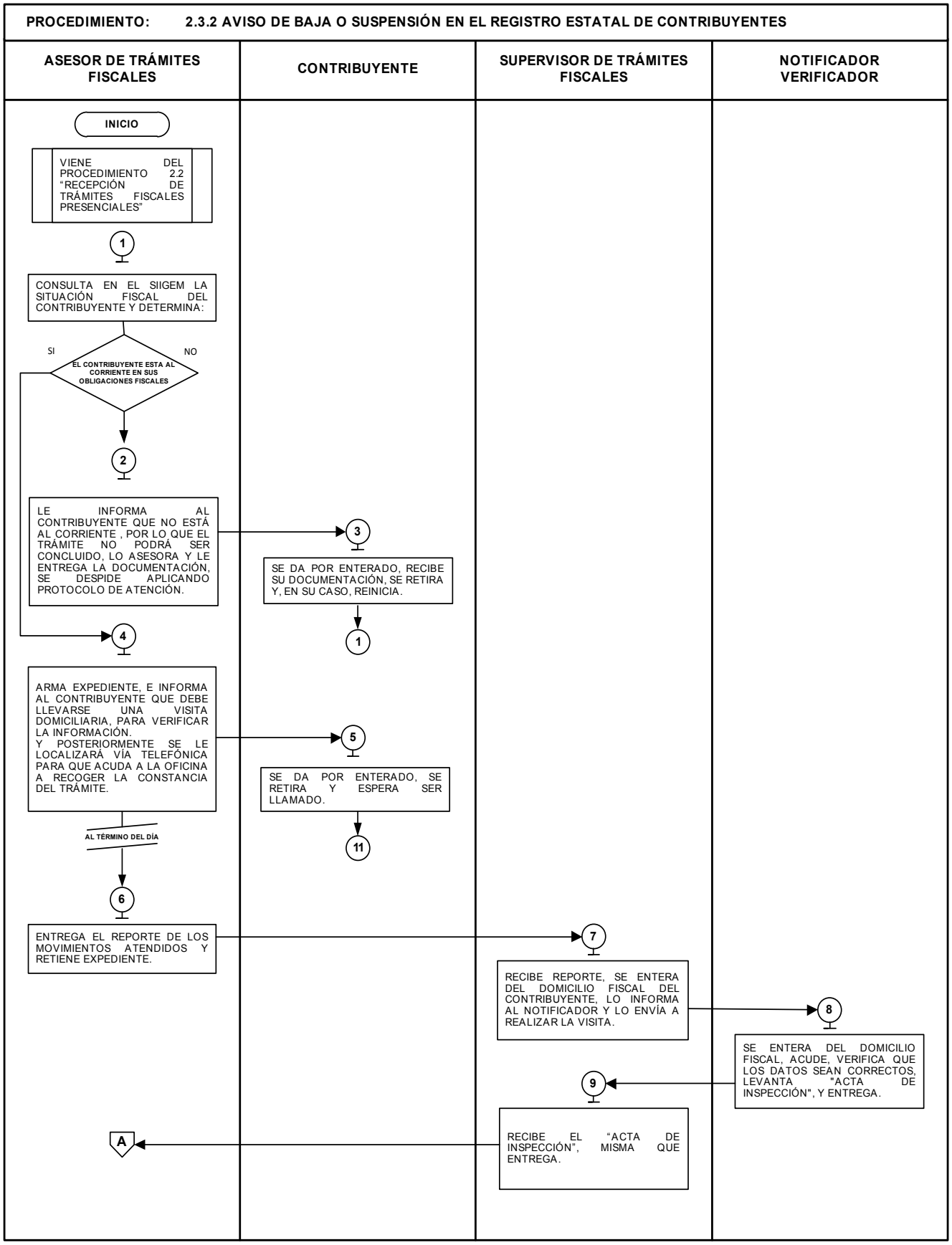

PROCEDIMIENTO: 2.3.1 ACLARACIÓN DE PAGOS DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR.
ASESOR DE TRÁMITES FISCALES
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CSF
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO 2.2 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES".
1
CONSULTA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INGRESOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO Y EN CARPETA DE CENTROS AUTORIZADOS DE PAGO LA EXISTENCIA DEL PAGO Y DETERMINA:
¿EL O LOS PAGOS SE ENCUENTRAN EN SISTEMA?
SI
NO
2
ANALIZA LA SITUACIÓN Y LE INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE EL PAGO NO ESTÁ APLICADO; ASESORÁNDOLO SEGÚN EL RESULTADO DEL ANÁLISIS. LE DEVUELVE DOCUMENTACIÓN Y SE DESPIDE APLICANDO PROTOCOLO DE ATENCIÓN.
3
RECIBE DOCUMENTACIÓN, SE DA POR ENTERADO Y SE RETIRA.
4
ARMA EL EXPEDIENTE CON LAS IMPRESIONES DE LAS CONSULTAS REALIZADAS Y LOS REQUISITOS, ACUDE CON EL TITULAR DEL CSF ENTREGA EXPEDIENTE Y SOLICITA LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE.
5
RECIBE Y REVISA EXPEDIENTE, SE ENTERA, AFECTA SIIGEM, ACREDITANDO LOS PAGOS, IMPRIME LAS PANTALLAS DE LA ACTUALIZACIÓN, MISMAS QUE SE INTEGRAN AL EXPEDIENTE, PARA POSTERIORMENTE SER ENVIADO AL ARCHIVO.
LE INFORMA AL ASESOR DE LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE.
6
SE ENTERA Y REGRESA CON EL CONTRIBUYENTE, LE INFORMA Y MUESTRA EN PANTALLA EL PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE QUE EL PAGO HA SIDO APLICADO Y ACTUALIZADO.
7
SE ENTERA Y VERIFICA EN PANTALLA QUE EL TRÁMITE SE HA REALIZADO Y SE DESPIDE.
7
SE DESPIDE DEL CONTRIBUYENTE APLICANDO PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y REGISTRA ATENCIÓN.
FIN

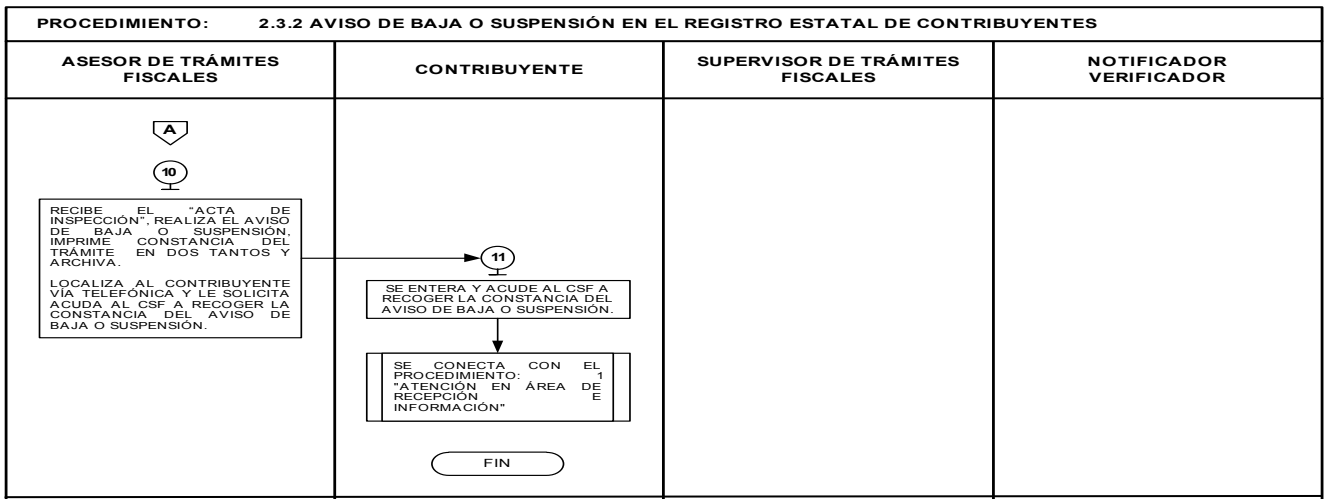
Descripción:

2.3.2 Aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	**Asesor de trámites fiscales**	Consulta en el SIIGEM la situación fiscal del contribuyente y determina. **¿El contribuyente está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?**	Documentos
2	**Asesor de trámites fiscales**	**El contribuyente no está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.** Le informa al contribuyente que no está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones, por lo que el trámite no podrá ser concluido, lo asesora al respecto y entrega la documentación al contribuyente. Se despide aplicando protocolo de atención.	
3	**Contribuyente**	Se da por enterado, recibe su documentación, se retira y, en su caso, reinicia el procedimiento.	
4	**Asesor de trámites fiscales**	**El contribuyente está al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.** Arma expediente, le informa al contribuyente que previo a la conclusión del trámite se deberá llevar a cabo una visita domiciliaria, dentro de los próximos siete días hábiles, para corroborar el cierre del domicilio fiscal. Y se le localizará vía telefónica para que acuda a la oficina a recoger la constancia del trámite.	
5	Contribuyente	Se da por enterado, se retira y espera ser llamado. **Se conecta a la operación 11.**	
6	Asesor de trámites fiscales	Al final del día genera y entrega el reporte de los movimientos atendidos al área de supervisión para proceder según corresponda y retiene expediente.	
7	Supervisor de trámites fiscales	Recibe reporte, se entera del domicilio fiscal del contribuyente, lo informa al notificador verificador y lo envía para realizar la visita correspondiente.	
8	Notificador verificador	Se entera del domicilio fiscal del contribuyente, acude al domicilio, verifica que los datos enterados por el Supervisor sean correctos, levanta "Acta de Inspección", misma que al final del día entrega al Supervisor de trámites fiscales.	"Acta de inspección"
9	Supervisor de trámites fiscales	Recibe el "Acta de Inspección" y la entrega al Asesor fiscal para que concluya el aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.	"Acta de inspección"
10	Asesor de trámites fiscales	Recibe el "Acta de Inspección" e integra al expediente. Realiza el aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes, imprime aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes en dos tantos y archiva. Localiza al contribuyente vía telefónica y le indica que acuda al CSF a recoger la constancia del aviso de baja o suspensión.	"Acta de inspección" Expediente
11	Contribuyente	Se entera y acude al CSF a recoger la constancia del aviso de baja o suspensión. Se conecta con el procedimiento: 1 "Atención en Área de Recepción e Información". **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.3.2 AVISO DE BAJA O SUSPENSIÓN EN EL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES
ASESOR DE TRÁMITES FISCALES
CONTRIBUYENTE
SUPERVISOR DE TRÁMITES FISCALES
NOTIFICADOR VERIFICADOR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO 2.2 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES"
1
CONSULTA EN EL SIIGEM LA SITUACIÓN FISCAL DEL CONTRIBUYENTE Y DETERMINA:
SI
NO
EL CONTRIBUYENTE ESTA AL CORRIENTE EN SUS OBLIGACIONES FISCALES
2
LE INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE NO ESTÁ AL CORRIENTE , POR LO QUE EL TRÁMITE NO PODRÁ SER CONCLUIDO, LO ASESORA Y LE ENTREGA LA DOCUMENTACIÓN, SE DESPIDE APLICANDO PROTOCOLO DE ATENCIÓN.
3
SE DA POR ENTERADO, RECIBE SU DOCUMENTACIÓN, SE RETIRA Y, EN SU CASO, REINICIA.
1
4
ARMA EXPEDIENTE, E INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE DEBE LLEVARSE UNA VISITA DOMICILIARIA, PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN.
Y POSTERIORMENTE SE LE LOCALIZARÁ VÍA TELEFÓNICA PARA QUE ACUDA A LA OFICINA A RECOGER LA CONSTANCIA DEL TRÁMITE.
5
SE DA POR ENTERADO, SE RETIRA Y ESPERA SER LLAMADO.
11
AL TÉRMINO DEL DÍA
6
ENTREGA EL REPORTE DE LOS MOVIMIENTOS ATENDIDOS Y RETIENE EXPEDIENTE.
7
RECIBE REPORTE, SE ENTERA DEL DOMICILIO FISCAL DEL CONTRIBUYENTE, LO INFORMA AL NOTIFICADOR Y LO ENVÍA A REALIZAR LA VISITA.
8
SE ENTERA DEL DOMICILIO FISCAL, ACUDE, VERIFICA QUE LOS DATOS SEAN CORRECTOS, LEVANTA "ACTA DE INSPECCIÓN", Y ENTREGA.
9
RECIBE EL "ACTA DE INSPECCIÓN", MISMA QUE ENTREGA.
A

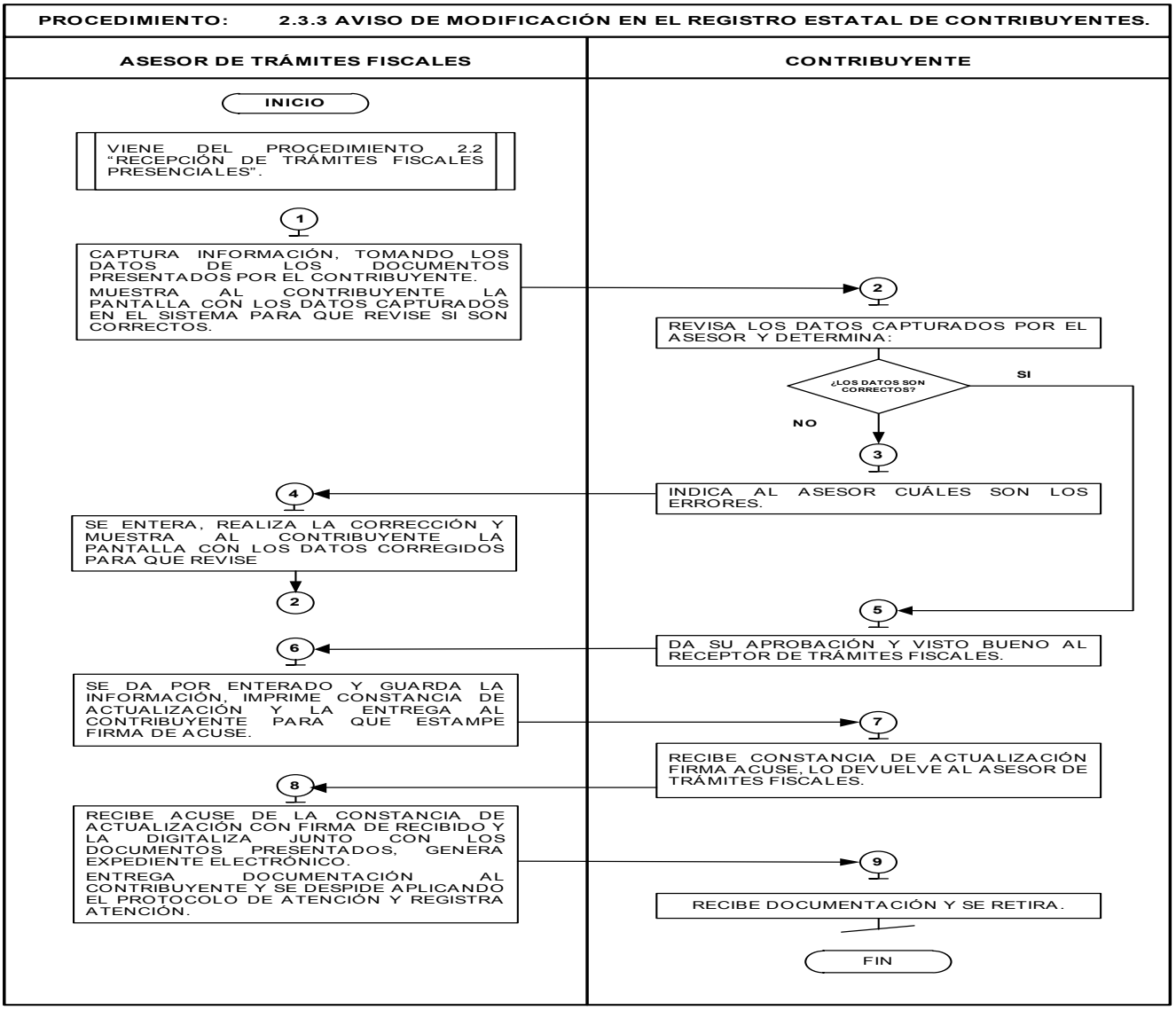


Descripción:

2.3.3 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	Asesor de trámites fiscales	Captura información para la modificación de datos en el sistema del Registro Estatal de Contribuyentes tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
2	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor de trámites fiscales y determina: **¿Los datos son correctos y completos**?	
3	Contribuyente	**Los datos son incorrectos o incompletos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
4	Asesor de trámites fiscales	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. **Se conecta con la operación No. 2.**	
5	Contribuyente	**Los datos son correctos y completos**. Da su aprobación y visto bueno al Asesor de trámites fiscales.	
6	Asesor de trámites fiscales	Se da por enterado y guarda la información en el sistema, imprime la constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes, entrega al contribuyente y solicita firma o huella digital de recibido.	Constancia de actualización de datos
7	Contribuyente	Recibe constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes, firma o estampa huella digital de recibido en el acuse de la constancia y devuelve al Asesor de trámites fiscales.	Constancia de actualización de datos
8	Asesor de trámites fiscales	Recibe acuse de la constancia de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes con firma de recibido y, la digitaliza junto con los documentos presentados por el contribuyente y genera expediente electrónico. Entrega documentación al contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención y registra en bitácora la atención brindada.	Acuse de Constancia de actualización de datos
9	Contribuyente	Recibe documentación y se retira. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



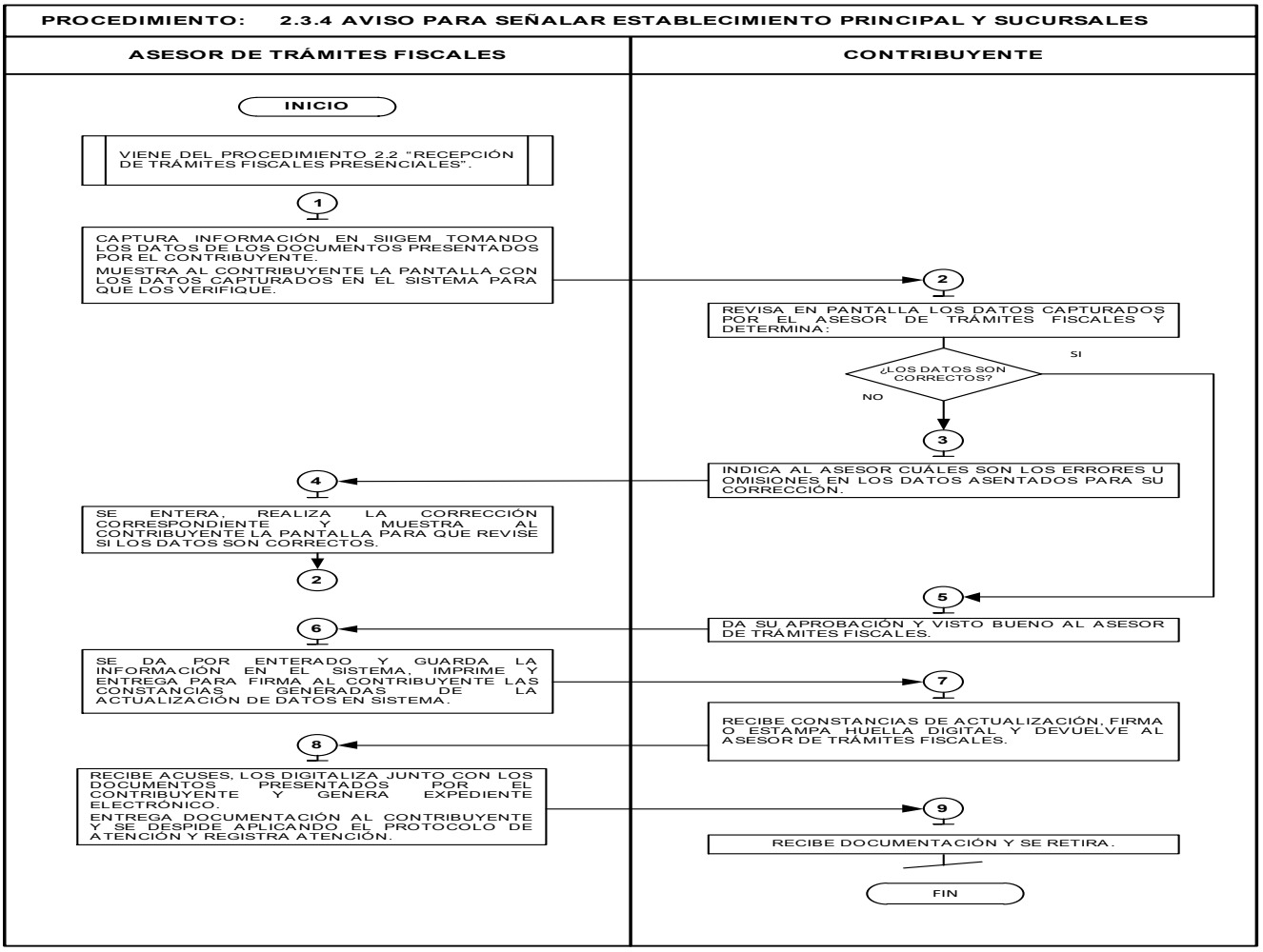
Descripción:

2.3.4 Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de trámites fiscales	**Viene de la operación No. 17 del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Captura en SIIGEM la información del contribuyente tomándola de los documentos presentados, asociando todos los establecimientos del contribuyente a uno denominado "Establecimiento Principal", al final le muestra al contribuyente la pantalla para revisar la información.	Documentos
2	Contribuyente	Se entera y revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor de trámites fiscales y determina: **¿Los datos son correctos y completos**?	
3	Contribuyente	**Los datos son incorrectos o incompletos** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	

4	Asesor de trámites fiscales	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. **Se conecta con la operación No. 2.**	Acuse de recibo Documentos
5	Contribuyente	**Los datos son correctos y completos** Da su aprobación y visto bueno al receptor o Asesor de trámites fiscales.	
6	Asesor de trámites fiscales	Se da por enterado y guarda la información en el sistema, imprime y entrega para firma al contribuyente las constancias generadas de la actualización de datos en sistema.	Constancias de actualización de datos
7	Contribuyente	Recibe constancias de actualización de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes, firma o estampa huella digital de recibido en los acuses de las Constancias, las devuelve al Asesor de trámites fiscales.	Constancias de actualización de datos
8	Asesor de trámites fiscales	Recibe acuses de las constancias de los cambios realizados con firma de recibido, los digitaliza junto con los documentos presentados por el contribuyente y genera expediente electrónico. Entrega documentación al contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención, registra en bitácora la atención brindada.	Acuses de constancias de actualización de datos y documentos
9	Contribuyente	Recibe documentación y se retira. **Fin del Procedimiento**	Acuses de Constancias de actualización de datos y documentos

Diagrama:



Descripción:

2.3.5 Consulta sobre situaciones reales y concretas.

2.3.6 Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.

2.3.7 Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras.

2.3.10 No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y exención de derechos de control vehicular.

2.3.12 Solicitud de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos.

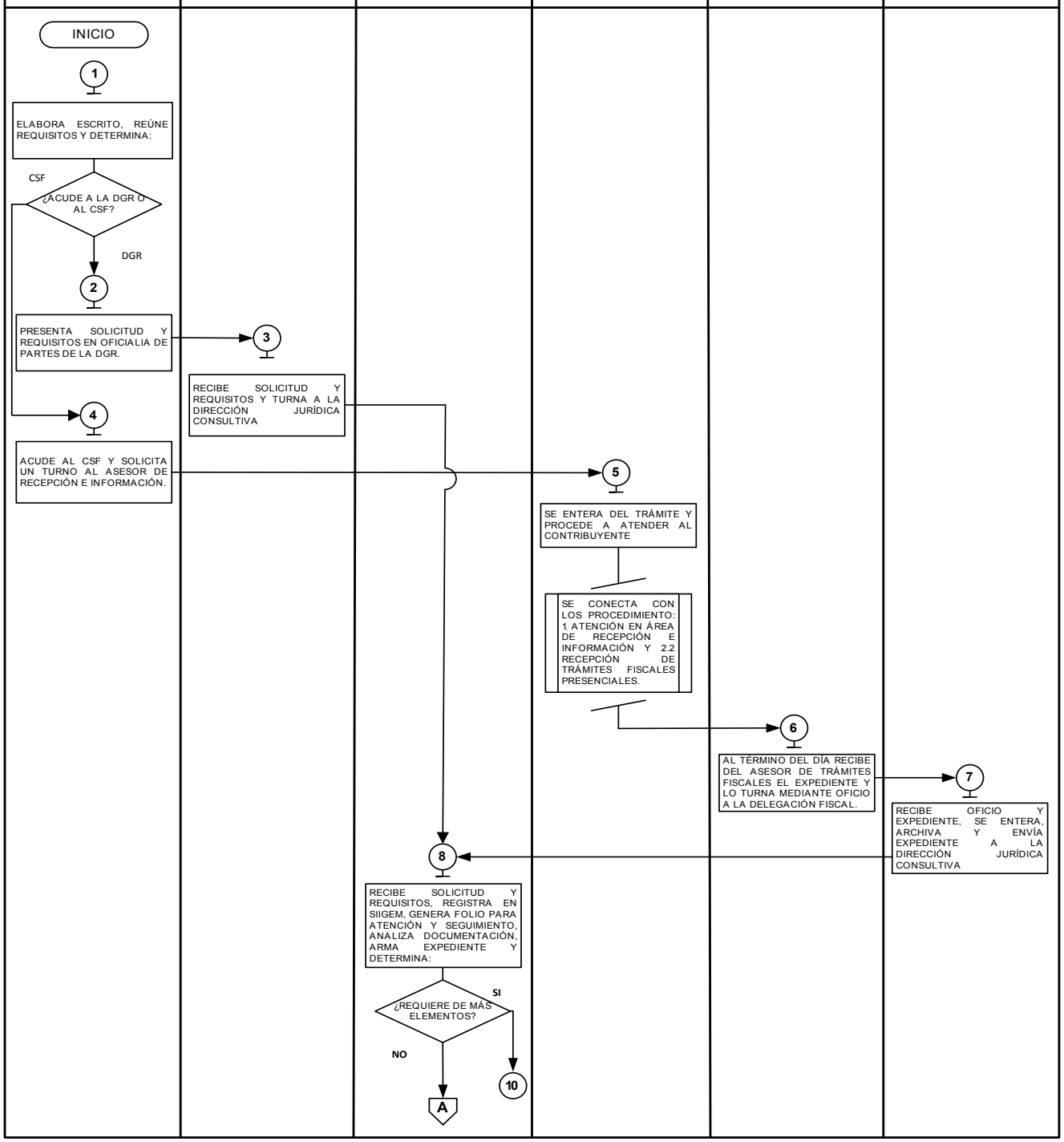
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Elabora escrito de: solicitud de consultas sobre situaciones reales y concretas, declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre loterías, exención del pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras, no causación del impuesto sobre tenencia o solicitud de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheque devueltos, reúne requisitos y determina: **¿Acude a un Centro de Servicios Fiscales o a la Dirección General de Recaudación**?	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	**Acude a la Dirección General de Recaudación.** Se presenta en la Dirección General de Recaudación y entrega en oficialía de partes la solicitud y requisitos.	Documentos
3	Oficialía de partes de la DGR	Recibe solicitud y requisitos, y turna a la Dirección Jurídica Consultiva. Se conecta con la operación 8.	Acuse de recibo Documentos
4	Contribuyente	**Acude al Centro de Servicios Fiscales.** Se presenta en el Centro de Servicios Fiscales y solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	
5	Asesor del área de recepción e información	Se entera del trámite solicitado y procede a atender al contribuyente. Se conecta con los procedimientos: 1. Atención en área de recepción e información y 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.	Protocolo de Atención
6	Oficialía de partes	Al término del día recibe del Asesor de trámites fiscales el expediente y lo envía mediante oficio a la Delegación Fiscal correspondiente.	Documentos
7	Delegación Fiscal	Recibe oficio y expediente, se entera, archiva oficio y envía expediente mediante oficio a la Dirección Jurídica Consultiva. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.	Documentos

8	Dirección Jurídica Consultiva	Recibe solicitud, requisitos y, en su caso, oficio, se entera y la registra para control de gestión en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), genera un folio para su atención y seguimiento. Realiza el análisis de la documentación que conforma al expediente y determina: **¿Se requiere de más elementos para emitir la respuesta?**	Expediente
9	Dirección Jurídica Consultiva	**No requiere de más elementos** Elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables, descarga folio en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), y envía a la Delegación Fiscal, integra expediente y archiva. Se conecta con la operación 15.	Acuerdo o resolución
10	Dirección Jurídica Consultiva	**Si requiere de más elementos** Emite un requerimiento de información, mediante oficio dirigido al contribuyente, signado por el Titular de la Dirección, otorgando un plazo para su presentación no mayor a tres días hábiles a que surte efecto el requerimiento. Retiene solicitud y requisitos. Espera respuesta del contribuyente.	Requerimiento de documentos
11	Contribuyente	Recibe requerimiento, firma acuse y lo devuelve, se entera y dentro de los tres días establecidos remite la información requerida o, en su caso, omite la atención.	Requerimiento de documentos
12	Dirección Jurídica Consultiva	Dentro del plazo de los tres días establecidos para entregar la información solicitada por la autoridad, determina: **¿Se atiende el requerimiento?**	
13	Dirección Jurídica Consultiva	**No se atiende el requerimiento** Elabora acuerdo que tiene por no presentada la solicitud, lo registra en el SIIGEM y lo envía a la Delegación Fiscal. Se conecta con la operación 15.	Acuerdo de no presentado
14	Dirección Jurídica Consultiva	**Si se atiende el requerimiento** Recibe información, analiza y elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables, descarga folio en el SIIGEM y envía a la Delegación Fiscal.	
15	Delegación Fiscal	Recibe resolución o acuerdo, localiza al contribuyente vía telefónica, por correo electrónico y notifica en su domicilio.	Acuerdo o resolución
16	Contribuyente	Recibe el acuerdo o resolución, firma de enterado y entrega acuse.	Acuerdo o resolución
17	Delegación Fiscal	Recibe acuse y remite a la Dirección Jurídica Consultiva.	Acuse
18	Dirección Jurídica Consultiva	Recibe acuse, integra al expediente y archiva. **Fin del Procedimiento**	Acuse Expediente

Diagrama:

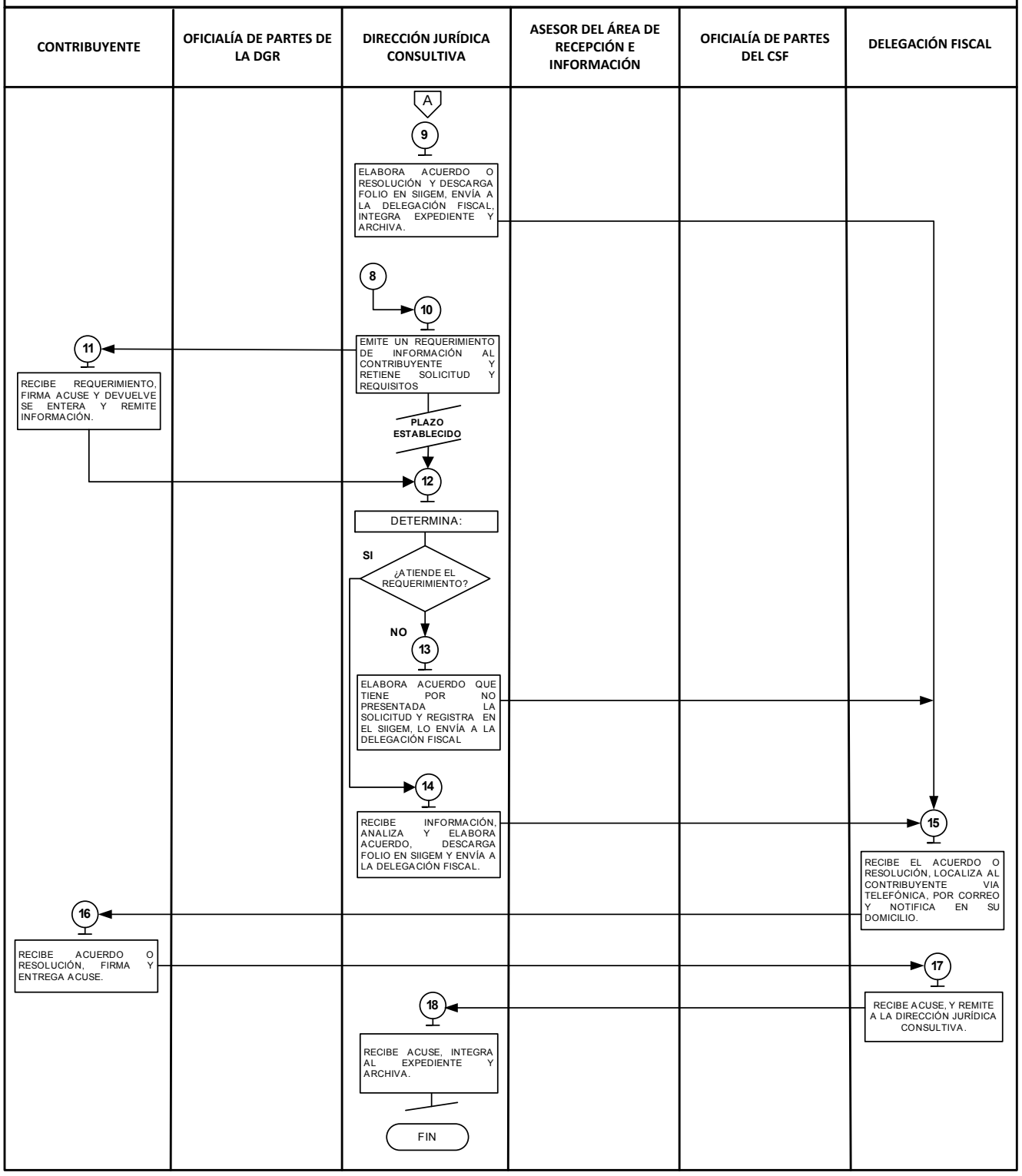
PROCEDIMIENTO:

2.3.5 CONSULTAS SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS.
2.3.6 DECLARACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE NO PAGO DEL IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS, RIFAS, SORTEOS, CONCURSOS Y JUEGOS PERMITIDOS CON CRUCE DE APUESTAS.
2.3.7 EXENCIÓN DE PAGO DE DERECHOS POR SERVICIOS PRESTADOS POR DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO Y APORTACIONES DE MEJORAS.
2.3.10 NO CAUSACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS DE CARÁCTER FEDERAL, ESTATAL Y EXENCIÓN DE DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR.
2.3.12 SOLICITUD DE CONDONACIÓN DE MULTAS Y/O RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS.



PROCEDIMIENTO:

2.3.5 CONSULTAS SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS.
2.3.6 DECLARACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE NO PAGO DEL IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS, RIFAS, SORTEOS, CONCURSOS Y JUEGOS PERMITIDOS CON CRUCE DE APUESTAS.
2.3.7 EXENCIÓN DE PAGO DE DERECHOS POR SERVICIOS PRESTADOS POR DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO Y APORTACIONES DE MEJORAS.
2.3.10 NO CAUSACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS DE CARÁCTER FEDERAL, ESTATAL Y EXENCIÓN DE DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR.
2.3.12 SOLICITUD DE CONDONACIÓN DE MULTAS Y/O RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS.

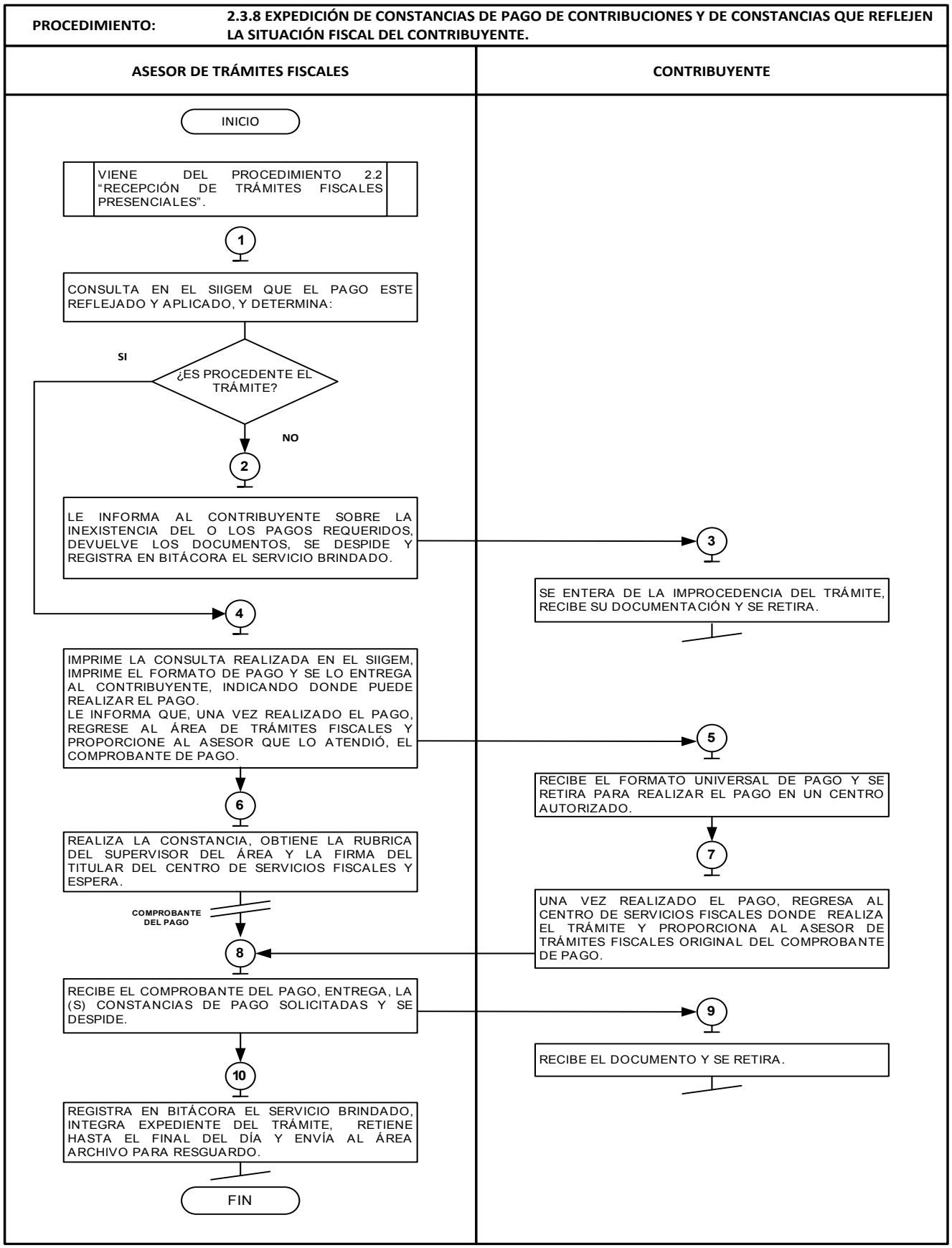


Descripción:

2.3.8 Expedición de constancias que reflejen la situación fiscal del contribuyente y de pago de contribuciones

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	Asesor de trámites fiscales	Consulta en el SIIGEM que el pago esté reflejado, aplicado y determina: **¿Es procedente el trámite?**	
2	Asesor de trámites fiscales	**El trámite no es procedente.** Le informa al contribuyente sobre la inexistencia en SIIGEM del o los pagos requeridos, devuelve los documentos, se despide aplicando el protocolo de atención y registra en bitácora el servicio brindado.	Documentos
3	Contribuyente	Se entera de la improcedencia de la expedición de la constancia de pago, recibe su documentación y se retira.	Documentos
4	Asesor de trámites fiscales	**El trámite es procedente.** Imprime la consulta realizada en el SIIGEM e informa al contribuyente sobre la procedencia del trámite. Imprime el Formato Universal de Pago y se lo entrega al contribuyente, indicándole los lugares autorizados donde puede realizar el pago. Le informa que, una vez realizado el pago, regrese al área de trámites fiscales y proporciona al Asesor que lo atendió, el original del Comprobante de Pago.	Formato Universal de Pago
5	Contribuyente	Recibe el Formato Universal de Pago y se retira para realizar el pago en un Centro Autorizado.	Formato Universal de Pago
6	Asesor de trámites fiscales	Procede a realizar la constancia. Una vez elaborada la constancia, rubrica el documento, obtiene la rúbrica del Supervisor del área y la firma del Titular del Centro de Servicios Fiscales y espera Comprobante de Pago.	Constancia y/o certificación
7	Contribuyente	Una vez realizado el pago, se presenta en el área de trámites fiscales del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor de trámites fiscales, original del Comprobante de Pago.	Formato Universal de Pago y Comprobante de Pago
8	Asesor de trámites fiscales	Recibe el comprobante del pago, entrega al contribuyente la (s) constancia (s) de pago en original solicitada (s), obtiene firma de recibido en copia (s) de la (s) constancia (s) de pago y se despide aplicando el protocolo de atención.	Comprobante de Pago y constancia y/o certificación
9	Contribuyente	Recibe el documento original el cual certifica el/los pago (s) solicitado (s), firma copia (s) de la (s) constancia (s) de pago de recibido (s), la (s) devuelve y se retira.	Constancia y/o certificación
10	Asesor de trámites fiscales	Registra en bitácora el servicio brindado, integra la documentación al expediente del trámite, lo retiene y al final del día lo envía al área de archivo para resguardo, con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:

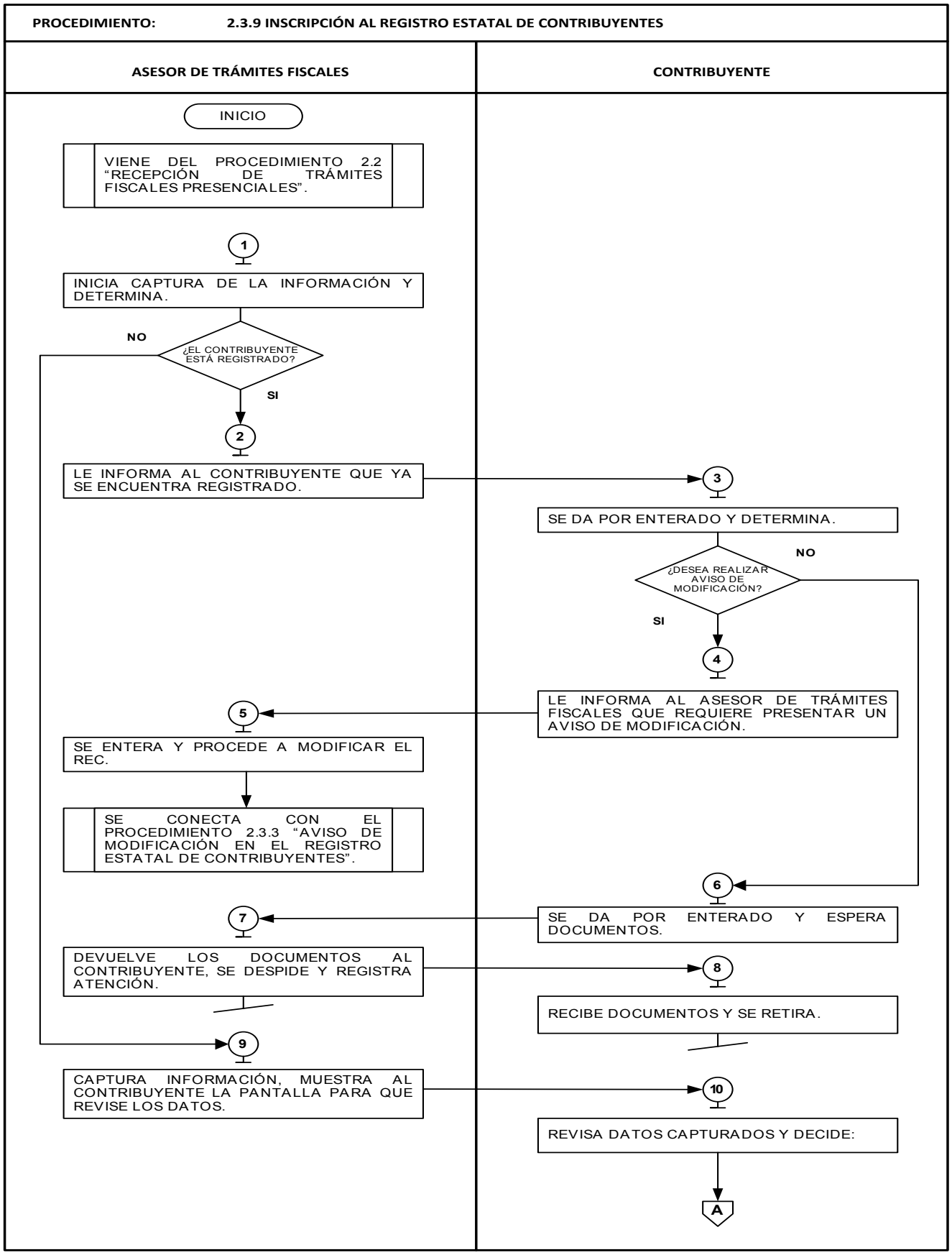

PROCEDIMIENTO:
2.3.8 EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE PAGO DE CONTRIBUCIONES Y DE CONSTANCIAS QUE REFLEJEN LA SITUACIÓN FISCAL DEL CONTRIBUYENTE.
ASESOR DE TRÁMITES FISCALES
CONTRIBUYENTE
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO 2.2 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES".
1
CONSULTA EN EL SIIGEM QUE EL PAGO ESTE REFLEJADO Y APLICADO, Y DETERMINA:
¿ES PROCEDENTE EL TRÁMITE?
SI
NO
2
LE INFORMA AL CONTRIBUYENTE SOBRE LA INEXISTENCIA DEL O LOS PAGOS REQUERIDOS, DEVUELVE LOS DOCUMENTOS, SE DESPIDE Y REGISTRA EN BITÁCORA EL SERVICIO BRINDADO.
3
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SU DOCUMENTACIÓN Y SE RETIRA.
4
IMPRIME LA CONSULTA REALIZADA EN EL SIIGEM, IMPRIME EL FORMATO DE PAGO Y SE LO ENTREGA AL CONTRIBUYENTE, INDICANDO DONDE PUEDE REALIZAR EL PAGO.
LE INFORMA QUE, UNA VEZ REALIZADO EL PAGO, REGRESE AL ÁREA DE TRÁMITES FISCALES Y PROPORCIONE AL ASESOR QUE LO ATENDIÓ, EL COMPROBANTE DE PAGO.
5
RECIBE EL FORMATO UNIVERSAL DE PAGO Y SE RETIRA PARA REALIZAR EL PAGO EN UN CENTRO AUTORIZADO.
6
REALIZA LA CONSTANCIA, OBTIENE LA RUBRICA DEL SUPERVISOR DEL ÁREA Y LA FIRMA DEL TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES Y ESPERA.
7
COMPROBANTE DEL PAGO
UNA VEZ REALIZADO EL PAGO, REGRESA AL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES DONDE REALIZA EL TRÁMITE Y PROPORCIONA AL ASESOR DE TRÁMITES FISCALES ORIGINAL DEL COMPROBANTE DE PAGO.
8
RECIBE EL COMPROBANTE DEL PAGO, ENTREGA, LA (S) CONSTANCIAS DE PAGO SOLICITADAS Y SE DESPIDE.
9
RECIBE EL DOCUMENTO Y SE RETIRA.
10
REGISTRA EN BITÁCORA EL SERVICIO BRINDADO, INTEGRA EXPEDIENTE DEL TRÁMITE, RETIENE HASTA EL FINAL DEL DÍA Y ENVÍA AL ÁREA ARCHIVO PARA RESGUARDO.
FIN

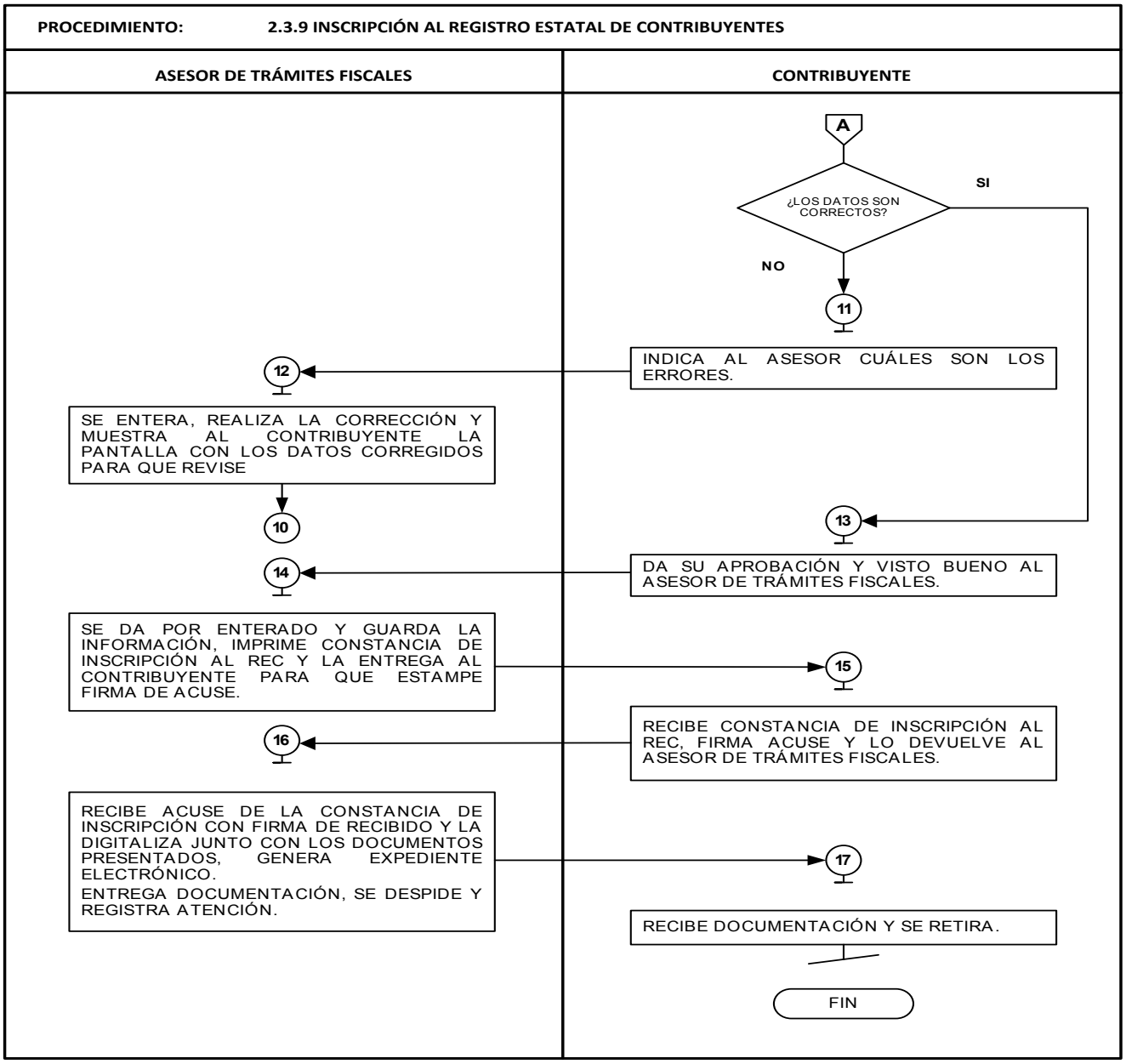
Descripción:

2.3.9 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	**Asesor de trámites fiscales**	Inicia captura de la información para la inscripción en el sistema del Registro Estatal de Contribuyentes tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente y determina:	Documentos
		¿El contribuyente ya cuenta con registro en el REC?	
2	**Asesor de trámites fiscales**	**El contribuyente está registrado.** Le informa al contribuyente que ya se encuentra registrado en el REC.	
3	Contribuyente	Se da por enterado y decide:	
		¿Desea realizar aviso de modificación en el REC?	
4	Contribuyente	**El contribuyente desea realizar aviso de modificación.** Le informa al Asesor de trámites fiscales que requiere presentar un aviso de modificación.	Documentos
5	**Asesor de trámites fiscales**	Se entera y procede a modificar el REC, se conecta con el procedimiento 2.3.3 "Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes".	
6	**Contribuyente**	**El contribuyente no requiere de realizar aviso de modificación en el REC.** Se da por enterado y espera documentación entregada.	
7	**Asesor de trámites fiscales**	Devuelve la documentación al contribuyente, se despide aplicando protocolo de atención y registra en bitácora la atención brindada.	
8	**Contribuyente**	Recibe documentación y se retira.	
9	**Asesor de trámites fiscales**	**El contribuyente no está registrado.** Captura información para la inscripción en el sistema del Registro Estatal de Contribuyentes tomando los datos de los documentos presentados por el contribuyente. Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.	Documentos
10	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y decide:	
		¿Los datos son correctos y completos?	
11	**Contribuyente**	**Los datos no son correctos o son incompletos.** Indica al Asesor fiscal cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
12	**Asesor de trámites fiscales**	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. Se conecta con la operación No. 10	
13	**Contribuyente**	**Los datos son correctos y completos.** Da su aprobación y visto bueno al Asesor Fiscal.	
14	**Asesor de trámites fiscales**	Se da por enterado, guarda información, imprime Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes en dos tantos, entrega uno al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto de la constancia.	Constancia de Inscripción
15	**Contribuyente**	Recibe Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes, firma o estampa huella digital de recibido en el acuse de la constancia, la devuelve al Asesor de trámites fiscales.	Constancia de Inscripción
16	**Asesor de trámites fiscales**	Recibe acuse de la Constancia de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes con firma de recibido, digitaliza documentación y genera expediente electrónico. Devuelve documentación al contribuyente, se despide aplicando protocolo de atención y registra en bitácora la atención brindada.	Documentos Constancia de Inscripción Expediente digital
17	Contribuyente	Recibe documentación y se retira. **Fin del Procedimiento**	Documentos Constancia de Inscripción

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.3.9 INSCRIPCIÓN AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES
ASESOR DE TRÁMITES FISCALES
CONTRIBUYENTE
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO 2.2 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES".
1
INICIA CAPTURA DE LA INFORMACIÓN Y DETERMINA.
¿EL CONTRIBUYENTE ESTÁ REGISTRADO?
NO
SI
2
LE INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE YA SE ENCUENTRA REGISTRADO.
3
SE DA POR ENTERADO Y DETERMINA.
¿DESEA REALIZAR AVISO DE MODIFICACIÓN?
NO
SI
4
LE INFORMA AL ASESOR DE TRÁMITES FISCALES QUE REQUIERE PRESENTAR UN AVISO DE MODIFICACIÓN.
5
SE ENTERA Y PROCEDE A MODIFICAR EL REC.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 2.3.3 "AVISO DE MODIFICACIÓN EN EL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES".
6
SE DA POR ENTERADO Y ESPERA DOCUMENTOS.
7
DEVUELVE LOS DOCUMENTOS AL CONTRIBUYENTE, SE DESPIDE Y REGISTRA ATENCIÓN.
8
RECIBE DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
9
CAPTURA INFORMACIÓN, MUESTRA AL CONTRIBUYENTE LA PANTALLA PARA QUE REVISE LOS DATOS.
10
REVISA DATOS CAPTURADOS Y DECIDE:
A



Descripción:

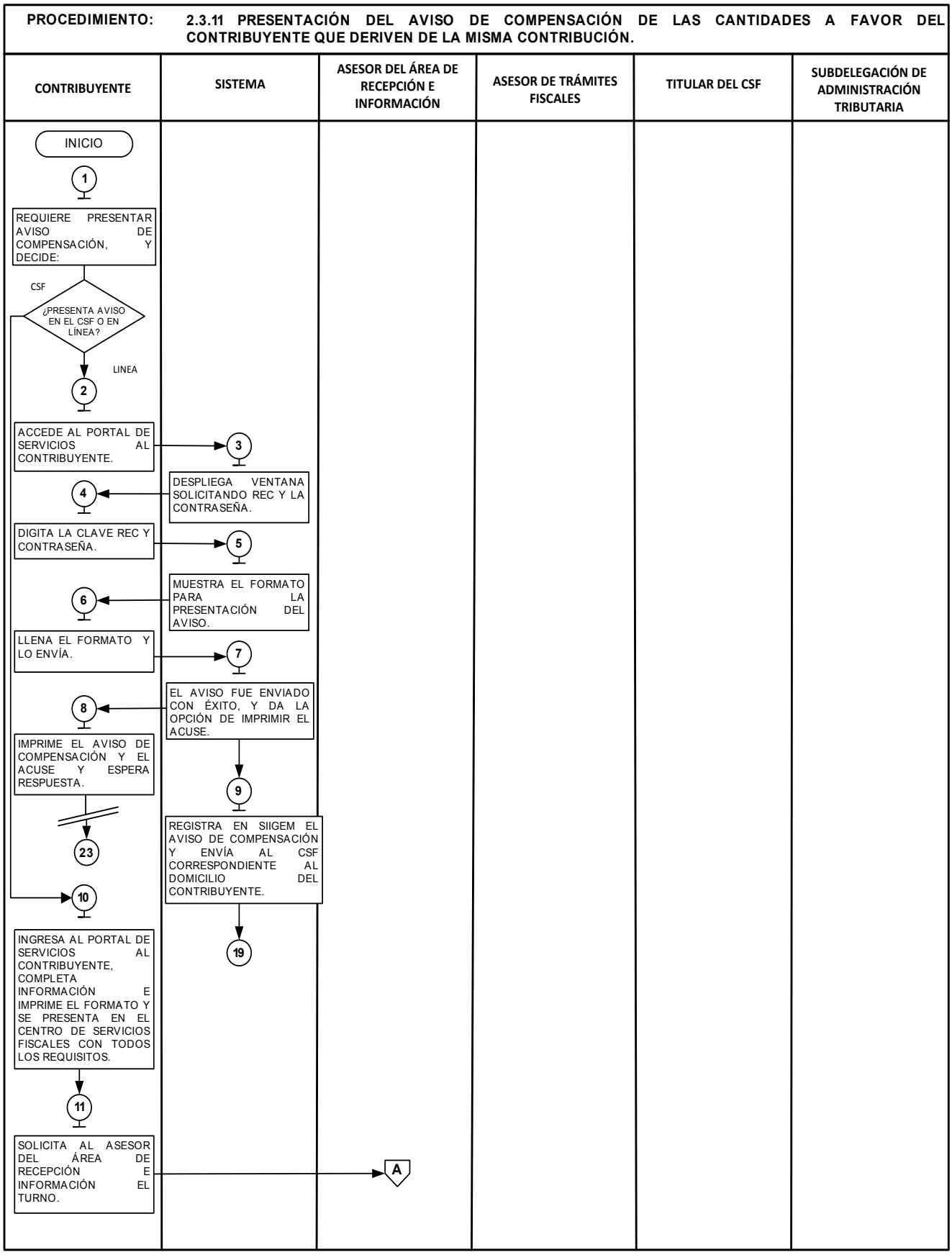
2.3.11 Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Requiere presentar “Aviso de compensación de cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución”, y decide: **¿Presenta aviso en el CSF o en línea?**	
2	Contribuyente	**Presenta aviso de compensación en línea.** Accede al Portal de Servicios al Contribuyente / Servicios / aviso de compensación.	

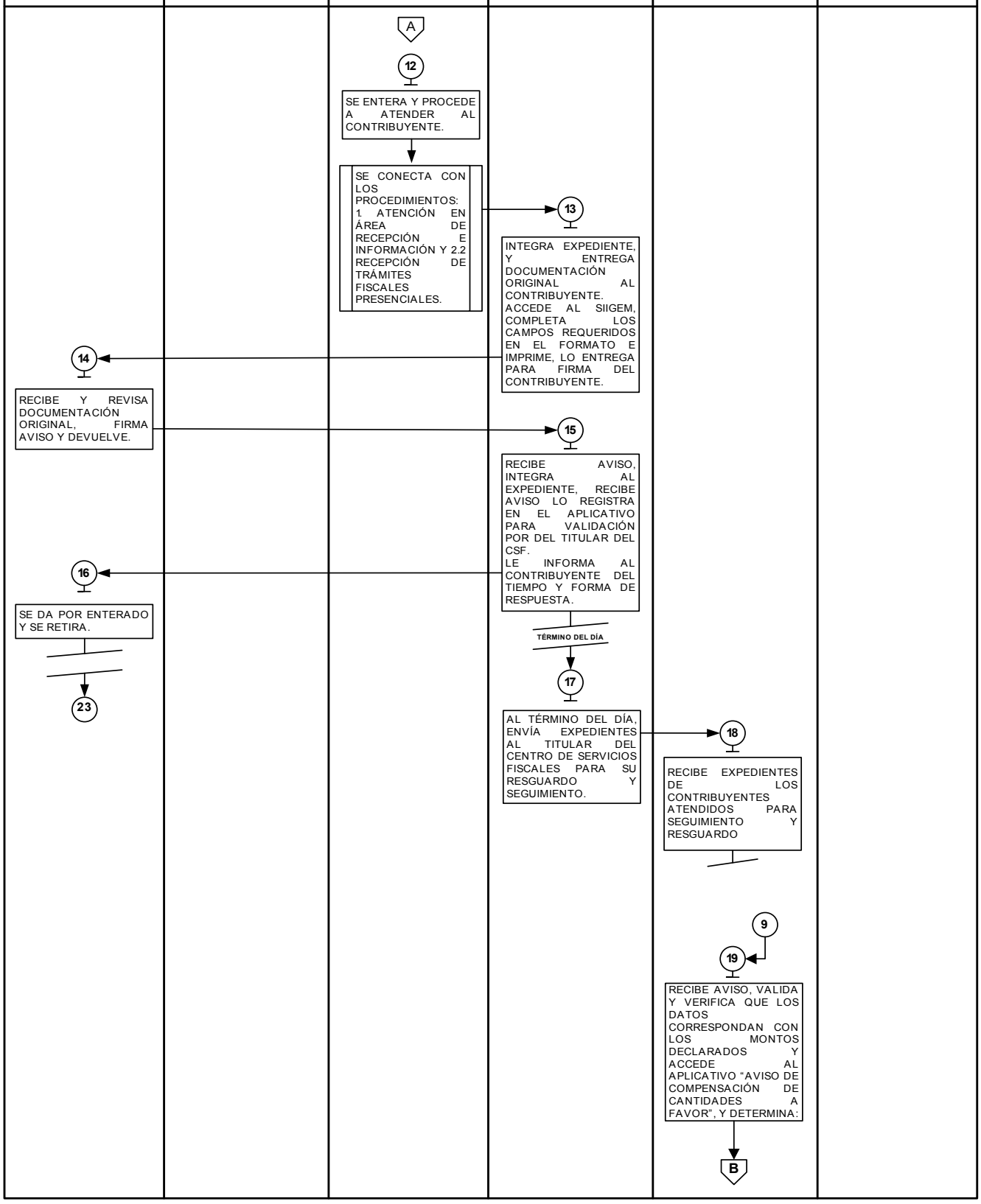
3	Sistema	Despliega ventana donde solicita la clave REC y la contraseña del contribuyente.	
4	Contribuyente	Digita la clave REC y contraseña.	
5	Sistema	Muestra el formato para la presentación del aviso de compensación.	
6	Contribuyente	Llena el formato conforme a los datos que le son solicitados (en caso de que exista alguna duda respecto del llenado del formato, puede acceder a los íconos de ayuda). Una vez completado el formato lo envía.	
7	Sistema	Indica que el aviso de compensación fue enviado con éxito. Aparece en pantalla el aviso de compensación completo, dando la opción a imprimir el acuse correspondiente	
8	Contribuyente	Imprime el aviso de la compensación de las cantidades a favor del contribuyente realizado en línea y el acuse correspondiente del trámite exitoso, y espera respuesta de la Subdelegación de Administración Tributaria. **Se conecta con la operación 23.**	Aviso de compensación y acuse
9	Sistema	Registra en SIIGEM el aviso de compensación y es enviado al CSF correspondiente al domicilio fiscal del contribuyente y espera que se refleje la compensación en su saldo de contribuciones. **Se conecta con la operación 19.**	
10	Contribuyente	**Presenta aviso de compensación en el CSF.** Accede a la dirección electrónica https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/ Asistencia al Contribuyente / Formatos / *"Aviso de Cantidades a Favor Anexo A"* y en caso de más de dos saldos a favor, contra un saldo a cargo, utiliza el *"Anexo A1 al Aviso de Compensación de Cantidades a Favor"*, y los registra hasta cubrir el importe. Completada la información, imprime y se presenta en el Centro de Servicios Fiscales con todos los requisitos señalados para presentar en medio impreso el aviso de compensación.	Formatos Aviso de compensación en escrito libre
11	Contribuyente	Solicita al Asesor del Área de recepción e información el turno para su atención.	
12	Asesor del área de recepción e información	Se entera del trámite solicitado y procede a atender al contribuyente. Se conecta con los procedimientos: 1. Atención en Área de Recepción e Información y 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.	Protocolo de Atención
13	Asesor de trámites fiscales	Integra el expediente, estampa sello y rúbrica de recibido en la copia del aviso, y entrega la documentación original al contribuyente. Accede con su clave de SIIGEM al aplicativo "Aviso de Compensación de Cantidades a Favor" completa los campos requeridos en el formato que para tal efecto despliega el aplicativo, lo imprime y entrega para firma del contribuyente.	Expediente Formato de "Aviso de Compensación" y su Anexo A1
14	Contribuyente	Recibe documentación original e impresión del aviso de compensación, revisa aviso, lo firma y devuelve al Asesor de trámites fiscales. Retiene su documentación.	Formato de "Aviso de Compensación"

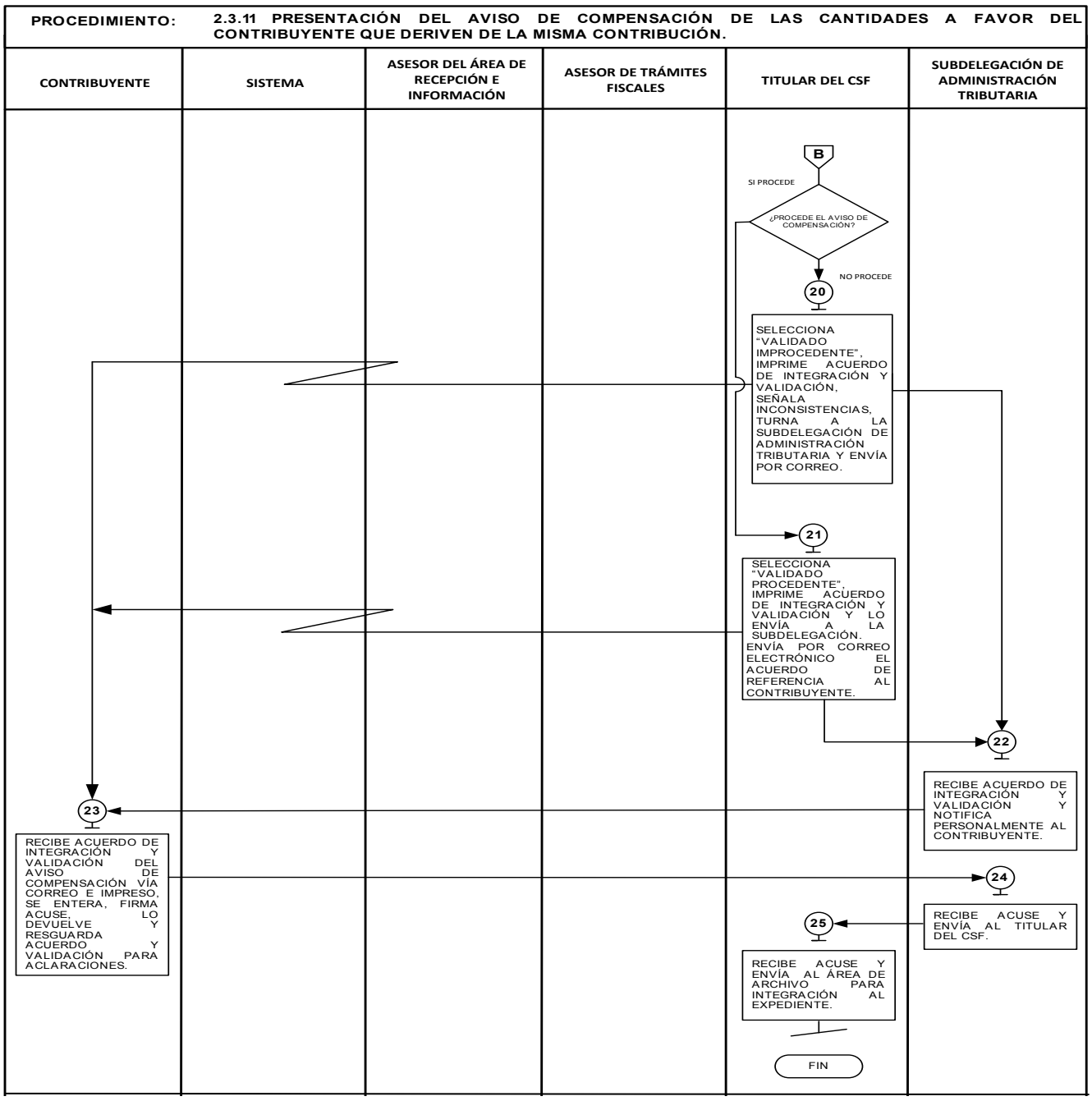
15	Asesor de trámites fiscales	Recibe aviso de compensación, lo integra al expediente y lo registra en el aplicativo del SIIGEM, para validación por parte del Titular del CSF. Le informa al contribuyente la forma en que se le comunicará la procedencia o no de su solicitud, se despide aplicando el protocolo de atención y espera a que concluya el día.	Expediente
16	Contribuyente	Se da por enterado, se retira y espera respuesta. **Se conecta con la operación 23.**	
17	Asesor de trámites fiscales	Al término del día, envía expedientes de contribuyentes atendidos durante el día al Titular del CSF para su resguardo y seguimiento.	
18	Titular del CSF	Recibe expedientes de los contribuyentes atendidos durante el día, por parte de los Asesores de trámites fiscales para su resguardo y seguimiento.	
19	Titular del CSF	**Viene de la operación 9** Recibe vía sistema Aviso de Compensación, lo valida verificando que los datos proporcionados por el contribuyente correspondan con los montos declarados. Accede con su clave de SIIGEM al aplicativo "Aviso de Compensación de Cantidades a Favor" y determina: **¿Procede el Aviso de Compensación?**	Expediente
20	Titular del CSF	**No procede el Aviso de Compensación.** Selecciona la opción "VALIDADO IMPROCEDENTE", imprime acuerdo de integración y validación respectivo, señalando las inconsistencias detectadas, y lo turna a la Subdelegación de Administración Tributaria. Envía por correo electrónico el acuerdo de referencia al contribuyente y remite de forma impresa a la Subdelegación de Administración Tributaria. Se conecta a la operación 22.	Expediente
21	Titular del CSF	**Es procedente el Aviso de Compensación.** Selecciona la opción "VALIDADO PROCEDENTE", imprime el acuerdo de integración y validación respectivo. Envía por correo electrónico el acuerdo de referencia al contribuyente y remite de forma impresa a la Subdelegación de Administración Tributaria.	Acuerdo de integración
22	Subdelegación de Administración Tributaria	Recibe acuerdo de integración y validación del aviso de compensación, localiza al contribuyente vía telefónica o por correo electrónico y notifica en su domicilio el acuerdo.	Acuerdo de integración
23	Contribuyente	Recibe el acuerdo de integración y validación del aviso de compensación vía correo electrónico e impresa, en su domicilio, firma acuse del acuerdo impreso y lo devuelve, se entera y resguarda el acuerdo de integración y validación del aviso de compensación para futuras aclaraciones.	Acuerdo de integración
24	Subdelegación de Administración Tributaria	Recibe acuse y envía al Titular del CSF.	Acuse
25	Titular del CSF	Recibe acuse y envía documento al área de archivo para integración al expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.3.11 PRESENTACIÓN DEL AVISO DE COMPENSACIÓN DE LAS CANTIDADES A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE QUE DERIVEN DE LA MISMA CONTRIBUCIÓN.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
ASESOR DEL ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN
ASESOR DE TRÁMITES FISCALES
TITULAR DEL CSF
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
INICIO
1
REQUIERE PRESENTAR AVISO DE COMPENSACIÓN, Y DECIDE:
CSF
¿PRESENTA AVISO EN EL CSF O EN LÍNEA?
LINEA
2
ACCEDE AL PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE.
3
DESPLIEGA VENTANA SOLICITANDO REC Y LA CONTRASEÑA.
4
DIGITA LA CLAVE REC Y CONTRASEÑA.
5
MUESTRA EL FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DEL AVISO.
6
LLENA EL FORMATO Y LO ENVÍA.
7
EL AVISO FUE ENVIADO CON ÉXITO, Y DA LA OPCIÓN DE IMPRIMIR EL ACUSE.
8
IMPRIME EL AVISO DE COMPENSACIÓN Y EL ACUSE Y ESPERA RESPUESTA.
9
23
REGISTRA EN SIIGEM EL AVISO DE COMPENSACIÓN Y ENVÍA AL CSF CORRESPONDIENTE AL DOMICILIO DEL CONTRIBUYENTE.
10
19
INGRESA AL PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE, COMPLETA INFORMACIÓN E IMPRIME EL FORMATO Y SE PRESENTA EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES CON TODOS LOS REQUISITOS.
11
SOLICITA AL ASESOR DEL ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN EL TURNO.
A

PROCEDIMIENTO: **2.3.11 PRESENTACIÓN DEL AVISO DE COMPENSACIÓN DE LAS CANTIDADES A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE QUE DERIVEN DE LA MISMA CONTRIBUCIÓN.**





Descripción:

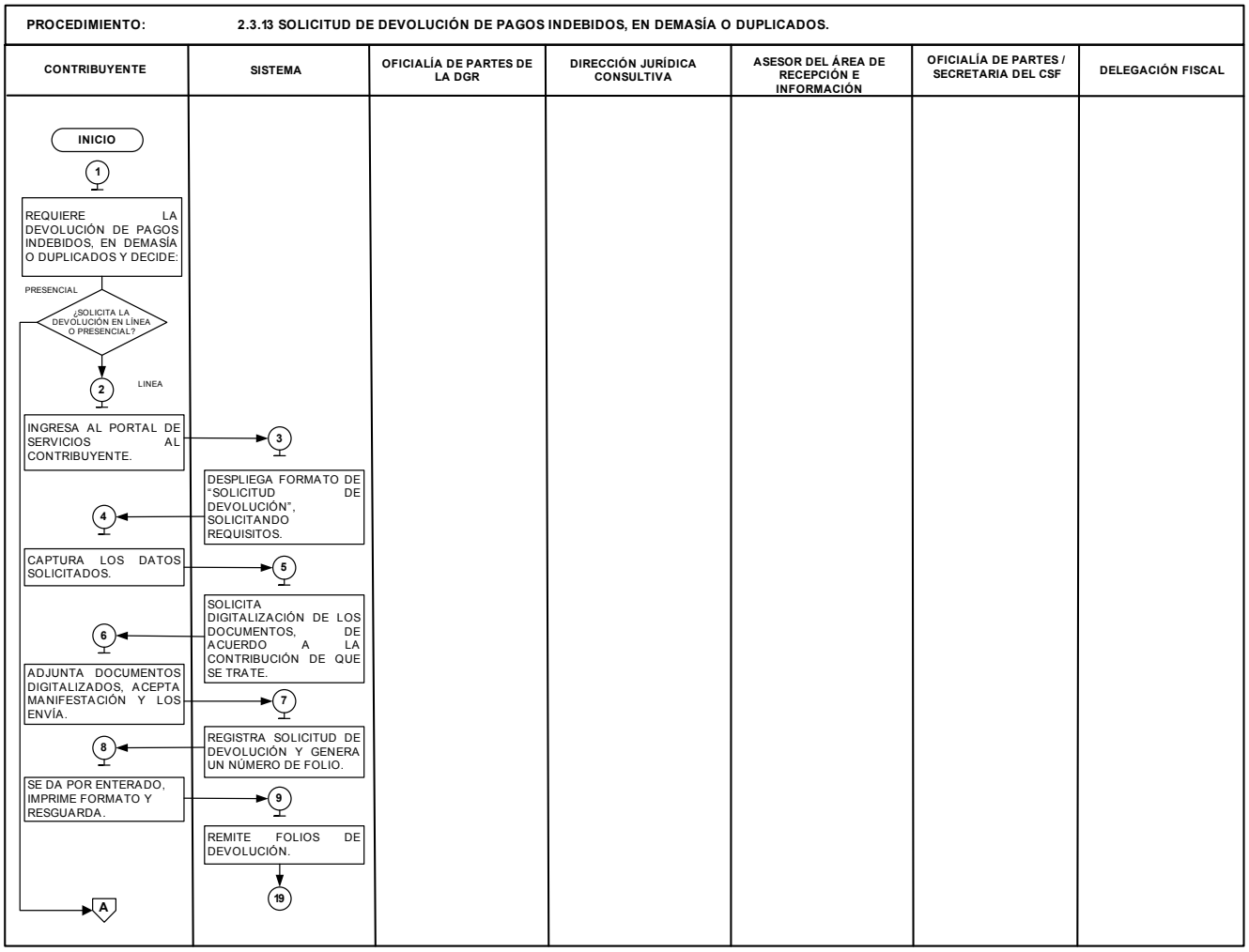
2.3.13 Solicitud de devolución de pagos Indebidos, en demasía o duplicados.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Requiere la devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados y decide: **¿Solicita la devolución en línea o presencial?**	
2	Contribuyente	**Solicita la devolución en línea** Ingresa a la página Web del Gobierno del Estado de México: www.edomex.gob.mx/Pagos e Impuestos/Contribuciones-Atención al Contribuyente/ Servicios/Solicitud Devolución.	
3	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente" /Formato de "Solicitud de Devolución", solicitando los requisitos señalados en la Guía de Requisitos para Trámites y Servicios vigente.	

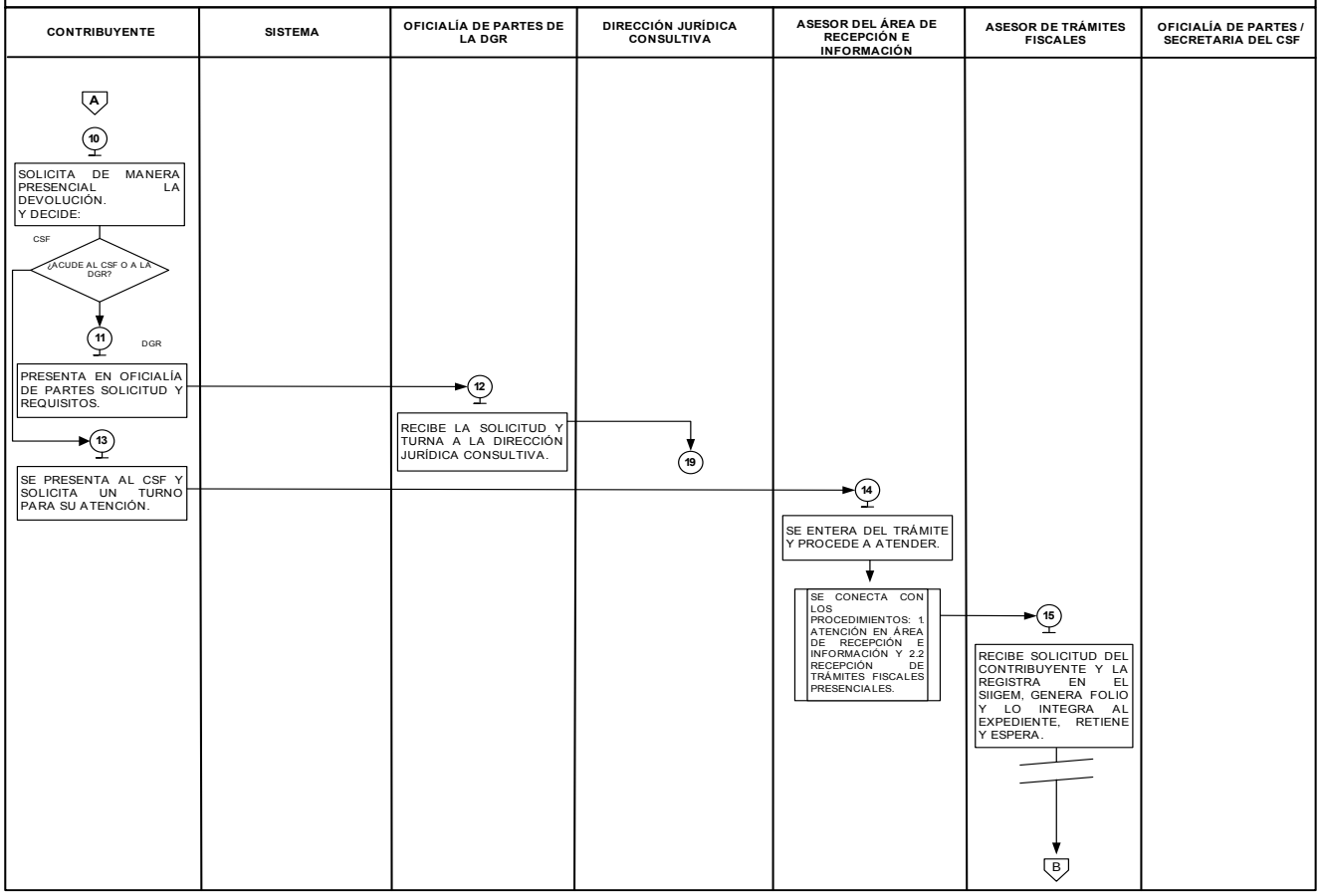
4	Contribuyente	Captura los datos solicitados en los campos que conforman el Formato de “Solicitud de Devolución”.	
5	Sistema	Solicita la digitalización de los documentos señalados en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, de acuerdo a la contribución de que se trate.	Documentos requeridos en archivo digital
6	Contribuyente	Adjunta los documentos digitalizados en imágenes y los envía; acepta manifestación bajo protesta de decir verdad, que los datos y documentos aportados son verídicos.	
7	Sistema	Registra solicitud de devolución y genera un número de folio para su identificación y seguimiento.	
8	Contribuyente	Se da por enterado e imprime formato de Solicitud de Devolución, o bien obtiene información sobre el folio de dicha solicitud y resguarda para su seguimiento.	Solicitud de Devolución
9	Sistema	Remite el turno de los folios de Devolución, atendiendo la competencia y jurisdicción de las Delegaciones Fiscales o de la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la operación 19.**	
10	Contribuyente	**Solicita de manera presencial la devolución**. Decide: **¿Acude al Centro de Servicios Fiscales o la DGR?**	
11	Contribuyente	**Acude a la DGR.** Presenta solicitud y requisitos en oficialía de partes de la Dirección General de Recaudación.	Documentos
12	Oficialía de partes de la DGR	Recibe la solicitud y turna a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la operación 19.**	Acuse de recibo Documentos
13	Contribuyente	**Acude al CSF.** Se presenta en el Centro de Servicios Fiscales y solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	
14	Asesor del área de recepción e información	Se entera del trámite solicitado y procede a atender al contribuyente. Se conecta con los procedimientos: 1. Atención en Área de Recepción e Información y 2.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.	Protocolo de Atención Documentos
15	Asesor de trámites fiscales	Recibe solicitud y la registra para control de gestión en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), genera un folio de identificación del trámite y lo integra al expediente, para su atención y seguimiento por parte de la Dirección Jurídica Consultiva, retiene y espera que concluya el día.	Documentos
16	Asesor de trámites fiscales	Al término del día, entrega expedientes de los contribuyentes atendidos durante el día a la Oficialía de partes.	
17	Oficialía de partes	Al término del día, recibe del Asesor de trámites fiscales los expedientes de los contribuyentes atendidos durante el día y envía mediante oficio los expedientes a la Delegación Fiscal correspondiente.	Documentos
18	Delegación Fiscal	Recibe oficio y expediente, archiva oficio y envía expediente mediante oficio a la Dirección Jurídica Consultiva.	
19	Dirección Jurídica Consultiva	Recibe oficio y expediente, registra para control de gestión en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), genera un folio para su atención y seguimiento o, en su caso, revisa registro de folios de devolución en el Sistema Automatizado de Devoluciones. Realiza análisis de la documentación que conforma al expediente, revisa si necesita de mayores elementos para emitir la respuesta correspondiente y determina: **¿Se requiere de más elementos?**	Expediente
20	Dirección Jurídica Consultiva.	**Si requiere de más información** Emite un requerimiento de información al contribuyente, otorgando un plazo para su presentación no mayor a tres días hábiles a que surte efecto el requerimiento y espera respuesta.	Requerimiento de documentos
21	Contribuyente	Recibe requerimiento, firma acuse y devuelve, se entera, y dentro del tiempo establecido atiende requerimiento.	Requerimiento de documentos

22	Dirección Jurídica Consultiva.	Dentro del tiempo establecido verifica respuesta y determina: **¿Si atendió el requerimiento?**	
23	Dirección Jurídica Consultiva.	**No se atendió el requerimiento**. Elabora acuerdo que tiene por no presentada la solicitud, registra en el SIIGEM y lo envía a la Delegación Fiscal. Se conecta con la operación 26.	Acuerdo de no presentado
24	Dirección Jurídica Consultiva.	**Si se atendió el requerimiento.** Analiza información, elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables y descarga folio en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), y la envía a la Delegación Fiscal. Se conecta con la operación 26.	Documentos
25	Dirección Jurídica Consultiva.	**No requiere de más elementos.** Elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables y, descarga folio en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), y la envía a la Delegación Fiscal.	Acuerdo o resolución
26	Delegación Fiscal	Recibe resolución o acuerdo, localiza al contribuyente y notifica en su domicilio.	Acuerdo o resolución
27	Contribuyente	Recibe el acuerdo o resolución, firma y entrega acuse, y resguarda acuerdo para posibles aclaraciones.	Acuerdo o resolución
28	Delegación Fiscal	Recibe acuse y envía a la Dirección Jurídica Consultiva.	Acuse
29	Dirección Jurídica Consultiva.	Recibe acuse y archiva expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse Expediente

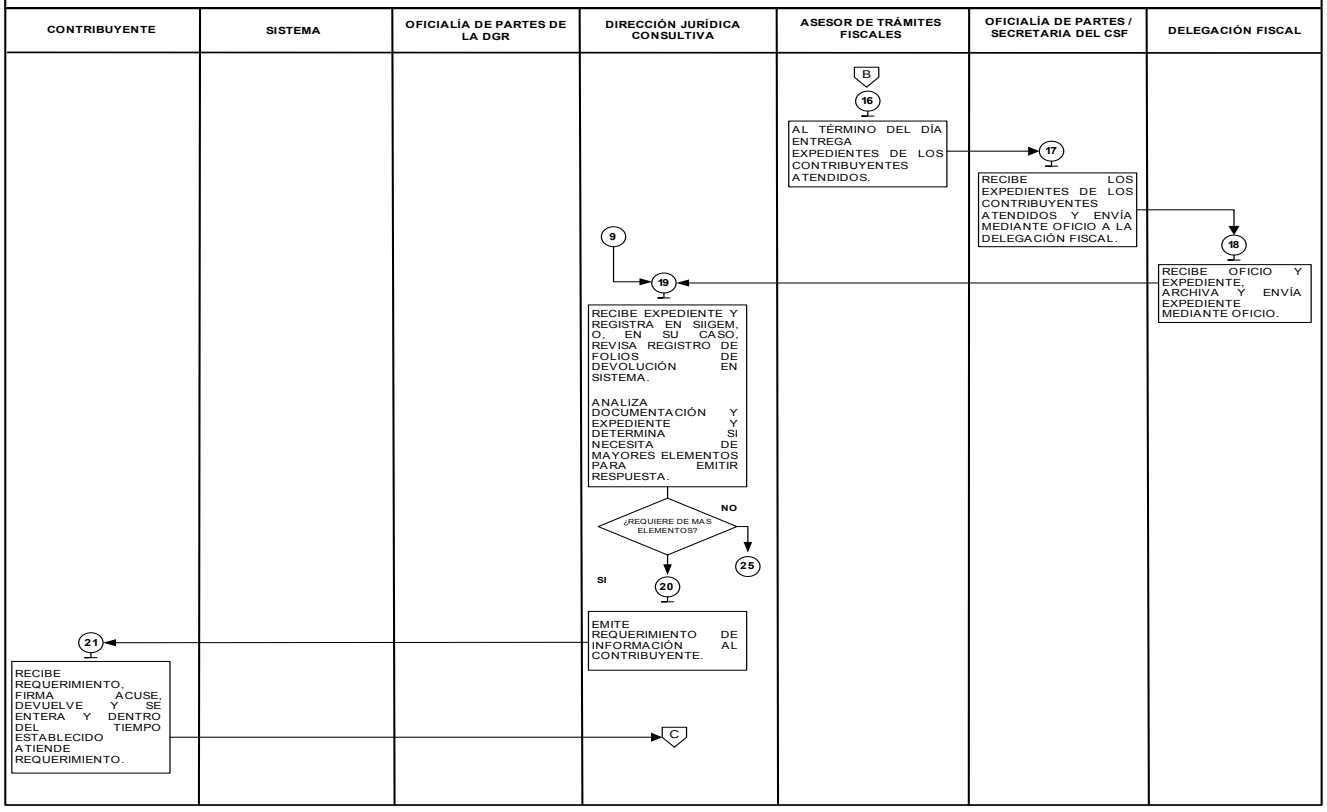
Diagrama:

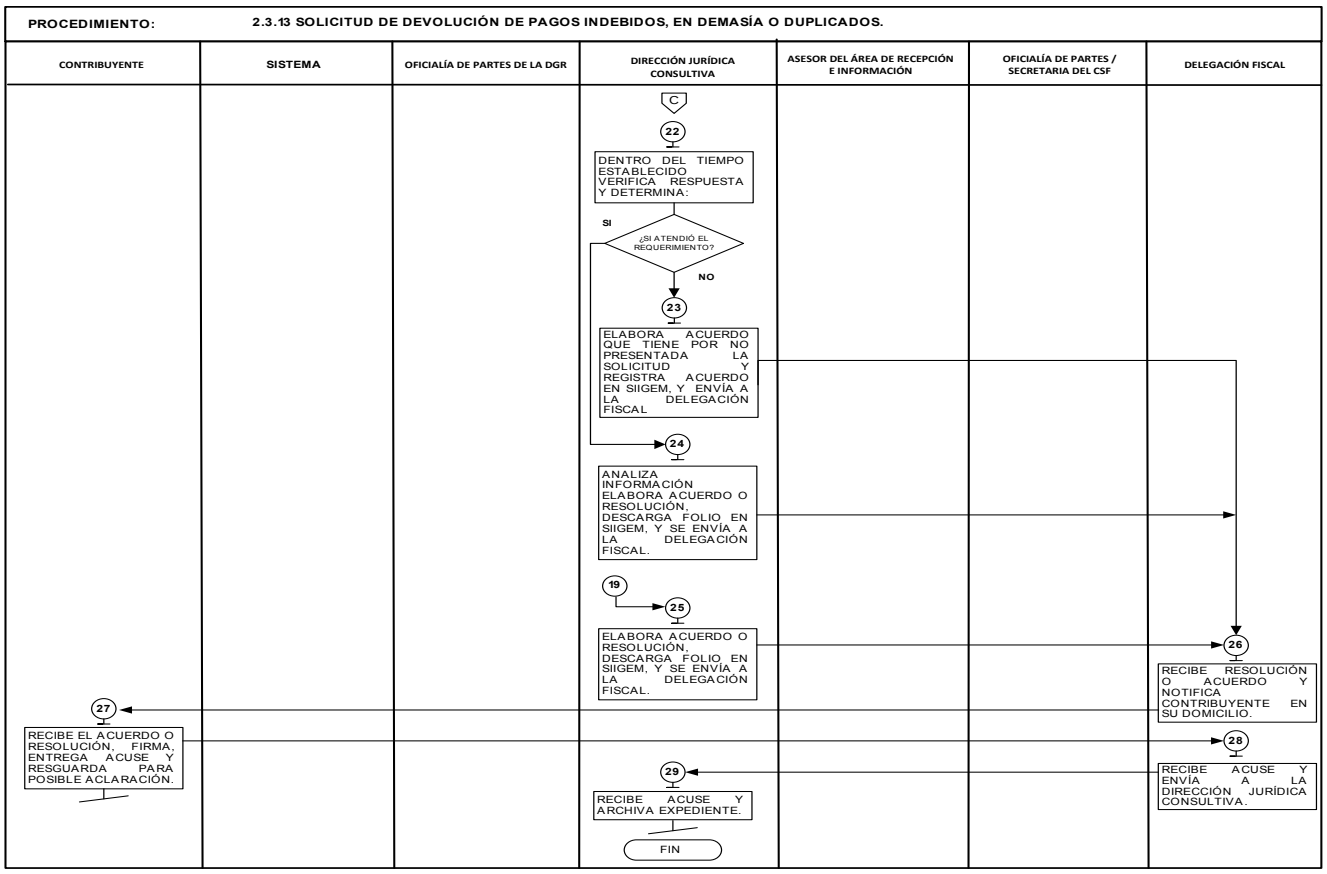


PROCEDIMIENTO: 2.3.13 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS, EN DEMASÍA O DUPLICADOS.



PROCEDIMIENTO: 2.3.13 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS, EN DEMASÍA O DUPLICADOS.





Descripción:

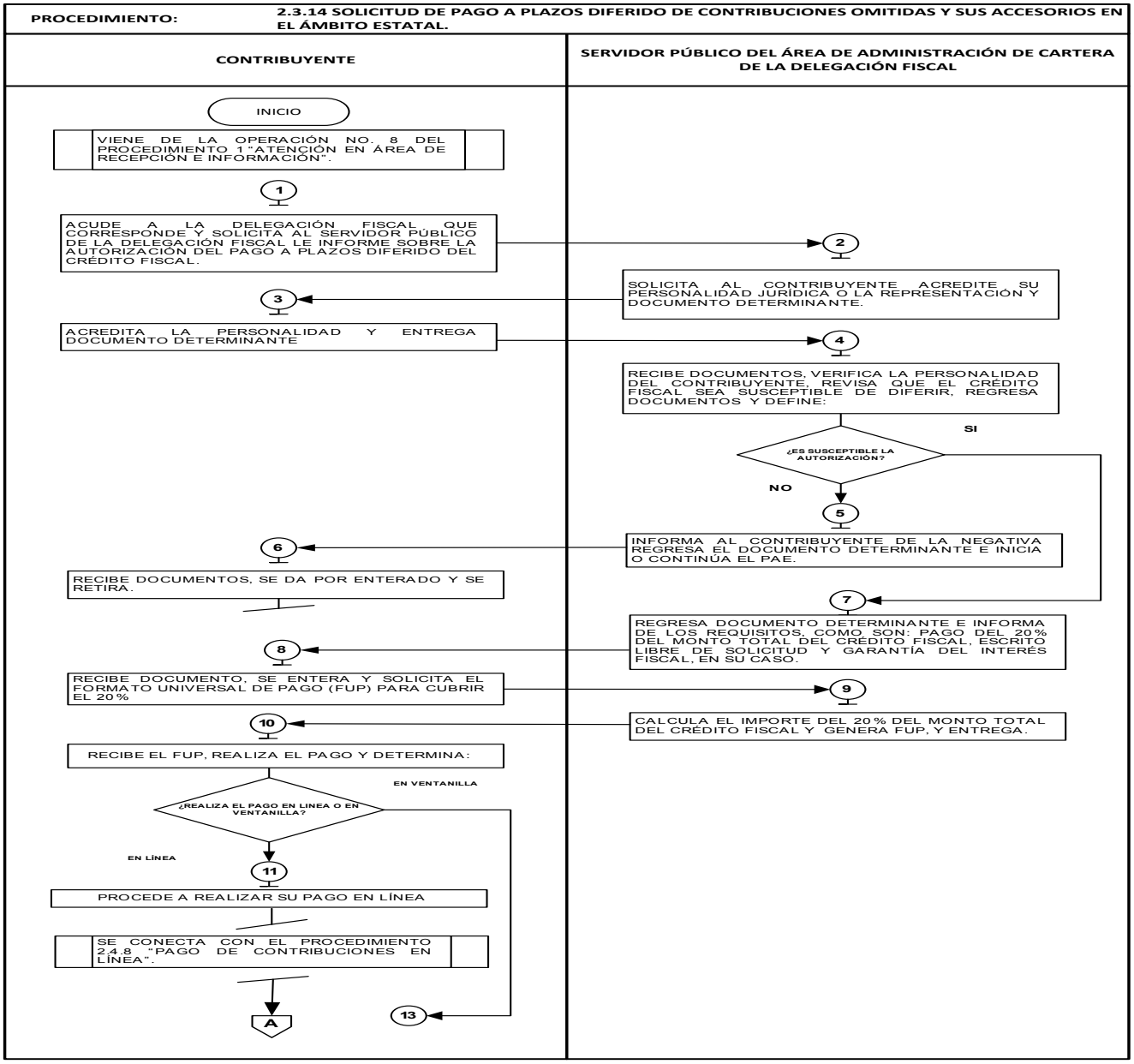
2.3.14 Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1 "Atención en Área de Recepción e Información".	
1	Contribuyente	Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal le informe sobre los requisitos para la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	
2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera y solicita al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acredite la representación o el poder otorgado y documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, para verificar si procede la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	Documento determinante
3	Contribuyente	Acredita la personalidad y entrega documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Documento determinante, y requisitos
4	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe documentos, verifica la personalidad del contribuyente, revisa que el crédito fiscal sea susceptible de diferir de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y 33 del CFEMyM y define: **¿Es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal?**	Documento determinante, y requisitos
5	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**No es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.** Regresa el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios. Explica e informa de las excepciones de ley para la autorización correspondiente e inicia o continúa con el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	

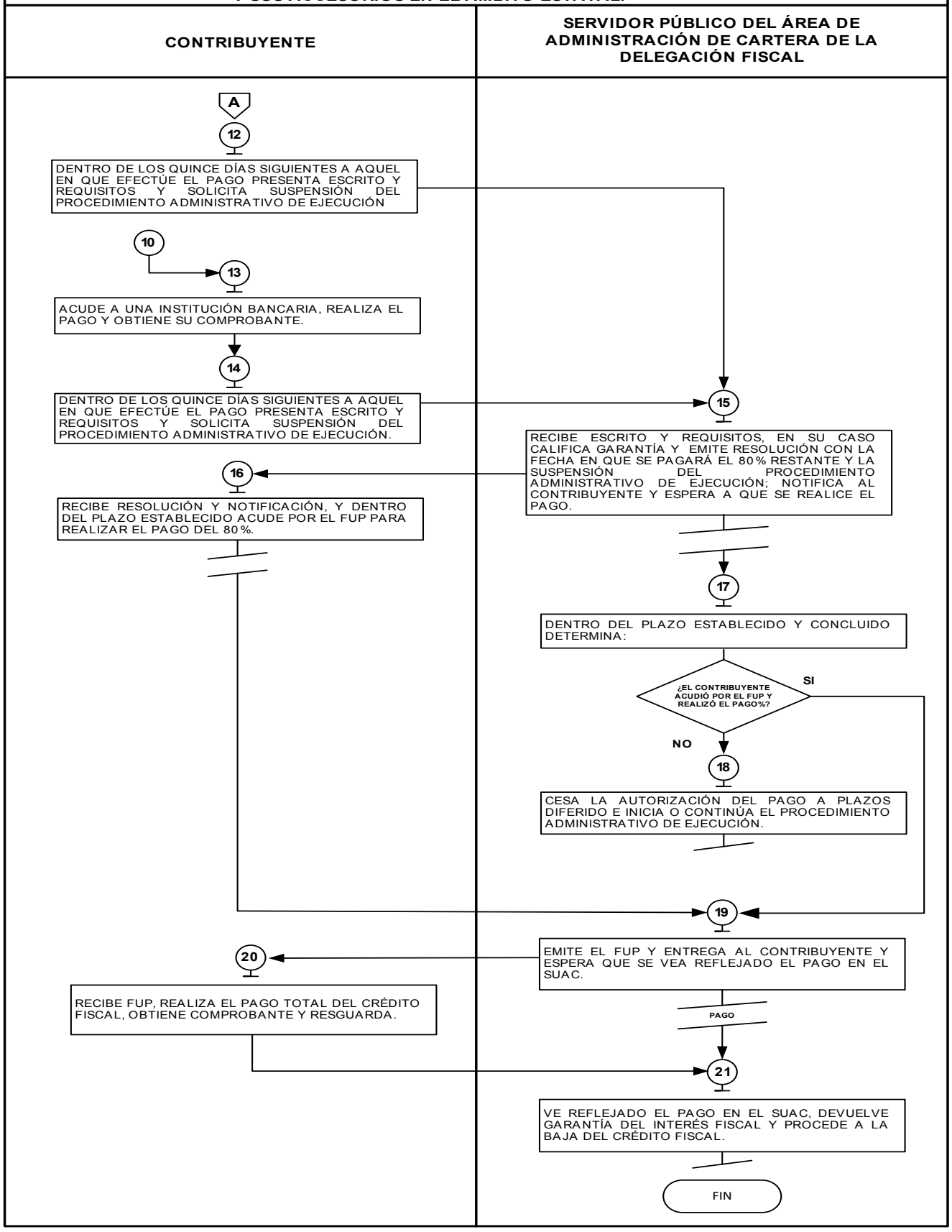
6	Contribuyente	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se da por enterado y se retira.	Documento determinante
7	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.** Regresa el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios. Informa de los requisitos y documentos para acceder a la facilidad administrativa de la autorización del pago a plazos diferido, como son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y garantía del interés fiscal, en su caso.	
8	Contribuyente	Recibe documento, se entera y solicita el Formato Universal de Pago (FUP) para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP del Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México. (SUAC/SIIGEM), entrega al contribuyente y espera a que el pago se refleje en el SUAC y el contribuyente presente su solicitud de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	Formato Universal de Pago (FUP)
10	Contribuyente	Recibe el FUP y determina: **¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	FUP
11	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	FUP Comprobante de Pago
12	Contribuyente	Realizado el pago, obtiene comprobante y dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud en el que propone la fecha de pago del 80% del monto total del crédito fiscal, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de Pago
14	Contribuyente	Dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud en el que propone la fecha de pago del 80% del monto total del crédito fiscal, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
15	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe escrito libre de solicitud, Comprobante de Pago del 20% y la garantía del interés fiscal, en su caso. En su caso, y una vez que se haya calificado y sea aceptable la garantía del interés fiscal, conforme a la legislación fiscal aplicable, emite resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal en la que se da a conocer: la fecha en que se pagará el 80% del monto total del crédito fiscal y la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución, dentro de los cinco días siguientes contados a la fecha de su presentación; notifica al contribuyente dicha resolución, espera a que acuda el contribuyente por el FUP y se realice el pago o concluya el plazo de pago.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
16	Contribuyente	Recibe resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal y notificación, y dentro del plazo establecido acude a la Delegación Fiscal por el FUP para realizar el pago del 80%.	Resolución y constancias de notificación
17	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Dentro del plazo establecido y concluido determina: **¿El contribuyente acudió por el FUP y realizó el pago total del 80%?**	
18	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**NO acude por el FUP y/o NO realiza el pago del 80% del monto total del crédito fiscal en la fecha autorizada.** Cesa la autorización del pago a plazos diferido e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	

19	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**El contribuyente sí acudió por el FUP** Emite el FUP y entrega al contribuyente y espera que se vea reflejado el pago en el SUAC.	FUP
20	Contribuyente	Recibe FUP, realiza el pago total del crédito fiscal en línea o ventanilla, obtiene comprobante y lo resguarda para posibles aclaraciones.	FUP, comprobante de Pago, escrito libre e identificación oficial y/o documentos para acreditar la representación o el poder otorgado
21	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Ve reflejado el pago total del crédito fiscal en el SUAC, devuelve la garantía del interés fiscal personalmente al contribuyente, en caso de que se haya otorgado y procede a la baja del crédito fiscal. **Fin del Procedimiento**	Garantía del interés fiscal

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: 2.3.14 SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.



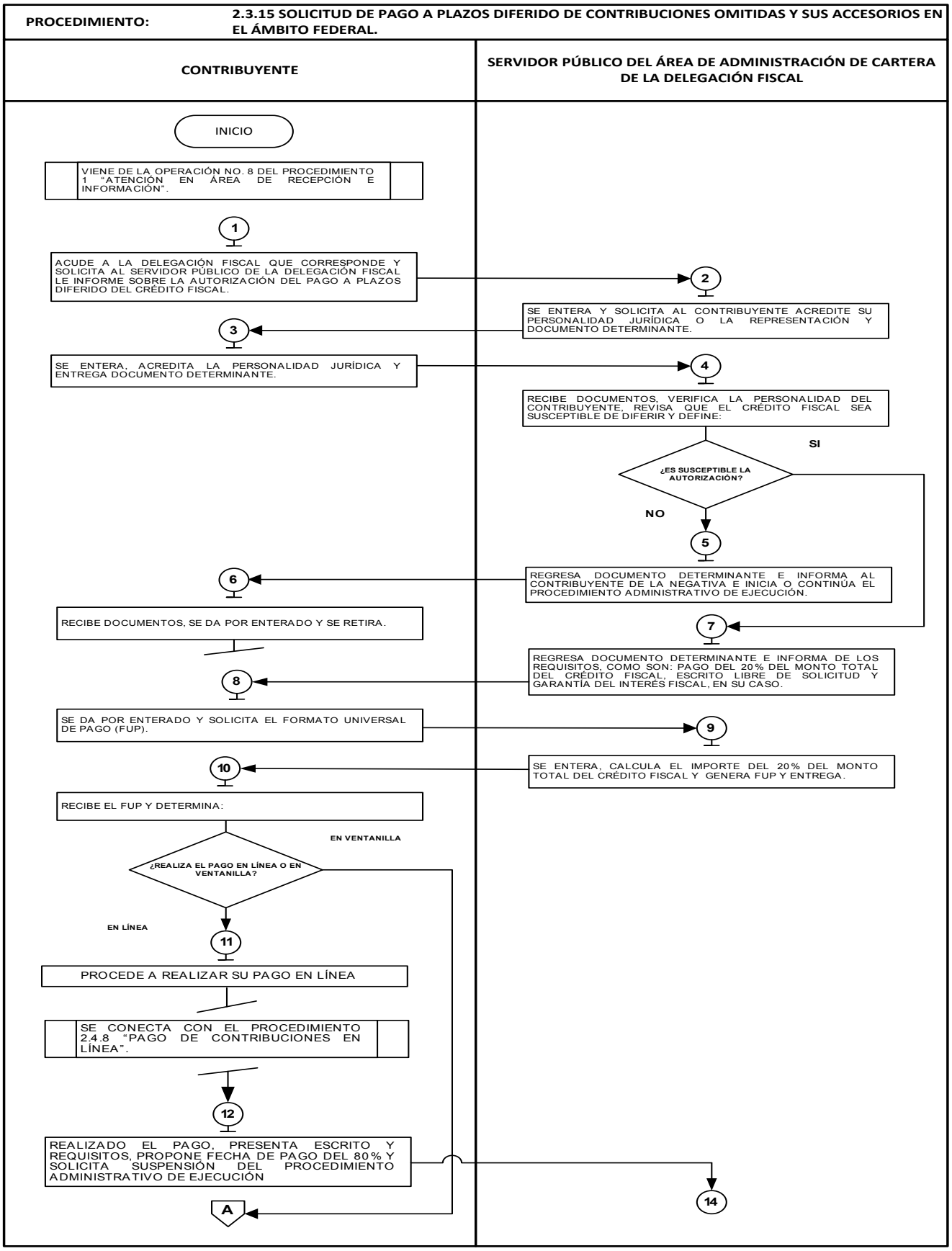
Descripción:

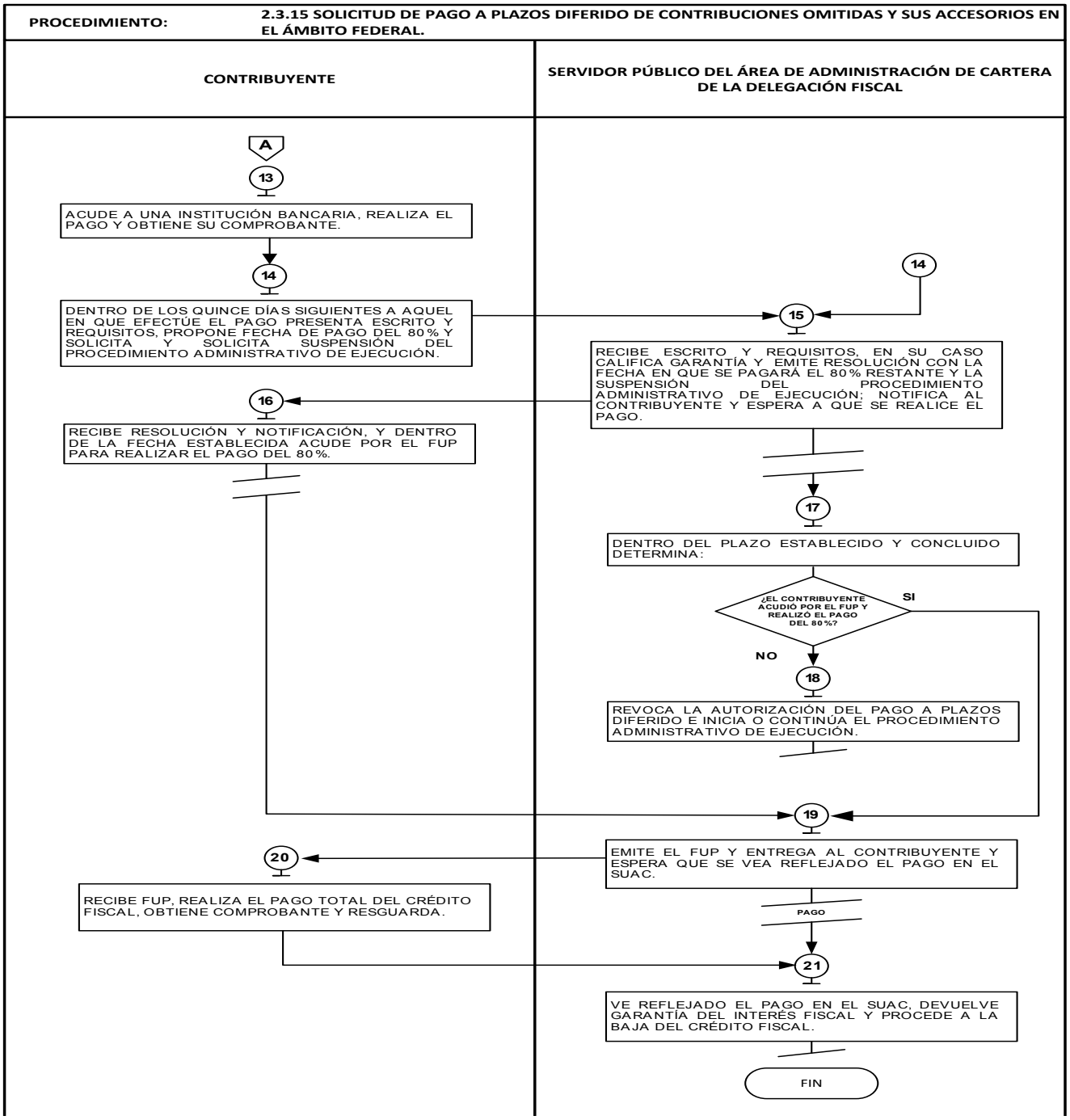
2.3.15 Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1 "Atención en Área de Recepción e Información".	
1	Contribuyente	Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal le informe sobre los requisitos para la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	
2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera y solicita al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acredite la representación o el poder otorgado y documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, para verificar si procede la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	Documento determinante
3	Contribuyente	Se entera, acredita la personalidad y entrega documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Documento determinante, y requisitos
4	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe documentos, verifica la personalidad del contribuyente, revisa que el crédito fiscal sea susceptible de diferir de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y 66-A del Código Fiscal de la Federación. **¿Es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal?**	Documento determinante, y requisitos
5	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**No es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.** Regresa el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios. Explica e informa de las excepciones de ley para la autorización correspondiente e inicia o continúa con el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	
6	Contribuyente	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se da por enterado y se retira.	Documento determinante
7	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.** Regresa documento e informa de los requisitos y documentos para acceder a la facilidad administrativa de la autorización del pago a plazos diferido, como son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y garantía del interés fiscal, en su caso.	
8	Contribuyente	Se da por enterado y solicita el Formato Universal de Pago (FUP) para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera, calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP del Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SUAC/SIIGEM), entrega al contribuyente y espera a que el pago se refleje en el SUAC y el contribuyente presente su solicitud de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	Formato Universal de Pago (FUP)
10	Contribuyente	Recibe el FUP y decide: **¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	FUP
11	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea)** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 "Pago de Contribuciones en Línea".**	FUP Comprobante de Pago

12	Contribuyente	Realizado el pago, obtiene comprobante, elabora y entrega escrito libre de solicitud en el que propone la fecha de pago del 80% del monto total del crédito fiscal, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; asimismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	
14	Contribuyente	Después de realizar el pago del 20%, en ventanilla presenta: escrito libre de solicitud en el que propone la fecha de pago del 80% del monto total del crédito fiscal, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
15	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe escrito libre de solicitud, Comprobante de Pago del 20% y la garantía del interés fiscal, en su caso. En su caso y una vez que se haya calificado y sea aceptable la garantía del interés fiscal, conforme a la legislación fiscal aplicable, emite resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal en la que se da a conocer: la fecha en que se pagará el 80% del monto total del crédito fiscal y la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución, dentro de los cinco días siguientes contados a la fecha de su presentación; notifica al contribuyente dicha resolución y espera a que solicite el FUP y se realice el pago.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
16	Contribuyente	Recibe resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal, notificación y en la fecha establecida en la autorización del pago a plazos diferido, acude a la Delegación Fiscal y solicita el FUP para realizar el pago total del 80% del monto total del crédito fiscal.	Resolución y constancias de notificación
17	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Dentro del plazo establecido y concluido determina: ¿El contribuyente acudió por el FUP y realiza el pago total del 80%?	
18	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si omitió acudir por el FUP y/o realizar el pago del 80% del monto total del crédito fiscal.** Revoca la autorización del pago a plazos diferido e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	
19	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si solicita el FUP para realizar el pago del 80% del monto total del crédito fiscal.** Emite el FUP, entrega al contribuyente y espera que se vea reflejado el pago en el SUAC.	FUP
20	Contribuyente	Recibe FUP y realiza el pago total del crédito fiscal en línea o ventanilla, obtiene Comprobante de Pago y lo resguarda para posibles aclaraciones.	FUP, Comprobante de Pago, escrito libre e identificación oficial y/o documentos para acreditar la representación o el poder otorgado
21	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Ve reflejado el pago total del crédito fiscal en el SUAC, devuelve la garantía del interés fiscal personalmente al contribuyente, en caso de que se haya otorgado y procede a la baja del crédito fiscal. **Fin del Procedimiento**	Garantía del interés fiscal

Diagrama:


PROCEDIMIENTO:
2.3.15 SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
CONTRIBUYENTE
SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
INICIO
VIENE DE LA OPERACIÓN NO. 8 DEL PROCEDIMIENTO 1 "ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN".
1
ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL QUE CORRESPONDE Y SOLICITA AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DELEGACIÓN FISCAL LE INFORME SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO DEL CRÉDITO FISCAL.
2
SE ENTERA Y SOLICITA AL CONTRIBUYENTE ACREDITE SU PERSONALIDAD JURÍDICA O LA REPRESENTACIÓN Y DOCUMENTO DETERMINANTE.
3
SE ENTERA, ACREDITA LA PERSONALIDAD JURÍDICA Y ENTREGA DOCUMENTO DETERMINANTE.
4
RECIBE DOCUMENTOS, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE, REVISA QUE EL CRÉDITO FISCAL SEA SUSCEPTIBLE DE DIFERIR Y DEFINE:
¿ES SUSCEPTIBLE LA AUTORIZACIÓN?
SI
NO
5
REGRESA DOCUMENTO DETERMINANTE E INFORMA AL CONTRIBUYENTE DE LA NEGATIVA E INICIA O CONTINÚA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN.
6
RECIBE DOCUMENTOS, SE DA POR ENTERADO Y SE RETIRA.
7
REGRESA DOCUMENTO DETERMINANTE E INFORMA DE LOS REQUISITOS, COMO SON: PAGO DEL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD Y GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN SU CASO.
8
SE DA POR ENTERADO Y SOLICITA EL FORMATO UNIVERSAL DE PAGO (FUP).
9
SE ENTERA, CALCULA EL IMPORTE DEL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL Y GENERA FUP Y ENTREGA.
10
RECIBE EL FUP Y DETERMINA:
¿REALIZA EL PAGO EN LÍNEA O EN VENTANILLA?
EN VENTANILLA
EN LÍNEA
11
PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 2.4.8 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
12
REALIZADO EL PAGO, PRESENTA ESCRITO Y REQUISITOS, PROPONE FECHA DE PAGO DEL 80% Y SOLICITA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN
14
A



Descripción:

2.3.16 Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.

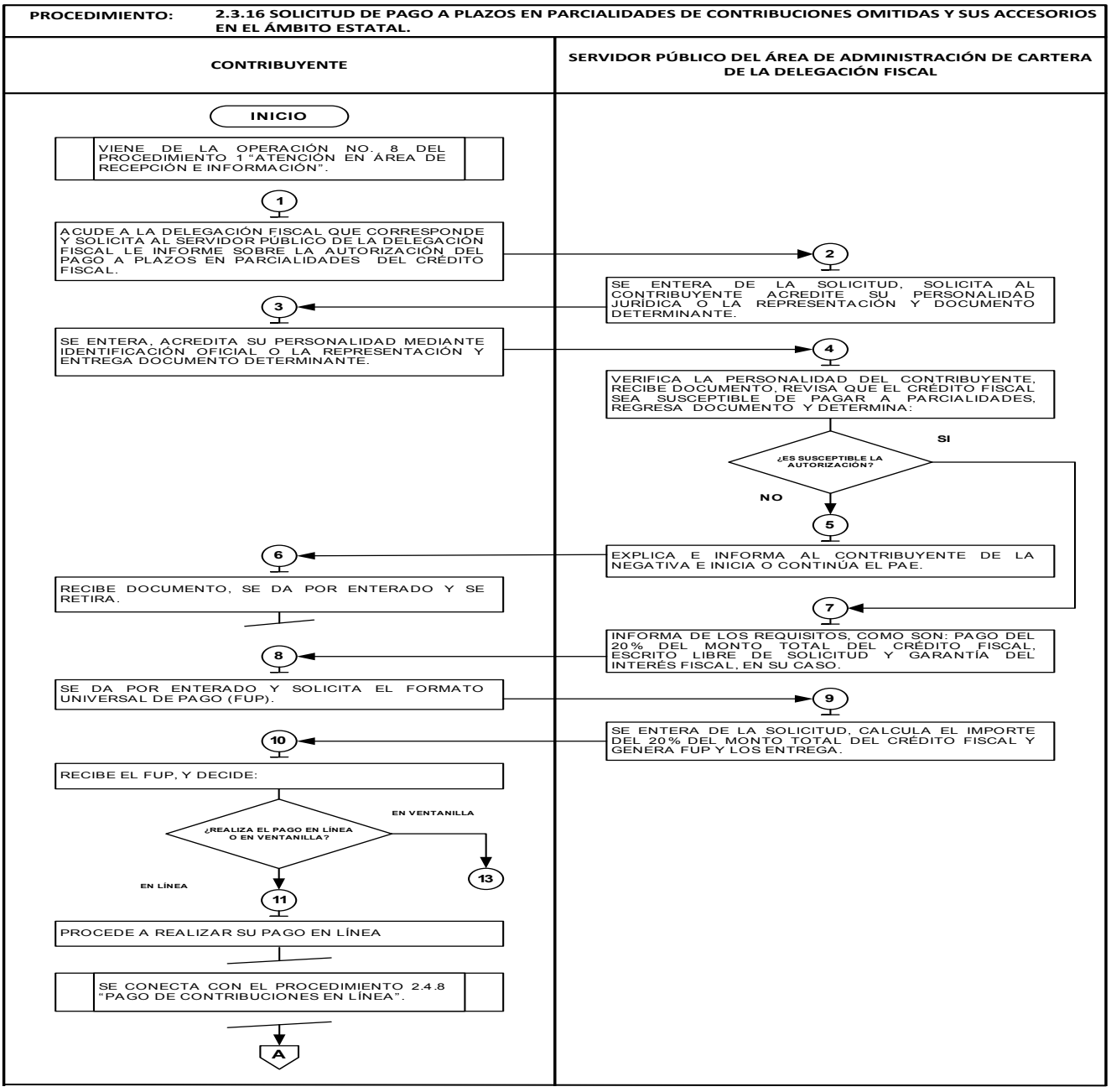
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	**Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1 "Atención en Área de Recepción e Información".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal le informe sobre el trámite para la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	

2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud, y pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, para verificar si procede la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	Documento determinante
3	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Documento determinante, y requisitos
4	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Verifica la personalidad del contribuyente y recibe documento, revisa que el crédito fiscal sea susceptible para la autorización del pago a plazos en parcialidades de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y 33 del CFEMyM, regresa al contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, y determina: **¿Es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal?**	Documento determinante, y requisitos
5	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**No es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal.** Explica e informa de las excepciones de ley para la autorización correspondiente, regresa al contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, e inicia el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	
6	Contribuyente	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se da por enterado y se retira.	Documento determinante
7	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal.** Informa de los requisitos y documentos para acceder a la facilidad administrativa de la autorización del pago en parcialidades, como son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y garantía del interés fiscal, en su caso.	
8	Contribuyente	Se da por enterado y solicita el Formato Universal de Pago (FUP) para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud, calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP del Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México. (SUAC/SIIGEM) y lo entrega al contribuyente.	Formato Universal de Pago (FUP)
10	Contribuyente	Recibe el FUP, y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	FUP
11	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea)** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	FUP Comprobante de pago
12	Contribuyente	Realizado el pago, obtiene Comprobante de Pago y dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud que incluya el número de pagos que propone, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución. Se conecta con la operación No. 15	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de Pago

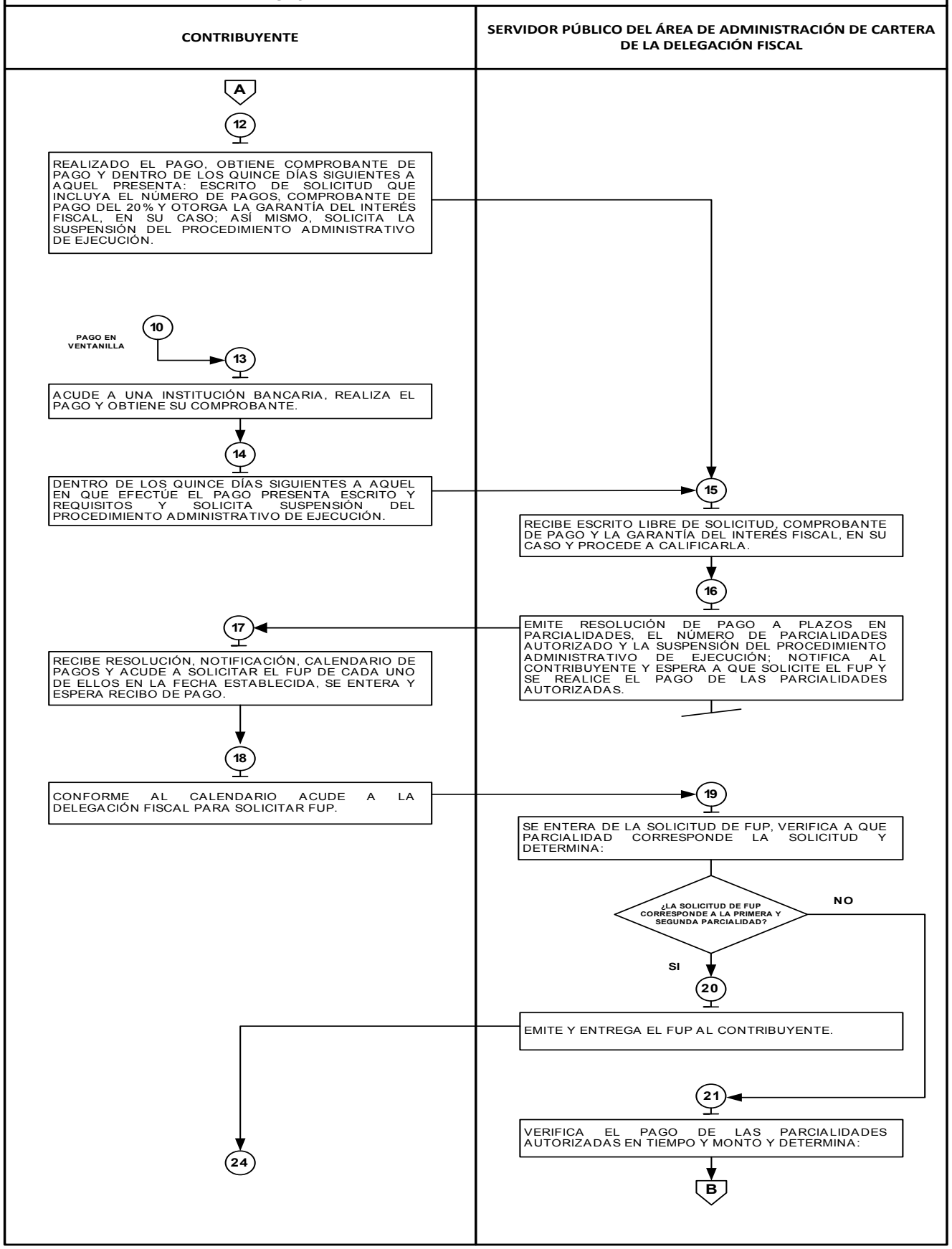
14	Contribuyente	Dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud que incluya el número de pagos que propone, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
15	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe escrito libre de solicitud, Comprobante de Pago del 20% y la garantía del interés fiscal, en su caso, y procede a calificarla.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
16	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Una vez calificada la solicitud y aceptada la garantía del interés fiscal, conforme a la legislación fiscal aplicable, emite resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal en la que se da a conocer: el número de parcialidades autorizado y la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y dentro de los cinco días siguientes contados a la fecha de la presentación de la solicitud, genera calendario de pagos; notifica al contribuyente y espera a que solicite el FUP y se realice el pago de las parcialidades autorizadas.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal Resolución de autorización
17	Contribuyente	Recibe resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal, notificación y calendario para realizar el pago en las fechas establecidas hasta cubrir el total del crédito fiscal, se entera y espera para solicitar el recibo de pago.	Resolución y constancias de notificación
18	Contribuyente	Conforme al calendario acude a la Delegación Fiscal y solicita el FUP.	Calendario de pagos
19	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud de FUP, verifica a qué parcialidad corresponde la solicitud y determina: **¿La solicitud de FUP corresponde a la primera y segunda parcialidad?**	FUP y calendario de pagos
20	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**La solicitud del FUP si corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Emite y entrega el FUP al contribuyente para que realice el pago correspondiente a la parcialidad autorizada. Se conecta a la operación No. 24.	
21	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**La solicitud del FUP no corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Verifica el pago de las parcialidades autorizadas en tiempo y monto y determina: **¿El contribuyente dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto?**	
22	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**El contribuyente sí dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto.** Cesa la autorización del pago a plazos en parcialidades e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Comprobante de Pago
23	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**El contribuyente no dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto.** Emite y entrega el FUP al contribuyente para que realice los pagos correspondientes en las parcialidades autorizadas hasta que cubra el monto total del crédito fiscal.	FUP
24	Contribuyente	Recibe FUP, realiza el pago correspondiente en Ventanilla o Línea en tiempo y monto de acuerdo al calendario autorizado de pagos, recibe comprobante y determina: **¿Es la última parcialidad?**	FUP
25	Contribuyente	**No es la última parcialidad.** Espera y conforme a la calendarización acude a la Delegación	

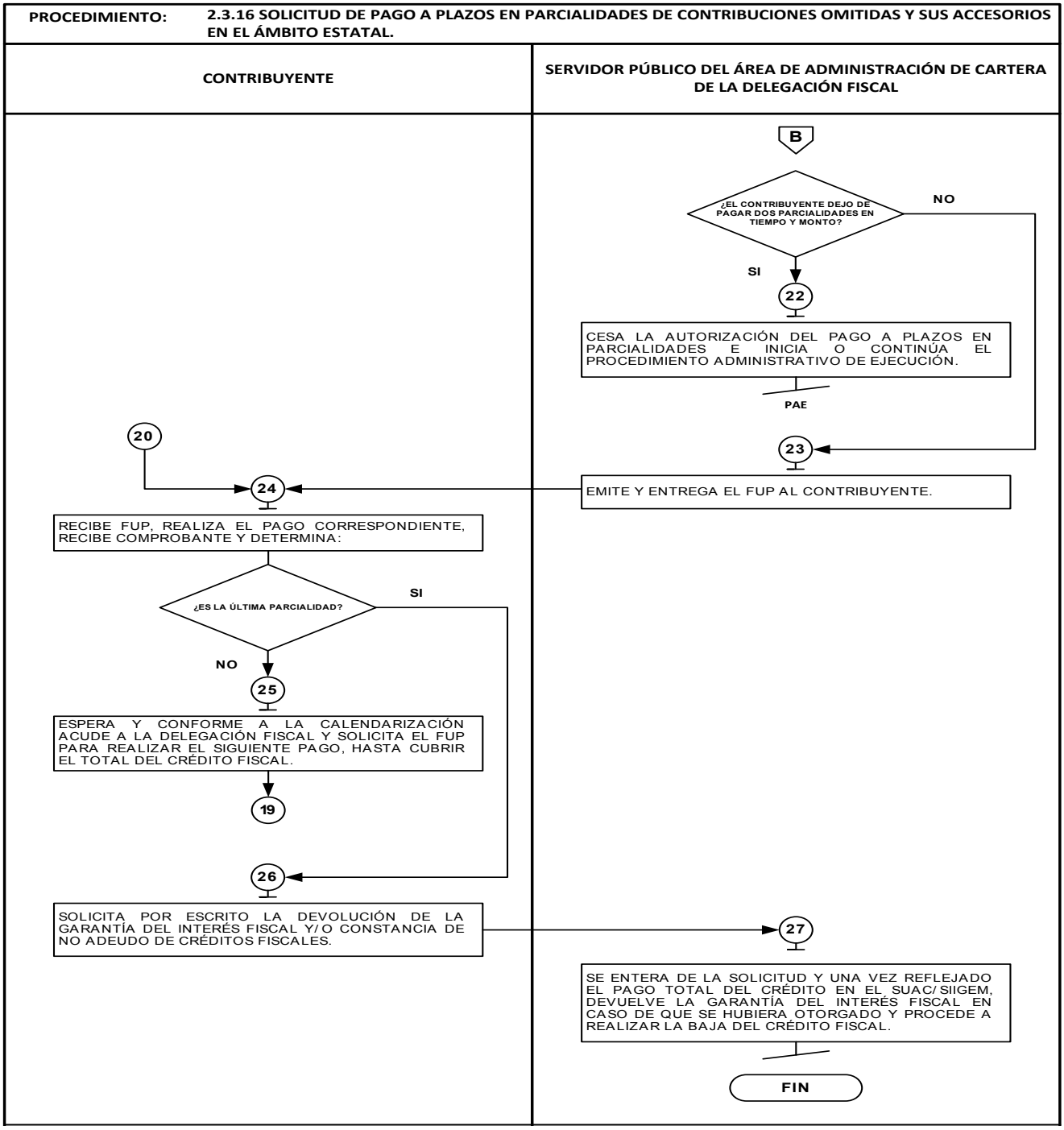
		Fiscal y solicita el FUP para realizar el siguiente pago, hasta cubrir el total del crédito fiscal. **Se conecta con la operación No. 19**	
26	Contribuyente	**Si es la última parcialidad.** Solicita por escrito la devolución de la garantía del interés fiscal, en caso de que se haya otorgado y/o constancia de no adeudo de créditos fiscales si es requerida.	FUP´S, comprobantes de pago y requisitos
27	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud y una vez reflejado el pago total del crédito fiscal en el Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SUAC/SIIGEM), devuelve la garantía del interés fiscal en caso de que se hubiera otorgado y procede a realizar la baja del crédito fiscal. **Fin del Procedimiento**	Garantía del interés fiscal

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: **2.3.16 SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.**





Descripción:

2.3.17 Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.

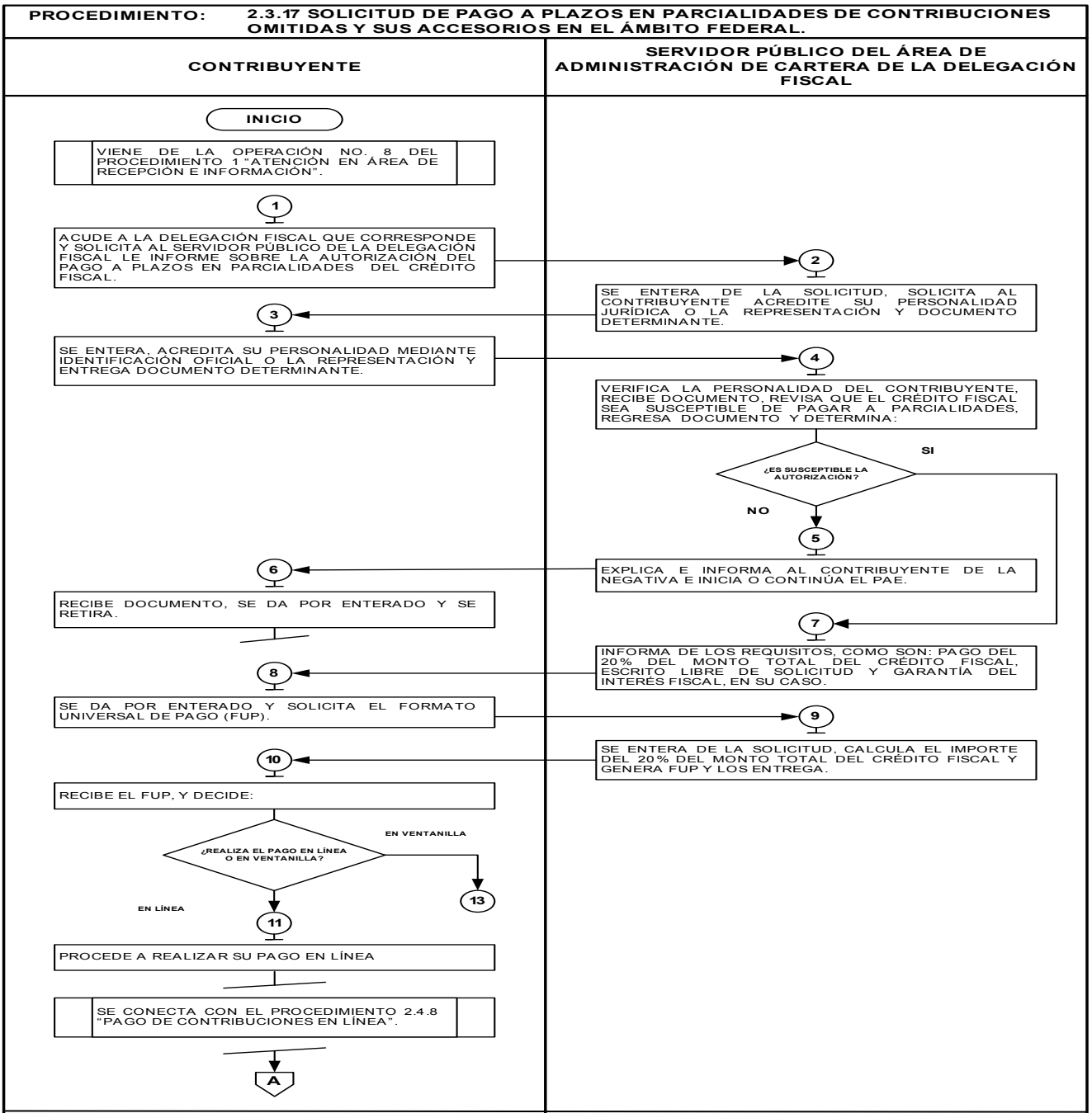
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	**Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1. "Atención en Área de Recepción e Información"** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal le informe sobre el trámite para la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	

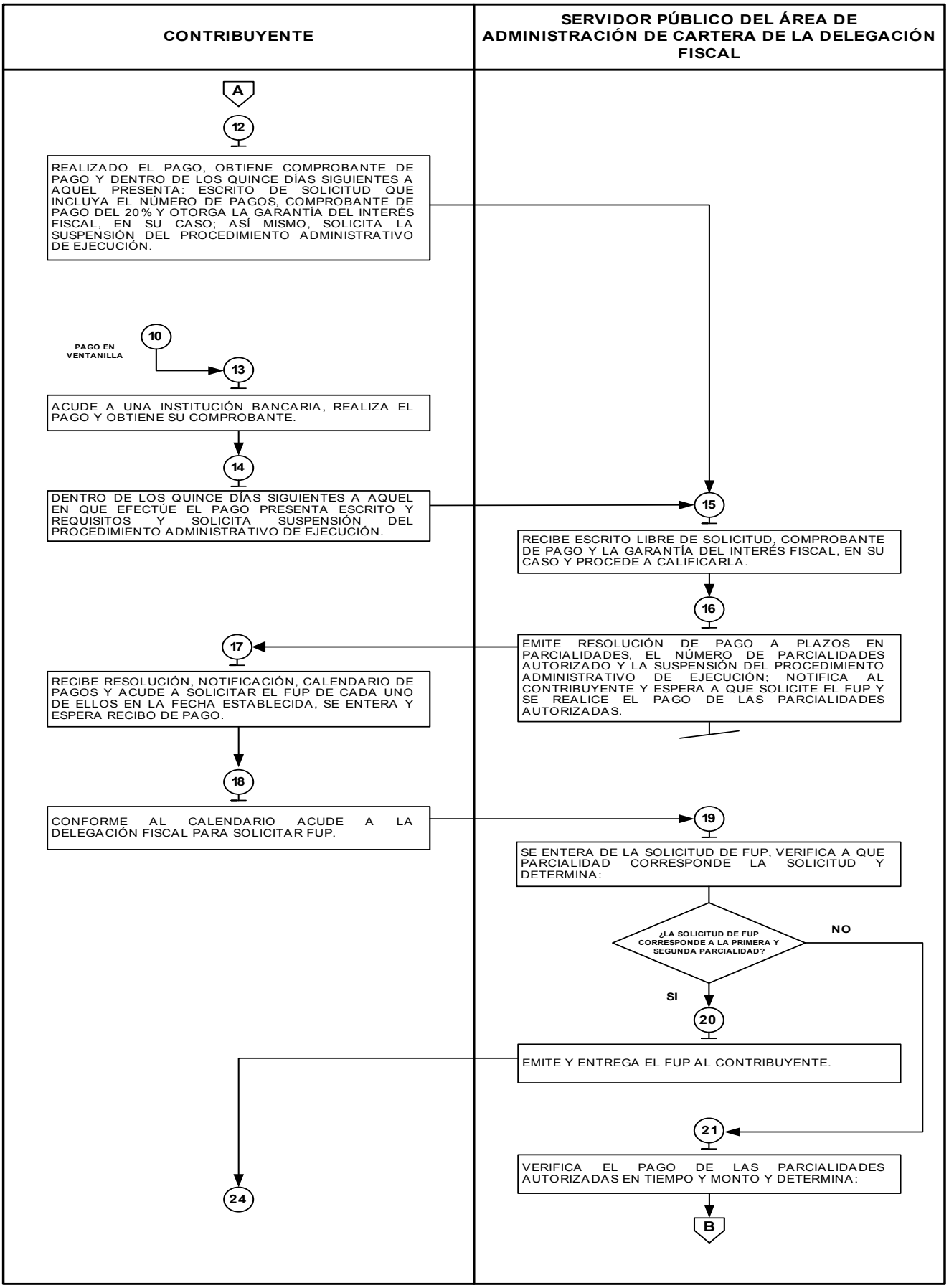
2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud, y pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, para verificar si procede la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	Documento determinante
3	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Documento determinante y requisitos
4	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Verifica la personalidad del contribuyente y recibe documento, revisa que el crédito fiscal sea susceptible para la autorización del pago a plazos en parcialidades de conformidad con lo dispuesto en los artículos 66 y 66-A del Código Fiscal de la Federación, regresa al contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, y determina: **¿Es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal?**	Documento determinante y requisitos
5	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**No es susceptible la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.** Explica e informa de las excepciones de ley para la autorización correspondiente, regresa al contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, e inicia el Procedimiento Administrativo de Ejecución**.**	
6	Contribuyente	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se da por enterado y se retira.	Documento determinante
7	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Si es susceptible la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.** Informa de los requisitos y documentos para acceder a la facilidad administrativa de la autorización del pago a plazos en parcialidades, como son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y garantía del interés fiscal, en su caso.	
8	Contribuyente	Se da por enterado y solicita el Formato Universal de Pago (FUP) para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud, calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP del Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México. (SUAC/SIIGEM) y lo entrega al contribuyente.	Formato Universal de Pago (FUP)
10	Contribuyente	Recibe el FUP y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	FUP
11	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con la operación 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	
12	Contribuyente	Realizado el pago, obtiene Comprobante de Pago y dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud que incluya el número de pagos que propone, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución. Se conecta con la operación No. 15	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago (FUP), realiza el pago y obtiene su comprobante.	FUP Comprobante de Pago

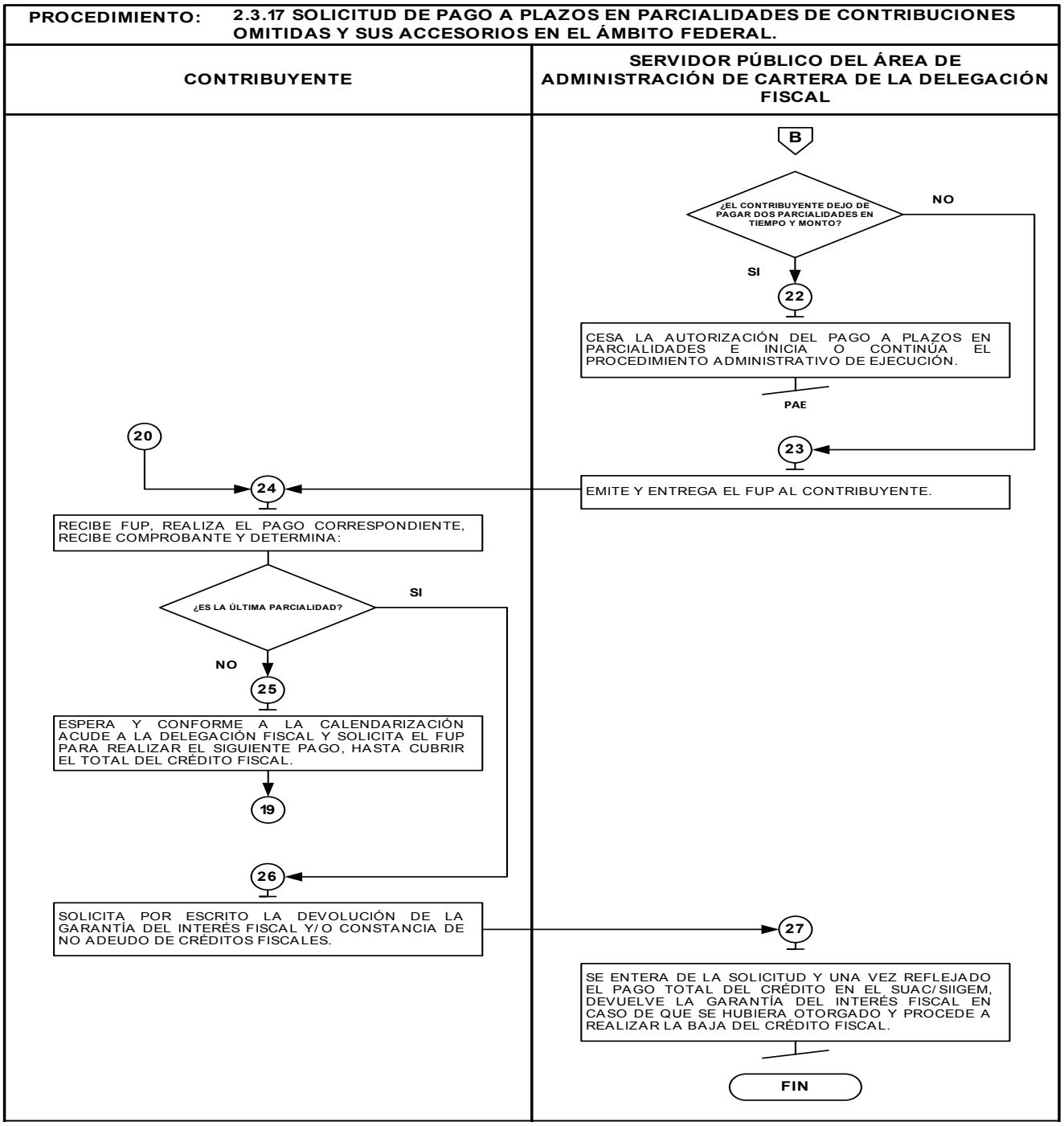
14	Contribuyente	Dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta: escrito libre de solicitud que incluya el número de pagos que propone, Comprobante de Pago del 20% y otorga la garantía del interés fiscal, en su caso; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
15	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Recibe escrito libre de solicitud, Comprobante de Pago del 20% y la garantía del interés fiscal, en su caso y procede a calificarla.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal
16	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Una vez calificada la solicitud y aceptada la garantía del interés fiscal, conforme a la legislación fiscal aplicable, emite resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal en la que se da a conocer: el número de parcialidades autorizado y la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución y dentro de los quince días contados a partir del día siguiente a aquél en que se recibió la solicitud, genera calendario de pagos, notifica al contribuyente y espera a que solicite el FUP y se realice el pago de las parcialidades autorizadas.	Escrito libre, Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal Resolución de autorización
17	Contribuyente	Recibe resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal, notificación y calendario de pagos para realizar el pago en las fechas establecidas hasta cubrir el total del crédito fiscal, se entera y espera recibo de pago.	Resolución y constancias de notificación
18	Contribuyente	Conforme al calendario acude a la Delegación Fiscal y solicita el FUP.	Calendario de Pagos
19	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud de FUP, verifica a que parcialidad corresponde la solicitud y determina: **¿La solicitud de FUP corresponde a la primera y segunda parcialidad?**	
20	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**La solicitud del FUP si corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Emite y entrega el FUP al contribuyente para que realice el pago correspondiente a la parcialidad autorizada. Se conecta a la operación No. 24.	FUP
21	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**La solicitud del FUP no corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Verifica el pago de las parcialidades autorizadas en tiempo y monto y determina: **¿El contribuyente dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto?**	
22	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**El contribuyente sí dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto.** Cesa la autorización del pago a plazos en parcialidades e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución.	
23	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**El contribuyente no dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto.** Emite y entrega el FUP al contribuyente para que realice los pagos correspondientes en las parcialidades autorizadas hasta que cubra el monto total del crédito fiscal.	
24	Contribuyente	Recibe FUP, realiza el pago correspondiente en Ventanilla o Línea en tiempo y monto de acuerdo al calendario autorizado de pagos, recibe comprobante y determina: **¿Es la última parcialidad?**	FUP´S, Comprobantes de pago y requisitos
25	Contribuyente	**No es la última parcialidad.** Espera y conforme a la calendarización acude a la Delegación Fiscal, solicita el FUP, realiza el pago, hasta cubrir el total del crédito fiscal.	

26	Contribuyente	**Se conecta con la operación No. 19** **Si es la última parcialidad.** Solicita por escrito la devolución de la garantía del interés fiscal, en caso de que se haya otorgado y/o constancia de no adeudo de créditos fiscales si es requerida.	.
27	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera de la solicitud y una vez reflejado el pago total del crédito fiscal en el Subsistema de Administración de Cartera del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SUAC/SIIGEM), devuelve la garantía del interés fiscal en caso de que se hubiera otorgado y procede a realizar la baja del crédito fiscal. **Fin del Procedimiento**	Garantía del interés fiscal

Diagrama:




CONTRIBUYENTE
SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
12
REALIZADO EL PAGO, OBTIENE COMPROBANTE DE PAGO Y DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS SIGUIENTES A AQUEL PRESENTA: ESCRITO DE SOLICITUD QUE INCLUYA EL NÚMERO DE PAGOS, COMPROBANTE DE PAGO DEL 20% Y OTORGA LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN SU CASO; ASÍ MISMO, SOLICITA LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN.
PAGO EN VENTANILLA
10
13
ACUDE A UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
14
DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS SIGUIENTES A AQUEL EN QUE EFECTÚE EL PAGO PRESENTA ESCRITO Y REQUISITOS Y SOLICITA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN.
15
RECIBE ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD, COMPROBANTE DE PAGO Y LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN SU CASO Y PROCEDE A CALIFICARLA.
16
EMITE RESOLUCIÓN DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES, EL NÚMERO DE PARCIALIDADES AUTORIZADO Y LA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN; NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE Y ESPERA A QUE SOLICITE EL FUP Y SE REALICE EL PAGO DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS.
17
RECIBE RESOLUCIÓN, NOTIFICACIÓN, CALENDARIO DE PAGOS Y ACUDE A SOLICITAR EL FUP DE CADA UNO DE ELLOS EN LA FECHA ESTABLECIDA, SE ENTERA Y ESPERA RECIBO DE PAGO.
18
CONFORME AL CALENDARIO ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL PARA SOLICITAR FUP.
19
SE ENTERA DE LA SOLICITUD DE FUP, VERIFICA A QUE PARCIALIDAD CORRESPONDE LA SOLICITUD Y DETERMINA:
¿LA SOLICITUD DE FUP CORRESPONDE A LA PRIMERA Y SEGUNDA PARCIALIDAD?
NO
SI
20
EMITE Y ENTREGA EL FUP AL CONTRIBUYENTE.
21
VERIFICA EL PAGO DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS EN TIEMPO Y MONTO Y DETERMINA:
B
24



Descripción:

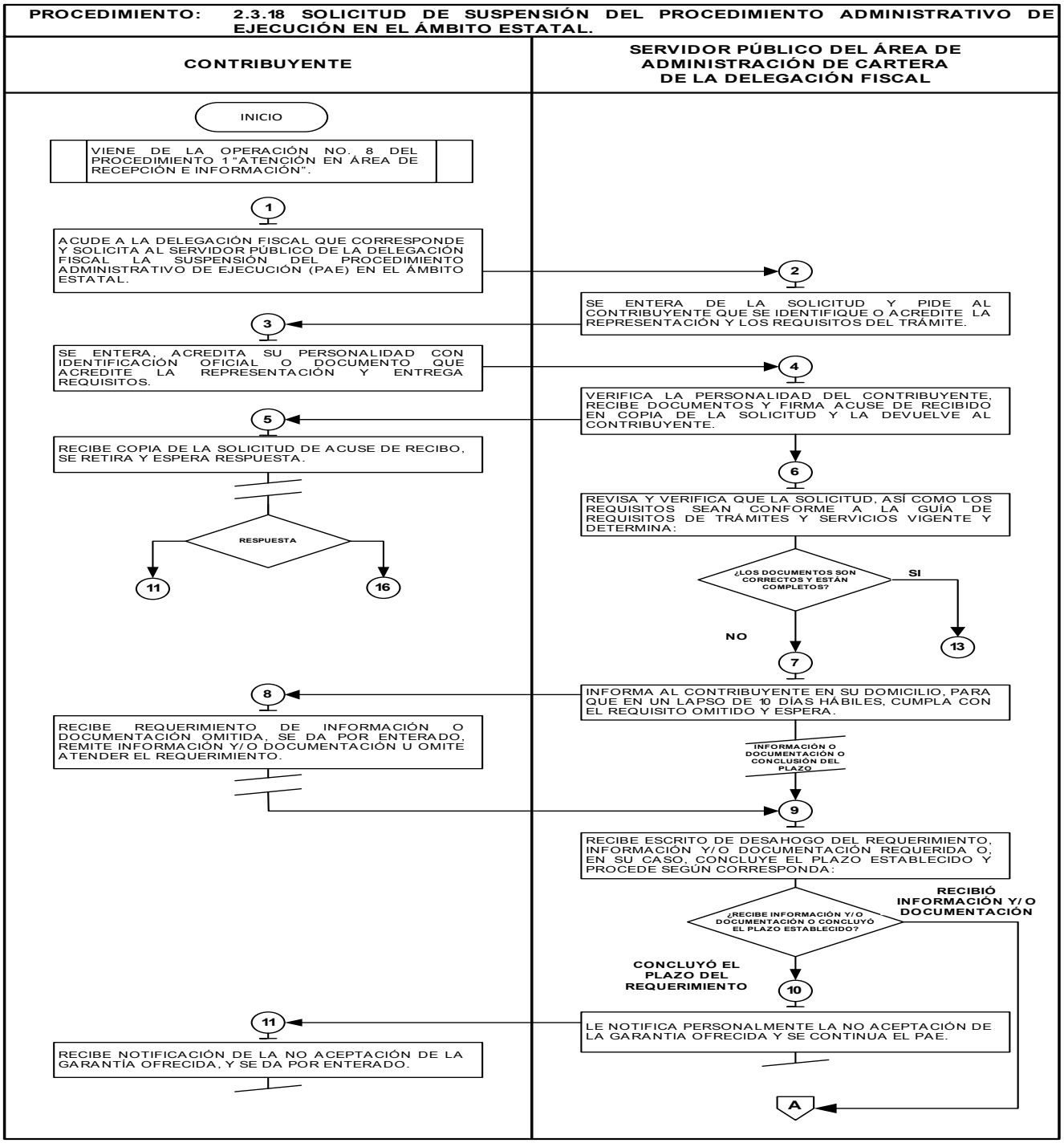
2.3.18 Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal.

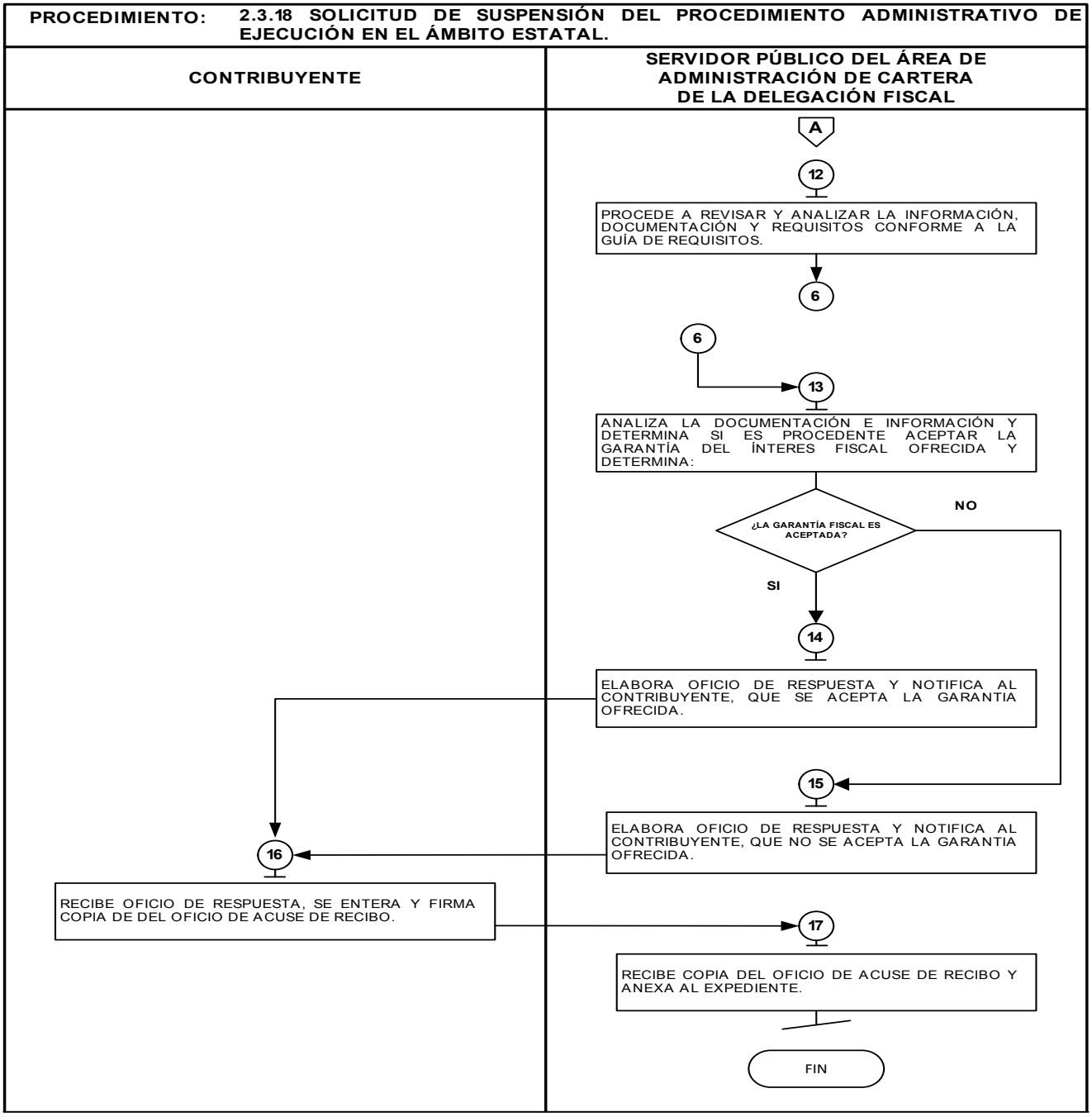
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	**Contribuyente**	**Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1. "Atención en Área de Recepción e Información"** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal y entrega solicitud.	Solicitud y requisitos

2	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y recibe la solicitud, pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y requisitos para verificar si procede la solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal.	Solicitud y requisitos
3	**Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documentos que corresponden a los requisitos del trámite.	Identificación oficial
4	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad del contribuyente, recibe documentos y acusa de recibo en copia de la solicitud y la devuelve al contribuyente.	Solicitud y documentos
5	**Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud de acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	Solicitud
6	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	Solicitud
7	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales no están completos o correctos** Emite requerimiento de información o documentación omitida y notifica al contribuyente en su domicilio, para que en un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de dicho requerimiento, cumpla con el requerimiento. Espera información o documentación o que concluya el plazo establecido.	Requerimiento
8	Contribuyente	Recibe requerimiento de información o documentación omitida, se da por enterado y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información o documentación requerida u omite atender el requerimiento.	Requerimiento
9	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y/o documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe información y/o documentación o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	
10	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento** Notifica en forma personal al contribuyente la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
11	Contribuyente	Recibe notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación omitida y se da por enterado.	Notificación
12	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios. **Se conecta con la operación No. 6.**	Escrito de desahogo de requerimiento
13	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales si están completos y correctos** Analiza la documentación e información proporcionada y determina si es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida y determina: **¿Es aceptada la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos
14	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica de forma personal en el domicilio del contribuyente. **Se conecta con la operación No. 16**	Oficio de respuesta
15	**Servidor Público del área de Administración de**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta y le notifica en forma personal al contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida	Oficio de respuesta

	Cartera de la Delegación Fiscal	y se continúa con las acciones de cobro.	
16	Contribuyente	Recibe respuesta en su domicilio mediante oficio, firma copia del oficio de acuse de recibo y lo entrega, se entera de la procedencia de la suspensión del PAE o continuación de éste.	Oficio de respuesta
17	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de acuse de recibo y anexa al expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse

Diagrama:





Descripción:

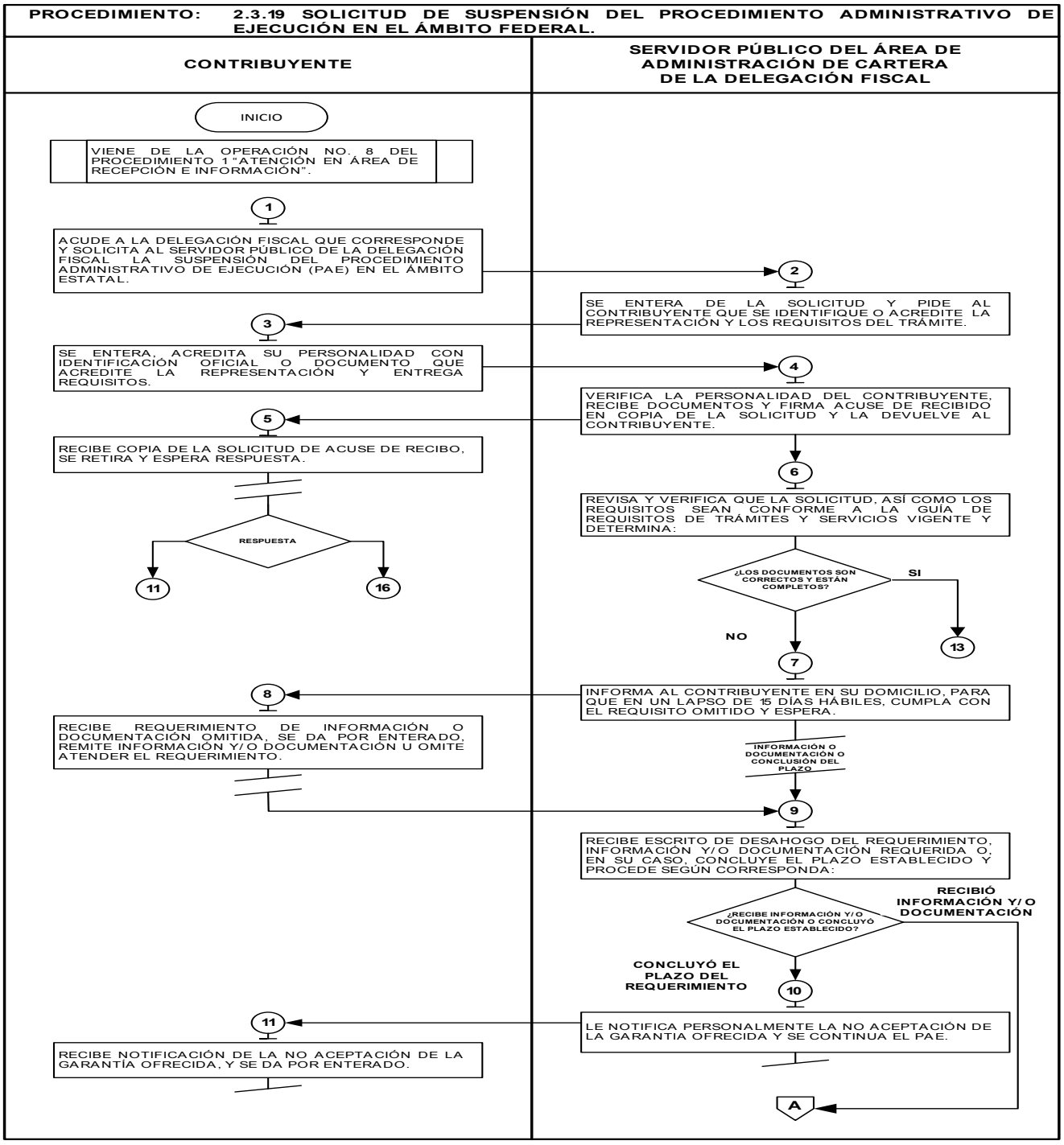
2.3.19 Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal.

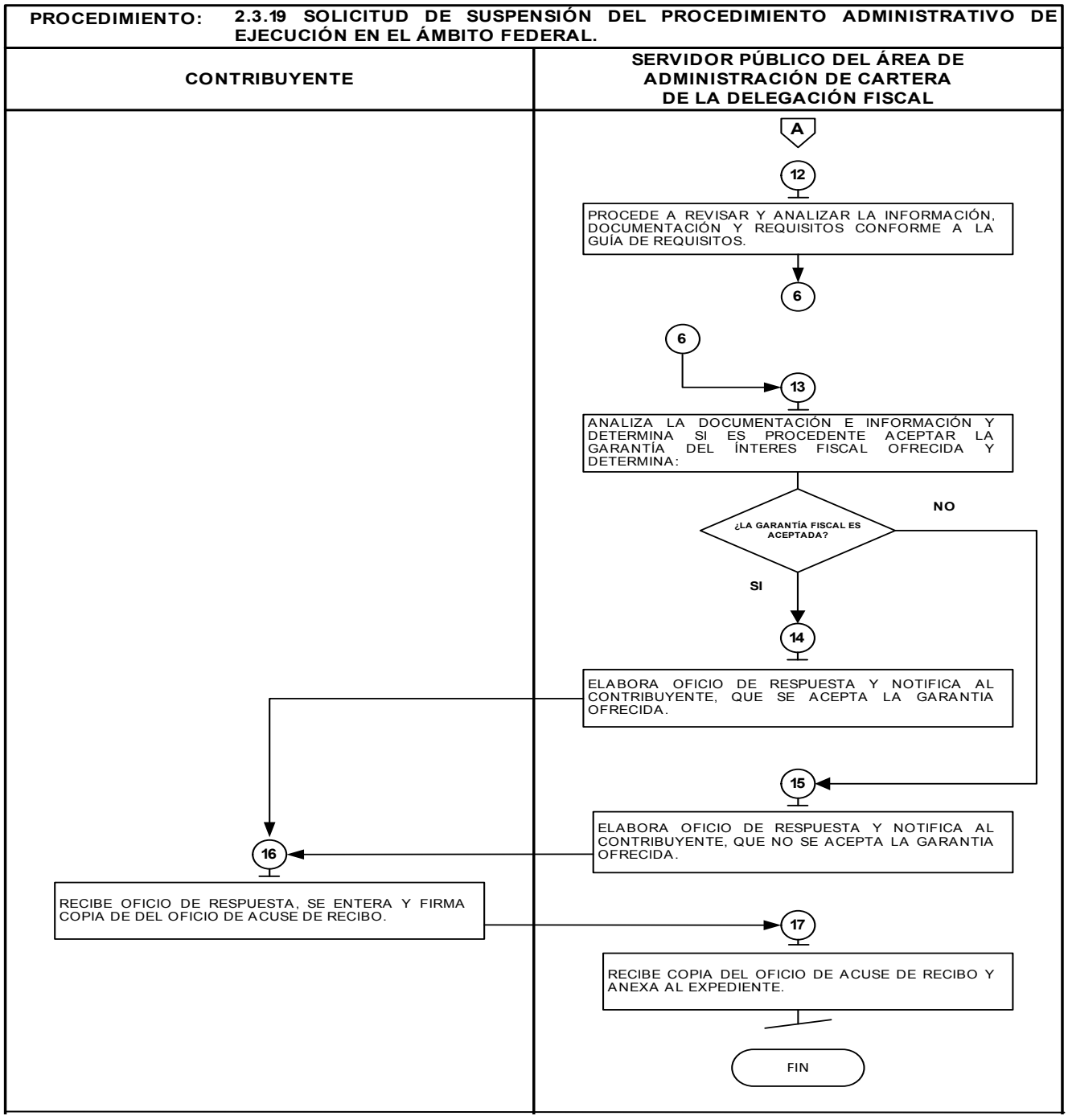
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1. "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	**Contribuyente**	Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al servidor público de la Delegación Fiscal la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal y entrega solicitud.	Solicitud y requisitos
2	**Servidor Público del área de Administración de**	Se entera y recibe la solicitud, pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que	Solicitud y requisitos

	Cartera de la Delegación Fiscal	acrediten la representación o el poder otorgado y requisitos para verificar si procede la solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal.	
3	**Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documentos que corresponden a los requisitos del trámite.	Identificación oficial
4	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad del contribuyente, recibe documentos y acusa de recibo en copia de la solicitud y la devuelve al contribuyente.	Solicitud y documentos
5	**Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud de acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	Solicitud
6	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	Solicitud
7	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales no están completos o correctos** Emite requerimiento de información o documentación omitida y notifica al contribuyente en su domicilio, para que en un plazo de **15 días hábiles** contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de dicho requerimiento, cumpla con el requerimiento. Espera información o documentación o que concluya el plazo establecido.	Requerimiento
8	Contribuyente	Recibe requerimiento de información o documentación omitida, se da por enterado y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información o documentación requerida u omite atender el requerimiento.	Requerimiento
9	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y/o documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe información y/o documentación o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	
10	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento** Notifica en forma personal al contribuyente la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
11	Contribuyente	Recibe notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación omitida y se da por enterado.	Notificación
12	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Guía de Requisitos. **Se conecta con la operación No. 6.**	Escrito de desahogo de requerimiento
13	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales si están completos y correctos** Analiza la documentación e información proporcionada y determina si es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida y determina: **¿Es aceptada la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos
14	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica de forma personal en el domicilio del contribuyente. **Se conecta con la operación No. 16**	Oficio de respuesta
15	**Servidor Público del área de Administración de**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta y le notifica en forma personal al	Oficio de respuesta

	Cartera de la Delegación Fiscal	contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida y se continúa con las acciones de cobro.	
16	Contribuyente	Recibe respuesta en su domicilio mediante oficio, firma copia del oficio de acuse de recibo y lo entrega, se entera de la procedencia de la suspensión del PAE o continuación de éste.	Oficio de respuesta
17	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de acuse de recibo y anexa al expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse

Diagrama:





Descripción:

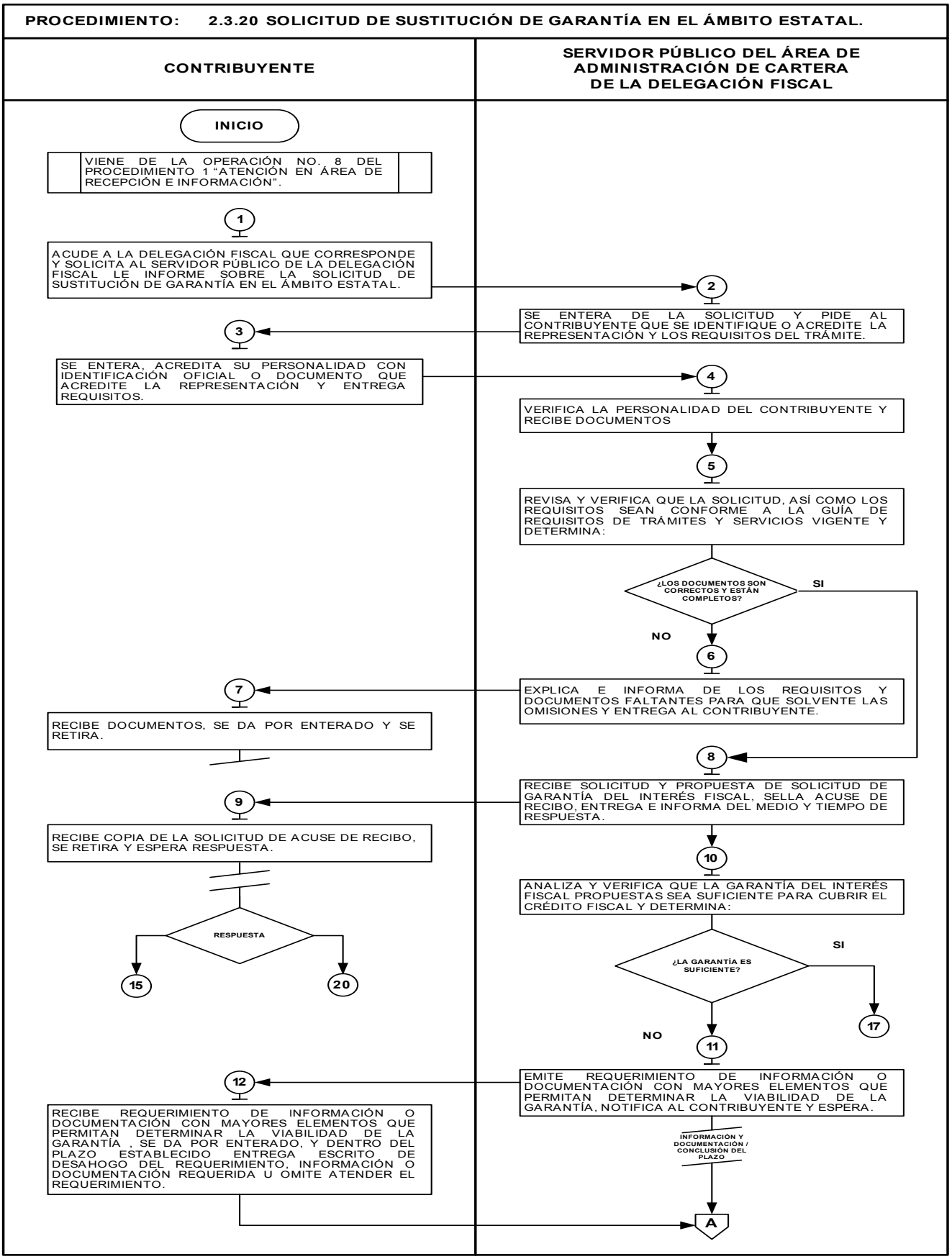
2.3.20 Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	**Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1. "Atención en Área de Recepción e Información"** Acude a la Delegación Fiscal que corresponda a su domicilio con el servidor público de la Delegación Fiscal y presenta la solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.	

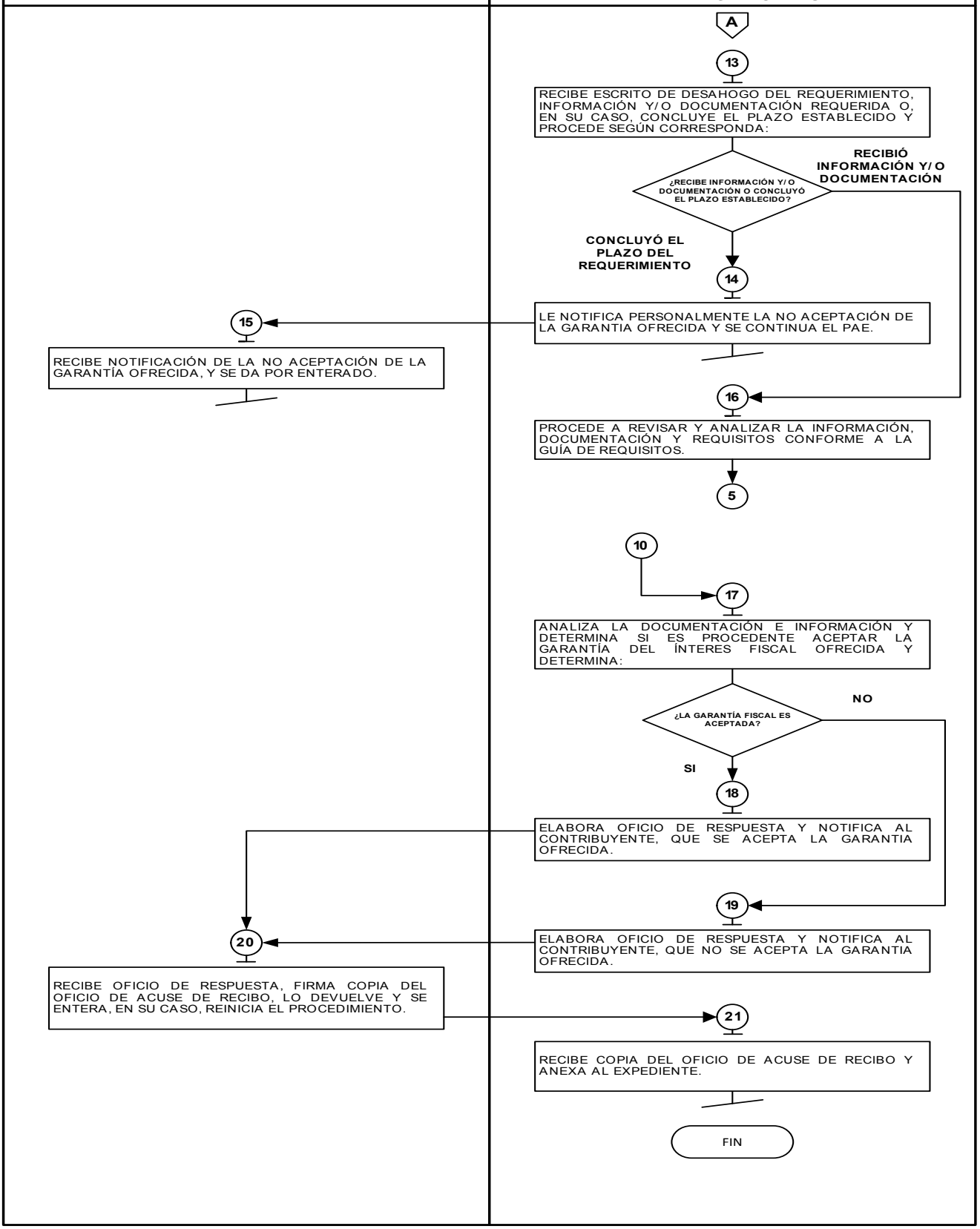
2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera y recibe la solicitud, pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y requisitos para verificar si procede la solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.	
3	**Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documentos que corresponden a los requisitos del trámite.	Identificación oficial
4	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad del contribuyente y recibe documentos de los requisitos correspondientes al trámite solicitado.	Solicitud y documentos
5	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	Solicitud
6	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Los requisitos documentales no están completos o correctos.** Explica e informa de los requisitos y documentos faltantes para que solvente las omisiones y entrega los documentos al contribuyente.	
7	Contribuyente	Recibe documentos, se da por enterado y se retira.	
8	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Los requisitos documentales si están completos y correctos.** Recibe escrito libre y la propuesta de solicitud de garantía del interés fiscal, sella acuse de recibo en la copia de la solicitud la devuelve al contribuyente, y le informa del medio y tiempo de respuesta. **Se conecta con la operación No. 10.**	
9	**Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud de acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	
10	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Analiza y verifica que la garantía del interés fiscal propuesta sea suficiente para cubrir el crédito fiscal y determina: **¿La garantía es suficiente?**	
11	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**La garantía propuesta no es suficiente.** Emite requerimiento de información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía y notifica al contribuyente en su domicilio, para que en un plazo de **10 días hábiles** contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de dicho requerimiento, cumpla con el requerimiento. Espera información o documentación o que concluya el plazo establecido.	

12	Contribuyente	Recibe requerimiento de información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía, se da por enterado y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información o documentación requerida u omite atender el requerimiento.	Requerimiento
13	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y/o documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe información y/o documentación o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	
14	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento** Notifica en forma personal al contribuyente la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
15	Contribuyente	Recibe notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía y se da por enterado.	Notificación
16	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Guía de Requisitos. **Se conecta con la operación No. 5.**	Escrito de desahogo de requerimiento
17	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía propuesta sí es suficiente**. Analiza la documentación e información proporcionada y precisa si es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida y determina: **¿Es aceptada la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos
18	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica de forma personal en el domicilio del contribuyente. **Se conecta con la operación No. 20**	Oficio de respuesta
19	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta y le notifica en forma personal al contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
20	Contribuyente	Recibe respuesta en su domicilio mediante oficio, se entera, firma copia del oficio de acuse de recibo y lo entrega. En caso de que no haya sido aceptada la nueva garantía podrá ofrecer alguna nueva cubriendo los requisitos y, en su caso, reinicia.	Oficio de respuesta
21	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de acuse de recibo y anexa a expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.3.20 SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO ESTATAL.
CONTRIBUYENTE
SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
INICIO
VIENE DE LA OPERACIÓN NO. 8 DEL PROCEDIMIENTO 1 "ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN".
1
ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL QUE CORRESPONDE Y SOLICITA AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DELEGACIÓN FISCAL LE INFORME SOBRE LA SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO ESTATAL.
2
SE ENTERA DE LA SOLICITUD Y PIDE AL CONTRIBUYENTE QUE SE IDENTIFIQUE O ACREDITE LA REPRESENTACIÓN Y LOS REQUISITOS DEL TRÁMITE.
3
SE ENTERA, ACREDITA SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL O DOCUMENTO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN Y ENTREGA REQUISITOS.
4
VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE Y RECIBE DOCUMENTOS
5
REVISA Y VERIFICA QUE LA SOLICITUD, ASÍ COMO LOS REQUISITOS SEAN CONFORME A LA GUÍA DE REQUISITOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS VIGENTE Y DETERMINA:
¿LOS DOCUMENTOS SON CORRECTOS Y ESTÁN COMPLETOS?
SI
NO
6
EXPLICA E INFORMA DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS FALTANTES PARA QUE SOLVENTE LAS OMISIONES Y ENTREGA AL CONTRIBUYENTE.
7
RECIBE DOCUMENTOS, SE DA POR ENTERADO Y SE RETIRA.
8
RECIBE SOLICITUD Y PROPUESTA DE SOLICITUD DE GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, SELLA ACUSE DE RECIBO, ENTREGA E INFORMA DEL MEDIO Y TIEMPO DE RESPUESTA.
9
RECIBE COPIA DE LA SOLICITUD DE ACUSE DE RECIBO, SE RETIRA Y ESPERA RESPUESTA.
10
ANALIZA Y VERIFICA QUE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL PROPUESTAS SEA SUFICIENTE PARA CUBRIR EL CRÉDITO FISCAL Y DETERMINA:
¿LA GARANTÍA ES SUFICIENTE?
SI
17
NO
11
EMITE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON MAYORES ELEMENTOS QUE PERMITAN DETERMINAR LA VIABILIDAD DE LA GARANTÍA, NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE Y ESPERA.
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN / CONCLUSIÓN DEL PLAZO
12
RECIBE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON MAYORES ELEMENTOS QUE PERMITAN DETERMINAR LA VIABILIDAD DE LA GARANTÍA , SE DA POR ENTERADO, Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ENTREGA ESCRITO DE DESAHOGO DEL REQUERIMIENTO, INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN REQUERIDA U OMITE ATENDER EL REQUERIMIENTO.
RESPUESTA
15
20
A

PROCEDIMIENTO: 2.3.20 SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO ESTATAL.



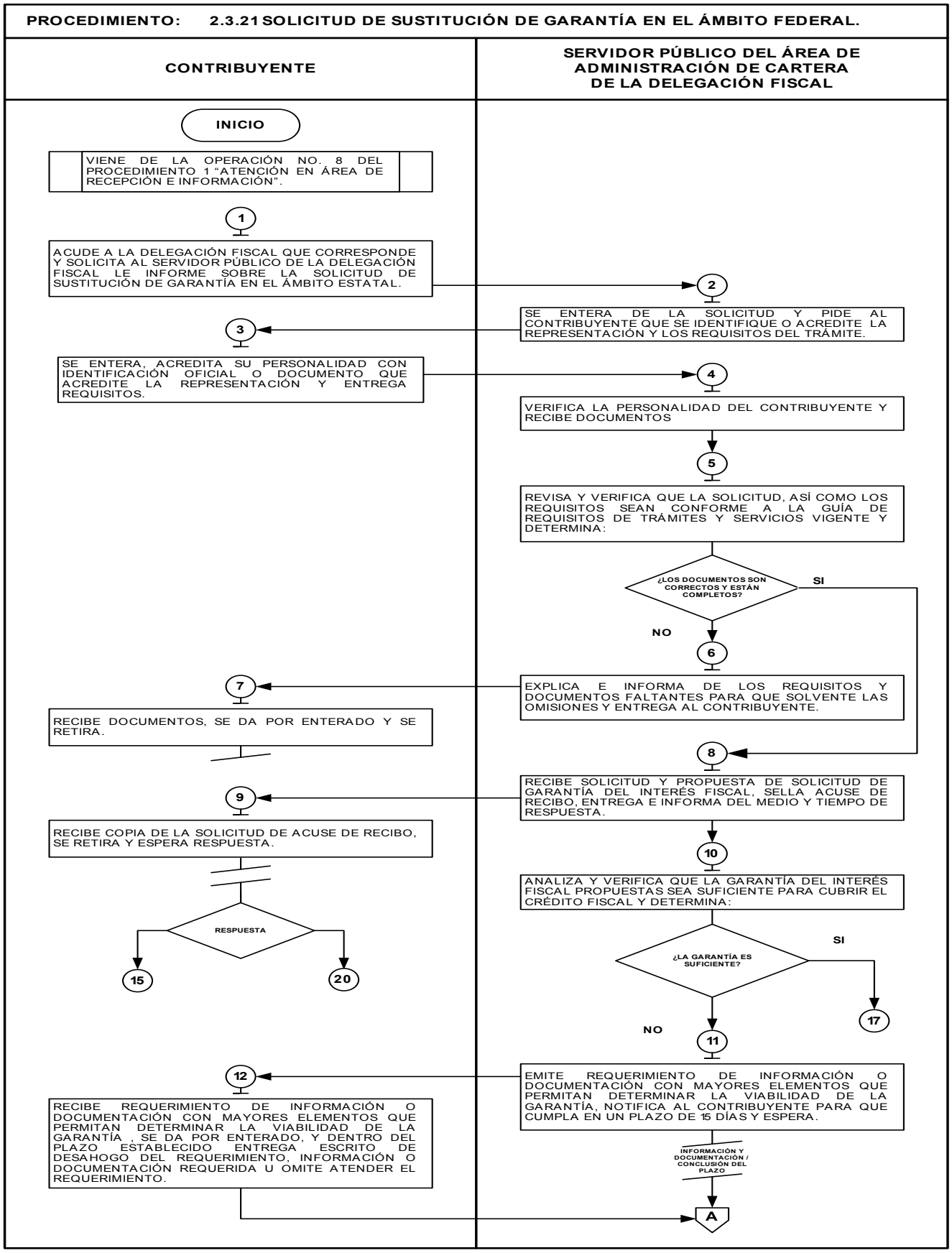
Descripción:

2.3.21 Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal

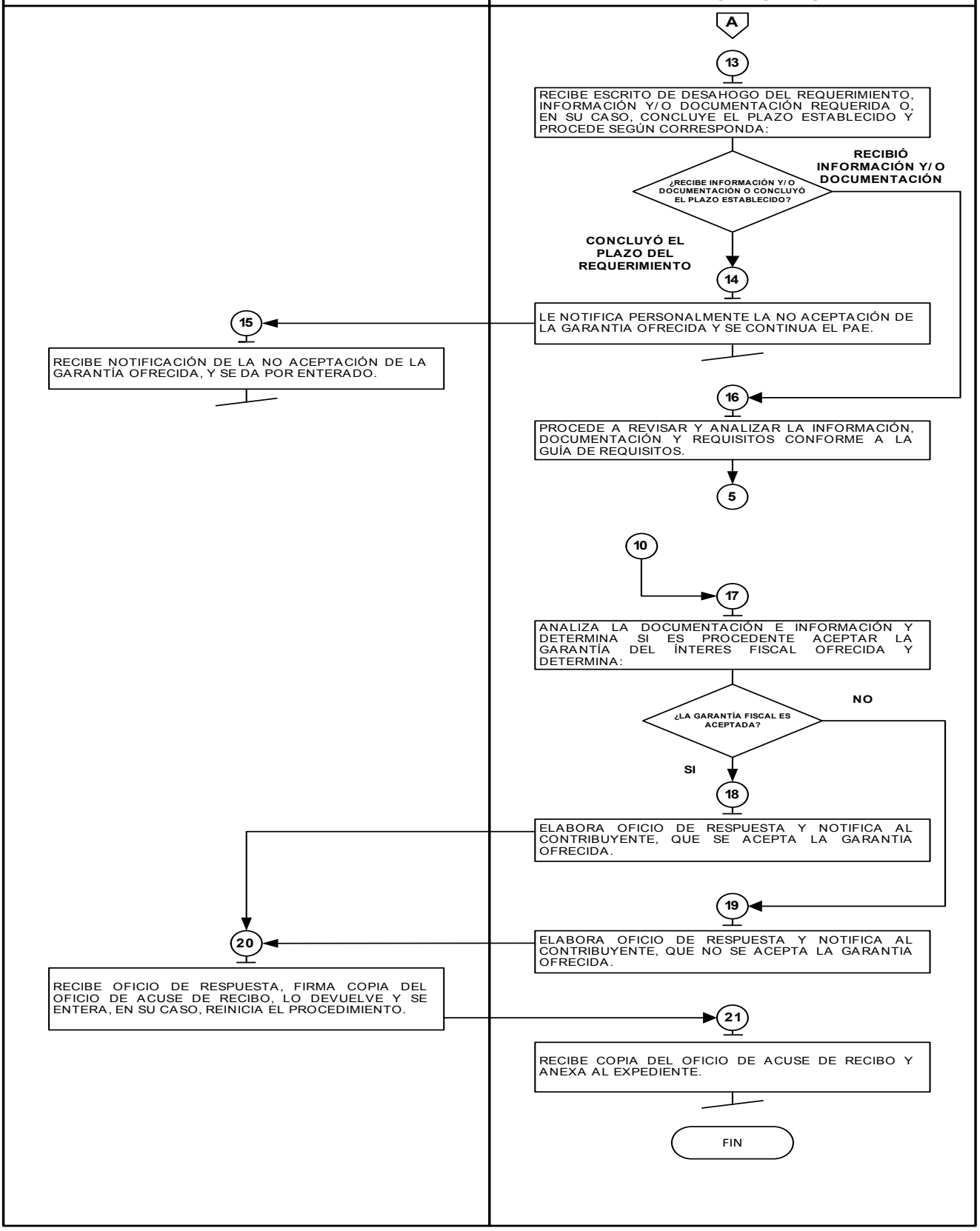
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 8 del procedimiento 1. "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Acude a la Delegación Fiscal que corresponda a su domicilio con el servidor público de la Delegación Fiscal y presenta la solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.	
2	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Se entera y recibe la solicitud, pide al contribuyente identificación oficial (si es directamente el interesado) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y requisitos para verificar si procede la solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.	
3	**Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acredite la representación y entrega documentos que corresponden a los requisitos del trámite.	Identificación oficial
4	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad del contribuyente y recibe documentos de los requisitos correspondientes al trámite solicitado.	Solicitud y documentos
5	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	Solicitud
6	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Los requisitos documentales no están completos o correctos.** Explica e informa de los requisitos y documentos faltantes para que solvente las omisiones y entrega los documentos al contribuyente.	
7	Contribuyente	Recibe documentos, se da por enterado y se retira.	
8	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	**Los requisitos documentales sí están completos y correctos.** Recibe escrito libre y la propuesta de solicitud de garantía del interés fiscal, sella acuse de recibo en la copia de la solicitud la devuelve al contribuyente, y le informa del medio y tiempo de respuesta. **Se conecta con la operación No. 10.**	
9	**Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud de acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	
10	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal	Analiza y verifica que la garantía del interés fiscal propuesta sea suficiente para cubrir el crédito fiscal y determina: **¿La garantía es suficiente?**	
11	Servidor público del Área de Administración de Cartera de la	**La garantía propuesta no es suficiente.** Emite requerimiento de información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía y notifica al contribuyente en su domicilio, para que en un plazo de	

	Delegación Fiscal	**15 días hábiles** contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación de dicho requerimiento, cumpla con el requerimiento. Espera información o documentación o que concluya el plazo establecido.	
12	Contribuyente	Recibe requerimiento de información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía, se da por enterado y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información o documentación requerida u omite atender el requerimiento.	Requerimiento
13	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y/o documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe información y/o documentación o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	
14	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento** Notifica en forma personal al contribuyente la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
15	Contribuyente	Recibe notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación con mayores elementos que permitan determinar la viabilidad de la garantía y se da por enterado.	Notificación
16	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Guía de Requisitos. **Se conecta con la operación No. 5.**	Escrito de desahogo de requerimiento
17	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía propuesta sí es suficiente**. Analiza la documentación e información proporcionada y precisa si es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida y determina: **¿Es aceptada la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos
18	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Si es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica de forma personal en el domicilio del contribuyente. **Se conecta con la operación No. 20.**	Oficio de respuesta
19	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta y le notifica en forma personal al contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
20	Contribuyente	Recibe respuesta en su domicilio mediante oficio, se entera, firma copia del oficio de acuse de recibo y lo entrega. En caso de que no haya sido aceptada la nueva garantía podrá ofrecer alguna nueva cubriendo los requisitos y, en su caso, reinicia.	Oficio de respuesta
21	**Servidor Público del área de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de acuse de recibo y anexa a expediente. **Fin del Procedimiento**	Acuse

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.3.21 SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO FEDERAL.
CONTRIBUYENTE
SERVIDOR PÚBLICO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
INICIO
VIENE DE LA OPERACIÓN NO. 8 DEL PROCEDIMIENTO 1 "ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN".
1
ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL QUE CORRESPONDE Y SOLICITA AL SERVIDOR PÚBLICO DE LA DELEGACIÓN FISCAL LE INFORME SOBRE LA SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO ESTATAL.
2
SE ENTERA DE LA SOLICITUD Y PIDE AL CONTRIBUYENTE QUE SE IDENTIFIQUE O ACREDITE LA REPRESENTACIÓN Y LOS REQUISITOS DEL TRÁMITE.
3
SE ENTERA, ACREDITA SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL O DOCUMENTO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN Y ENTREGA REQUISITOS.
4
VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE Y RECIBE DOCUMENTOS
5
REVISA Y VERIFICA QUE LA SOLICITUD, ASÍ COMO LOS REQUISITOS SEAN CONFORME A LA GUÍA DE REQUISITOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS VIGENTE Y DETERMINA:
¿LOS DOCUMENTOS SON CORRECTOS Y ESTÁN COMPLETOS?
SI
NO
6
EXPLICA E INFORMA DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS FALTANTES PARA QUE SOLVENTE LAS OMISIONES Y ENTREGA AL CONTRIBUYENTE.
7
RECIBE DOCUMENTOS, SE DA POR ENTERADO Y SE RETIRA.
8
RECIBE SOLICITUD Y PROPUESTA DE SOLICITUD DE GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, SELLA ACUSE DE RECIBO, ENTREGA E INFORMA DEL MEDIO Y TIEMPO DE RESPUESTA.
9
RECIBE COPIA DE LA SOLICITUD DE ACUSE DE RECIBO, SE RETIRA Y ESPERA RESPUESTA.
10
ANALIZA Y VERIFICA QUE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL PROPUESTAS SEA SUFICIENTE PARA CUBRIR EL CRÉDITO FISCAL Y DETERMINA:
¿LA GARANTÍA ES SUFICIENTE?
SI
17
NO
11
EMITE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON MAYORES ELEMENTOS QUE PERMITAN DETERMINAR LA VIABILIDAD DE LA GARANTÍA, NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE PARA QUE CUMPLA EN UN PLAZO DE 15 DÍAS Y ESPERA.
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN / CONCLUSIÓN DEL PLAZO
A
RESPUESTA
15
20
12
RECIBE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN CON MAYORES ELEMENTOS QUE PERMITAN DETERMINAR LA VIABILIDAD DE LA GARANTÍA , SE DA POR ENTERADO, Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ENTREGA ESCRITO DE DESAHOGO DEL REQUERIMIENTO, INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN REQUERIDA U OMITE ATENDER EL REQUERIMIENTO.

PROCEDIMIENTO: 2.3.21 SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO FEDERAL.

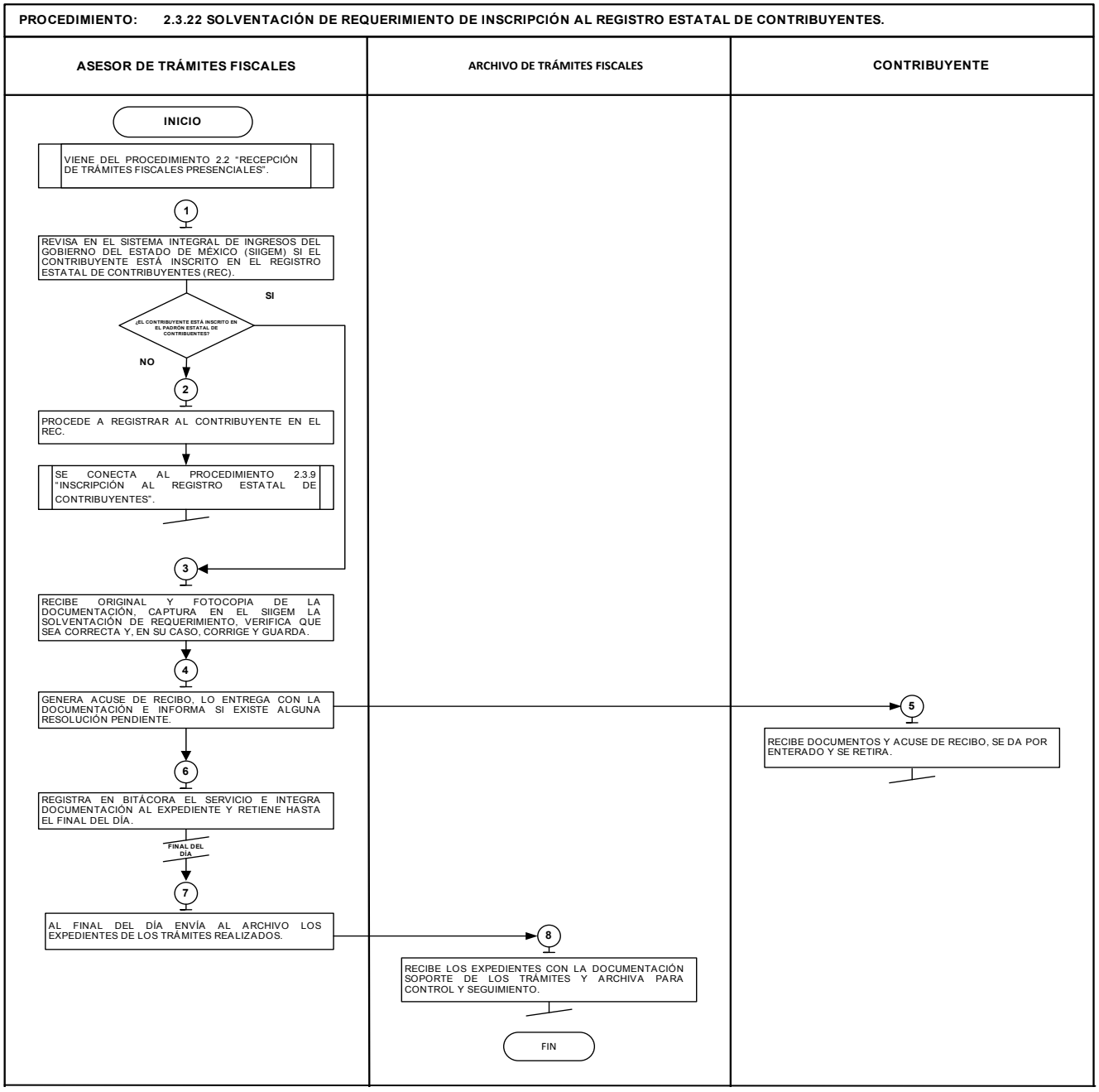


Descripción:

2.3.22 Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".	
1	Asesor de trámites fiscales	Revisa en el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM), si el contribuyente está inscrito en el Registro Estatal de Contribuyentes y determina: **¿El contribuyente está inscrito en el Padrón Estatal de Contribuyentes?**	
2	Asesor de trámites fiscales	**El contribuyente no está inscrito en el Registro Estatal de Contribuyentes.** Procede a registrar al contribuyente en el REC. **Se conecta al procedimiento 2.3.9 "Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes".**	
3	Asesor de trámites fiscales	**El contribuyente sí está inscrito en el Registro Estatal de Contribuyentes.** Recibe original y fotocopia de la documentación presentada por el contribuyente para el trámite de solventación de requerimiento. Captura en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM) la solventación del requerimiento, verifica que sea correcta y, en su caso, corrige y guarda la información en el sistema.	Documentos
4	Asesor de trámites fiscales	Genera acuse de recibo del trámite, lo entrega junto con la documentación original al contribuyente. En caso necesario, le informa al contribuyente si deberá esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal, y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Acuse de recibo
5	Contribuyente	Recibe el acuse de recibo del trámite y los documentos originales y, en su caso, se entera si debe esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal y se retira.	Acuse de recibo Documentos
6	Asesor de trámites fiscales	Registra en bitácora el servicio brindado, integra documentación al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
7	Asesor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de archivo de trámites fiscales los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
8	Archivo de trámites fiscales	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento. **Fin del Procedimiento**	Expedientes

Diagrama:



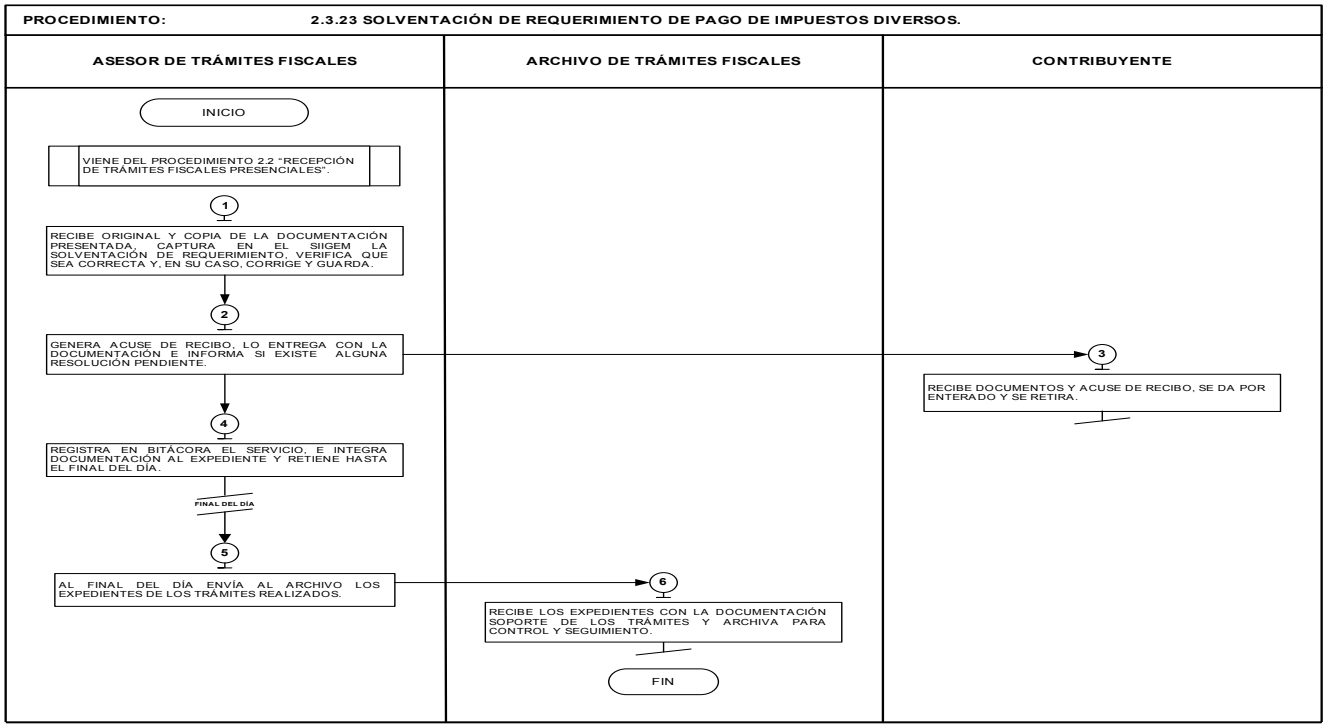
Descripción:

2.3.23 Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de trámites fiscales	**Viene del procedimiento 2.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Recibe en original y fotocopia la documentación presentada por el contribuyente para el trámite de solventación de requerimiento. Captura en el Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM) la solventación del requerimiento, verifica que sea correcta y, en su caso, corrige y guarda la información en el sistema.	Documentos

2	Asesor de trámites fiscales	Genera acuse de recibo de trámite, lo entrega junto con la documentación original al contribuyente. En caso necesario, le informa al contribuyente si deberá esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal, y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Acuse de recibo Documentos
3	Contribuyente	Recibe el acuse de recibo del trámite y los documentos originales, se entera si debe esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal y se retira.	Acuse de recibo Documentos
4	Asesor de trámites fiscales	Registra en bitácora el servicio brindado, integra documentación al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
5	Asesor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de archivo de trámites fiscales los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
6	Archivo de trámites fiscales	Recibe los expedientes con la documentación soporte del trámite realizado y los archiva para su control y seguimiento. **Fin del Procedimiento**	Expedientes

Diagrama:



2.4 Procedimientos para los trámites fiscales en línea

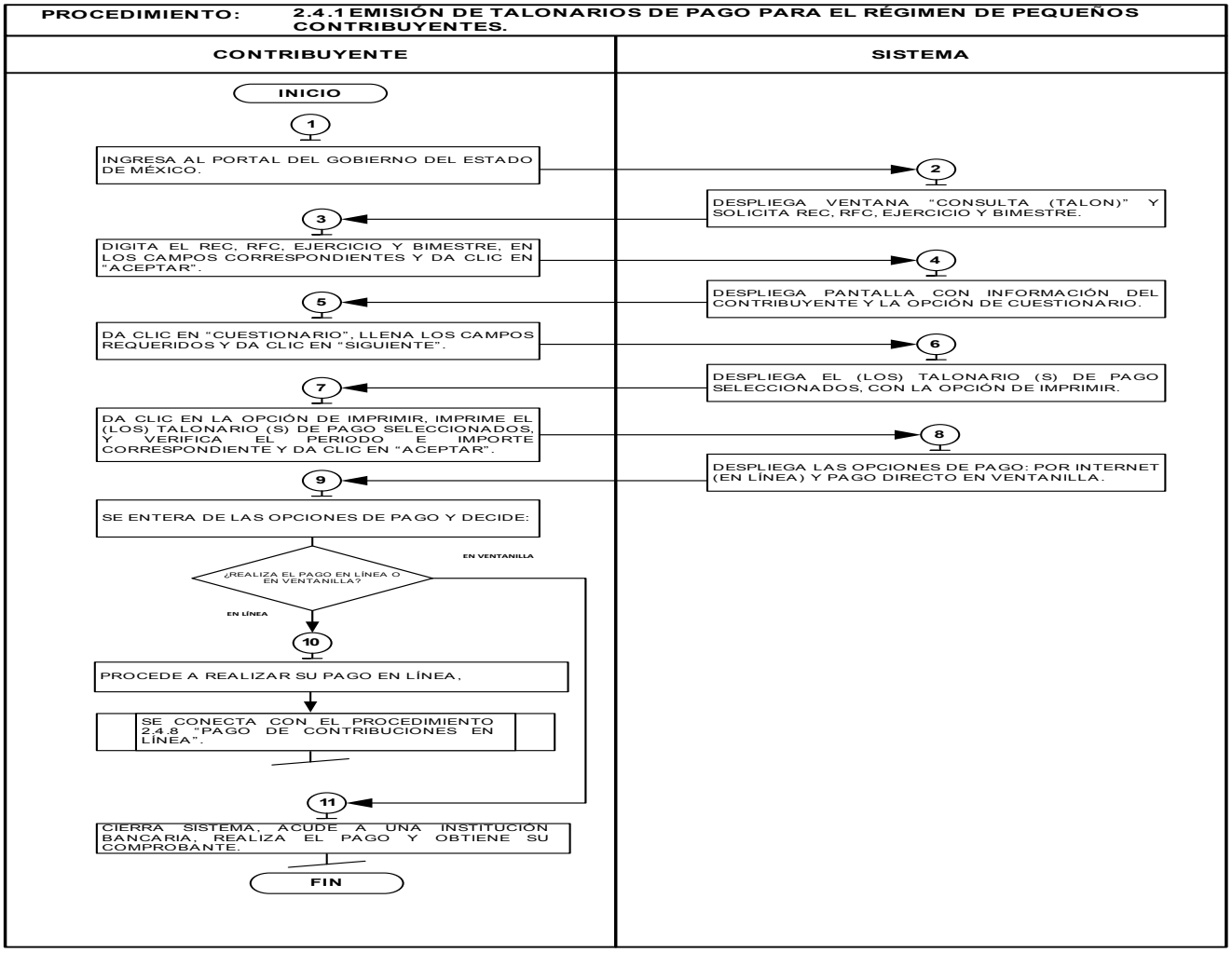
Descripción:

2.4.1 Emisión de talonarios de pago para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Declaraciones/Repecos/Talonario	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Consulta (Talón)", solicita REC (Registro Estatal de Contribuyentes), RFC (Registro Federal de Contribuyentes), Ejercicio y Bimestre.	Página Web
3	Contribuyente	Digita el REC (Registro Estatal de Contribuyentes), RFC (Registro Federal de Contribuyentes), Ejercicio y Bimestre en los campos correspondientes y da clic en aceptar.	Página Web

4	Sistema	Despliega pantalla con información del contribuyente y aparece la opción de cuestionario.	Página Web
5	Contribuyente	Da clic en “Cuestionario”, llena los campos requeridos; y da clic en siguiente.	Página Web
6	Sistema	Despliega el (los) Talonario (s) de Pago seleccionado (s) previamente, y la opción de imprimir.	Página Web
7	Contribuyente	Se entera, da clic en “Imprimir”, imprime los talonarios de pago, verifica el periodo e importe correspondiente y da clic en aceptar.	Talonarios
8	Sistema	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	Página Web
9	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
10	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea)** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	Página Web
11	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra sistema, acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:

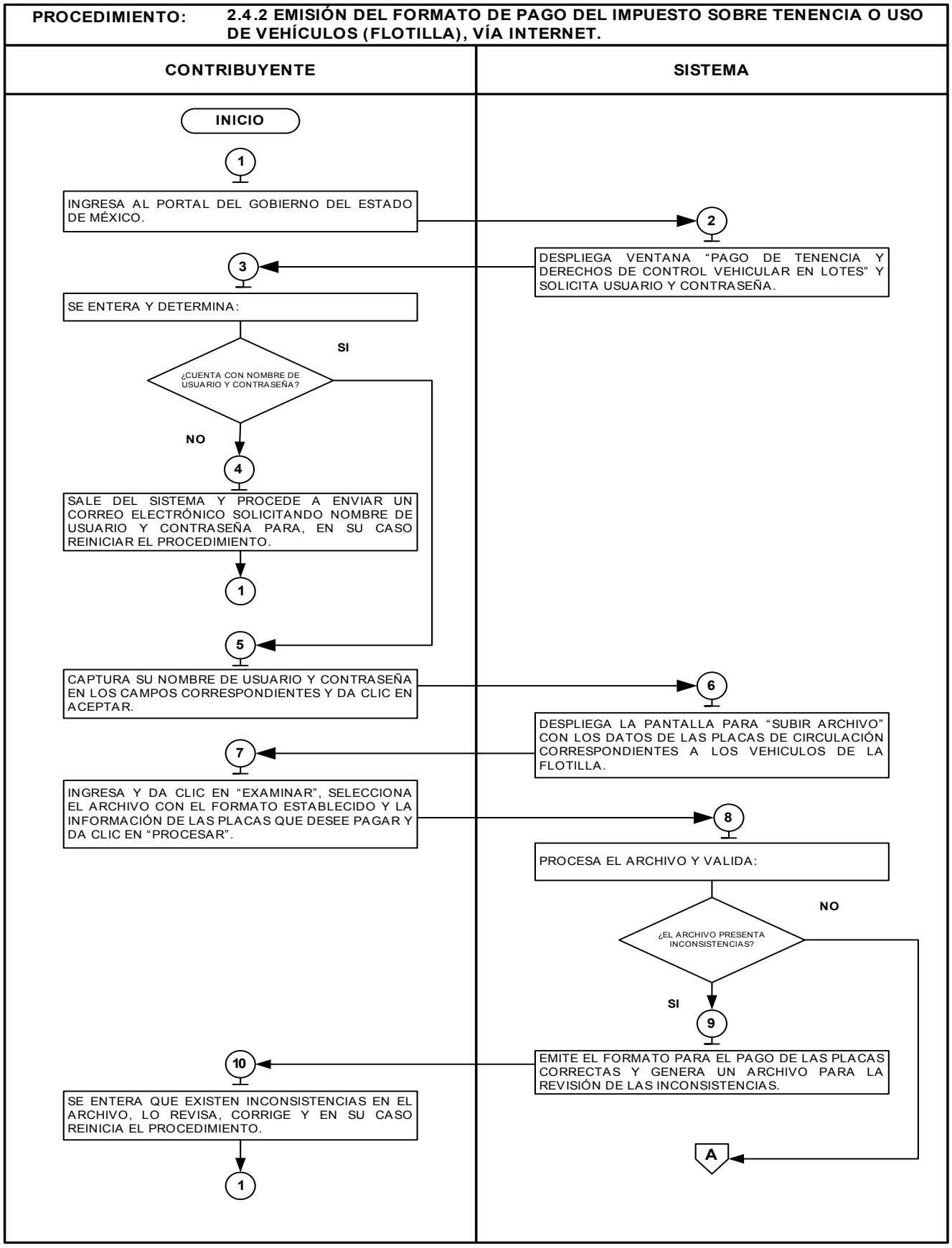


Descripción:

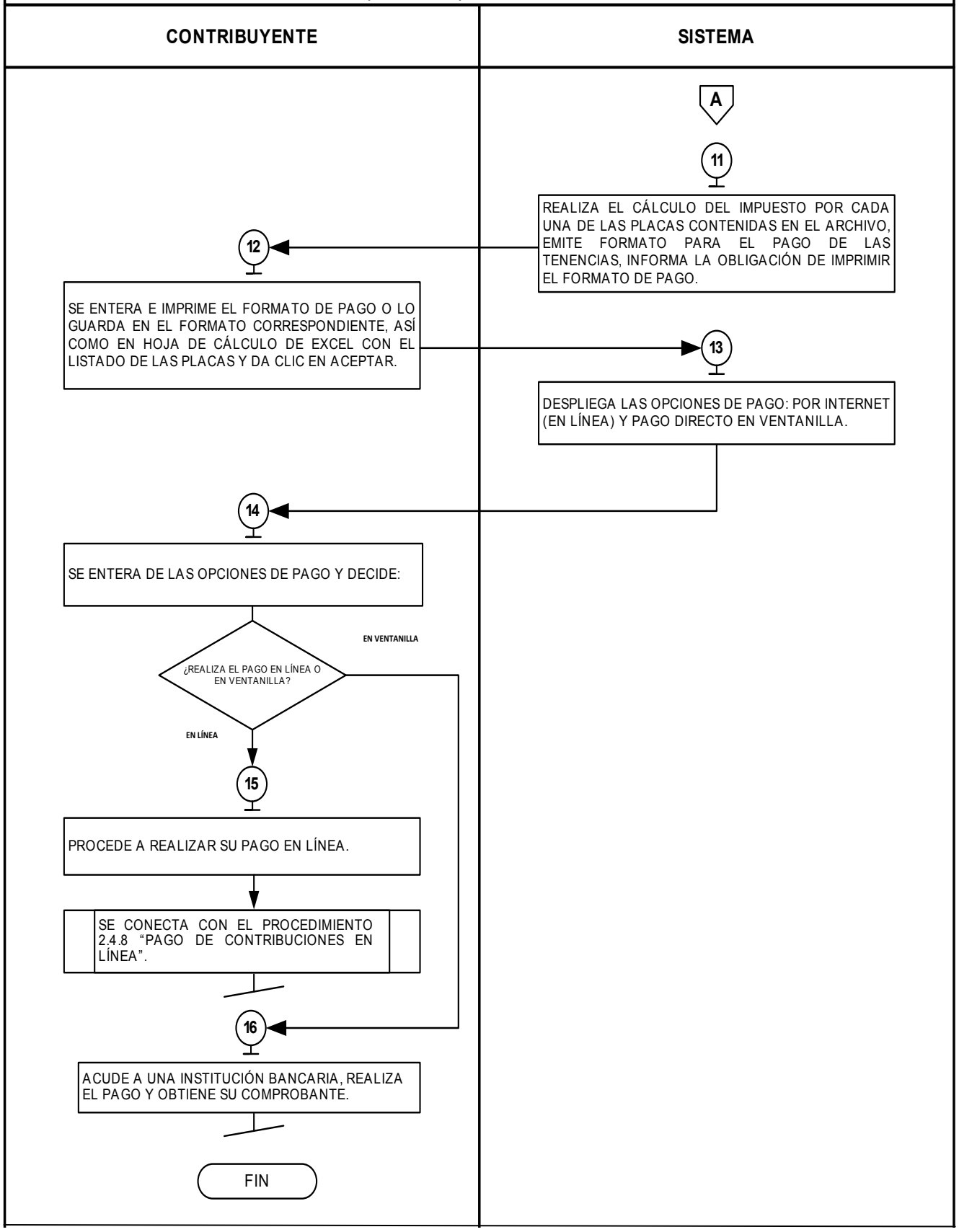
2.4.2 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Declaraciones/Tenencia/Flotilla.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Pago de tenencia y derechos de control vehicular en lotes", solicita Usuario y Contraseña.	Página Web
3	Contribuyente	Se entera y determina: **¿Cuenta con nombre de usuario y contraseña?**	Página Web
4	Contribuyente	**El contribuyente no cuenta con nombre de usuario y contraseña.** Cierra el sistema y procede a enviar un correo electrónico a la dirección de correo asismex@edomex.gob.mx, solicitando nombre de usuario y contraseña, para, en su caso, reiniciar el procedimiento.	Página Web
5	Contribuyente	**El contribuyente sí cuenta con nombre de usuario y contraseña.** Captura su nombre de usuario y contraseña previamente asignados, en los campos correspondientes y da clic en aceptar.	Página Web
6	Sistema	Despliega pantalla solicitando al contribuyente "Subir archivo" que contiene los datos de las placas de circulación correspondientes a los vehículos de la flotilla.	Página Web
7	Contribuyente	Ingresa y da clic en "Examinar", selecciona el archivo de texto en el formato establecido y la información de las placas que desee pagar de la flotilla y da clic en el botón "Procesar".	
8	Sistema	Procesa el archivo y valida: **¿El archivo presenta inconsistencias?**	Página Web
9	Sistema	**El archivo sí presenta inconsistencias.** Emite el formato para el pago de las placas correctas y un archivo para la revisión de las inconsistencias.	
10	Contribuyente	Se entera que existen inconsistencias en el archivo, lo revisa, corrige y, en su caso, procede a reiniciar el procedimiento.	
11	Sistema	**El archivo no presenta inconsistencias.** Realiza el cálculo del impuesto por cada una de las placas contenidas en el archivo seleccionado, emite el formato para el pago de las tenencias, despliega las opciones de pago e informa en pantalla la obligación de imprimir el formato de pago.	
12	Contribuyente	Se entera e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema, así como en una hoja de cálculo de Excel con el listado de las placas para las cuales realizará el pago de tenencia.	
13	Sistema	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	
14	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
15	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 "Pago de Contribuciones en Línea".**	Página Web
16	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra el Sistema, acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:


PROCEDIMIENTO:
2.4.2 EMISIÓN DEL FORMATO DE PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (FLOTILLA), VÍA INTERNET.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
INICIO
1
INGRESA AL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.
2
DESPLIEGA VENTANA "PAGO DE TENENCIA Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR EN LOTES" Y SOLICITA USUARIO Y CONTRASEÑA.
3
SE ENTERA Y DETERMINA:
¿CUENTA CON NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA?
SI
NO
4
SALE DEL SISTEMA Y PROCEDE A ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO SOLICITANDO NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA PARA, EN SU CASO REINICIAR EL PROCEDIMIENTO.
1
5
CAPTURA SU NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN ACEPTAR.
6
DESPLIEGA LA PANTALLA PARA "SUBIR ARCHIVO" CON LOS DATOS DE LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN CORRESPONDIENTES A LOS VEHICULOS DE LA FLOTILLA.
7
INGRESA Y DA CLIC EN "EXAMINAR", SELECCIONA EL ARCHIVO CON EL FORMATO ESTABLECIDO Y LA INFORMACIÓN DE LAS PLACAS QUE DESEE PAGAR Y DA CLIC EN "PROCESAR".
8
PROCESA EL ARCHIVO Y VALIDA:
¿EL ARCHIVO PRESENTA INCONSISTENCIAS?
NO
SI
9
EMITE EL FORMATO PARA EL PAGO DE LAS PLACAS CORRECTAS Y GENERA UN ARCHIVO PARA LA REVISIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS.
10
SE ENTERA QUE EXISTEN INCONSISTENCIAS EN EL ARCHIVO, LO REVISA, CORRIGE Y EN SU CASO REINICIA EL PROCEDIMIENTO.
1
A

PROCEDIMIENTO: **2.4.2 EMISIÓN DEL FORMATO DE PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (FLOTILLA), VÍA INTERNET.**

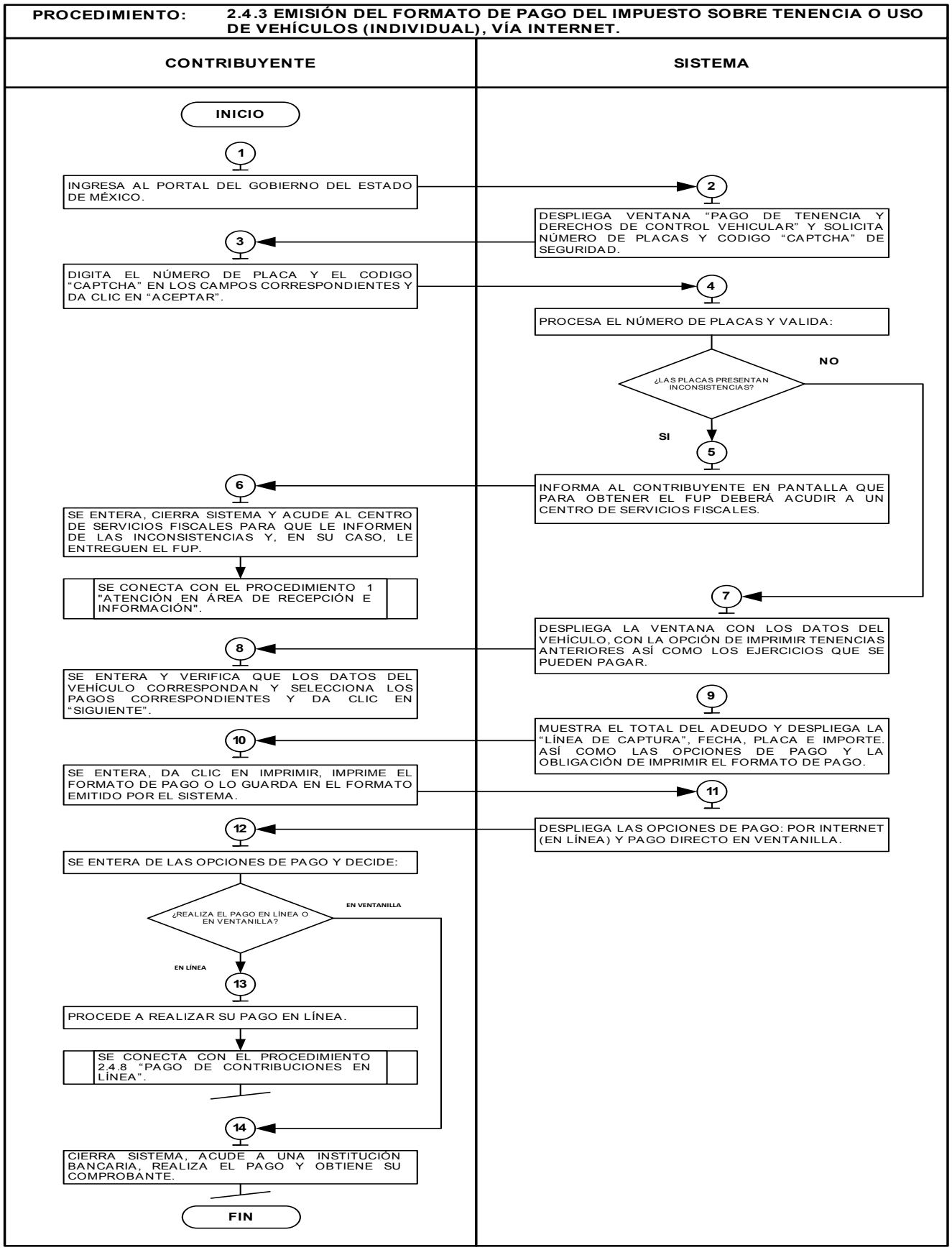


Descripción:

2.4.3 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Declaraciones/Tenencia Individual.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Pago de tenencia y derechos de control vehicular", solicita capturar el número de placas y código "captcha" de seguridad.	Página Web
3	Contribuyente	Digita el número de placa del vehículo y el código "captcha" en los campos correspondientes y da clic en "aceptar".	Página Web
4	Sistema	Procesa el número de placas del vehículo ingresadas por el contribuyente y valida: **¿Las placas presentan inconsistencias?**	Página Web
5	Sistema	**Las placas sí presentan inconsistencias.** Le informa al contribuyente en pantalla que para la obtención del Formato Universal de Pago deberá acudir a un Centro de Servicios Fiscales.	
6	Contribuyente	Se entera. Cierra el sistema y acude al Centro de Servicios Fiscales más cercano a su domicilio, para que le informe respecto a las inconsistencias del vehículo y, en su caso, le entreguen el Formato Universal de Pago correspondiente. **Se conecta con el procedimiento: 1. "Atención en Área de Recepción e información".**	
7	Sistema	**Las placas no presentan inconsistencias.** Despliega ventana "Pago de tenencia y control vehicular", con los datos del vehículo, con la opción de imprimir tenencias anteriores así como el o los ejercicios que se pueden pagar.	
8	Contribuyente	Se entera y verifica que los datos del vehículo correspondan, selecciona el o los pagos correspondientes del pago de tenencia y da clic en "Siguiente".	
9	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la "Línea de Captura", la fecha, la placa y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
10	Contribuyente	Se entera, da clic en imprimir, imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
11	Sistema	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	
12	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 "Pago de Contribuciones en Línea".**	Página Web
14	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra sistema, acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:

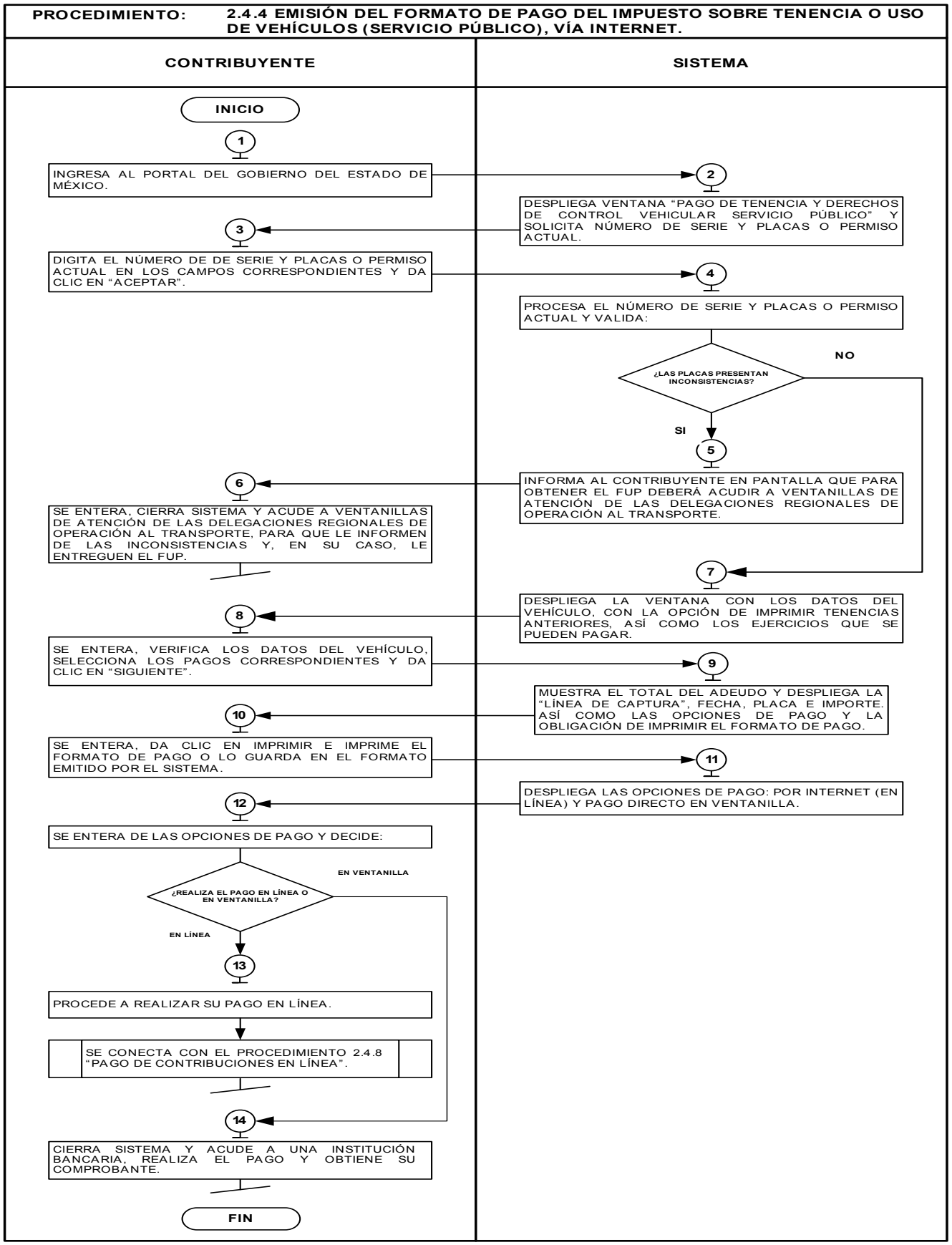

PROCEDIMIENTO: 2.4.3 EMISIÓN DEL FORMATO DE PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (INDIVIDUAL), VÍA INTERNET.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
INICIO
1
INGRESA AL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.
2
DESPLIEGA VENTANA "PAGO DE TENENCIA Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR" Y SOLICITA NÚMERO DE PLACAS Y CODIGO "CAPTCHA" DE SEGURIDAD.
3
DIGITA EL NÚMERO DE PLACA Y EL CODIGO "CAPTCHA" EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN "ACEPTAR".
4
PROCESA EL NÚMERO DE PLACAS Y VALIDA:
¿LAS PLACAS PRESENTAN INCONSISTENCIAS?
NO
SI
5
INFORMA AL CONTRIBUYENTE EN PANTALLA QUE PARA OBTENER EL FUP DEBERÁ ACUDIR A UN CENTRO DE SERVICIOS FISCALES.
6
SE ENTERA, CIERRA SISTEMA Y ACUDE AL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES PARA QUE LE INFORMEN DE LAS INCONSISTENCIAS Y, EN SU CASO, LE ENTREGUEN EL FUP.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 1 "ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN".
7
DESPLIEGA LA VENTANA CON LOS DATOS DEL VEHÍCULO, CON LA OPCIÓN DE IMPRIMIR TENENCIAS ANTERIORES ASÍ COMO LOS EJERCICIOS QUE SE PUEDEN PAGAR.
8
SE ENTERA Y VERIFICA QUE LOS DATOS DEL VEHÍCULO CORRESPONDAN Y SELECCIONA LOS PAGOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN "SIGUIENTE".
9
MUESTRA EL TOTAL DEL ADEUDO Y DESPLIEGA LA "LÍNEA DE CAPTURA", FECHA, PLACA E IMPORTE. ASÍ COMO LAS OPCIONES DE PAGO Y LA OBLIGACIÓN DE IMPRIMIR EL FORMATO DE PAGO.
10
SE ENTERA, DA CLIC EN IMPRIMIR, IMPRIME EL FORMATO DE PAGO O LO GUARDA EN EL FORMATO EMITIDO POR EL SISTEMA.
11
DESPLIEGA LAS OPCIONES DE PAGO: POR INTERNET (EN LÍNEA) Y PAGO DIRECTO EN VENTANILLA.
12
SE ENTERA DE LAS OPCIONES DE PAGO Y DECIDE:
¿REALIZA EL PAGO EN LÍNEA O EN VENTANILLA?
EN VENTANILLA
EN LÍNEA
13
PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 2.4.8 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
14
CIERRA SISTEMA, ACUDE A UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
FIN

Descripción:

2.4.4 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Declaraciones/Tenencia/Servicio Público.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Pago de tenencia y derechos de control vehicular servicio público", solicita capturar el número de serie del vehículo y placas o permiso actual.	Página Web
3	Contribuyente	Digita el número de serie del vehículo y placas o permiso actual en los campos correspondientes y da clic en "aceptar".	Página Web
4	Sistema	Procesa el número de serie del vehículo y placas o permiso actual ingresadas por el contribuyente y valida: **¿Las placas presentan inconsistencias?**	Página Web
5	Sistema	**Las placas presentan inconsistencias.** Informa al contribuyente en pantalla que para la obtención del Formato Universal de Pago deberá acudir a ventanillas de atención de las Delegaciones Regionales de Operación al Transporte.	
6	Contribuyente	Se entera, cierra sistema y acude a ventanillas de atención de las Delegaciones Regionales de Operación al Transporte más cercanas a su domicilio, para que le informen respecto a las inconsistencias del vehículo y, en su caso, le entreguen el Formato Universal de Pago correspondiente.	
7	Sistema	**Las placas no presentan inconsistencias.** Despliega ventana "Pago de tenencia y control vehicular", con los datos del vehículo, con la opción de imprimir tenencias anteriores, así como el o los ejercicios que se pueden pagar.	
8	Contribuyente	Se entera y verifica que los datos del vehículo, selecciona el o los pagos correspondientes del pago de tenencia y da clic en "Siguiente".	
9	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la "Línea de Captura", la fecha, la placa y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
10	Contribuyente	Se entera, da clic en imprimir e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
11	Sistema	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	
12	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 "Pago de Contribuciones en Línea".**	Página Web
14	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra el sistema y acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:

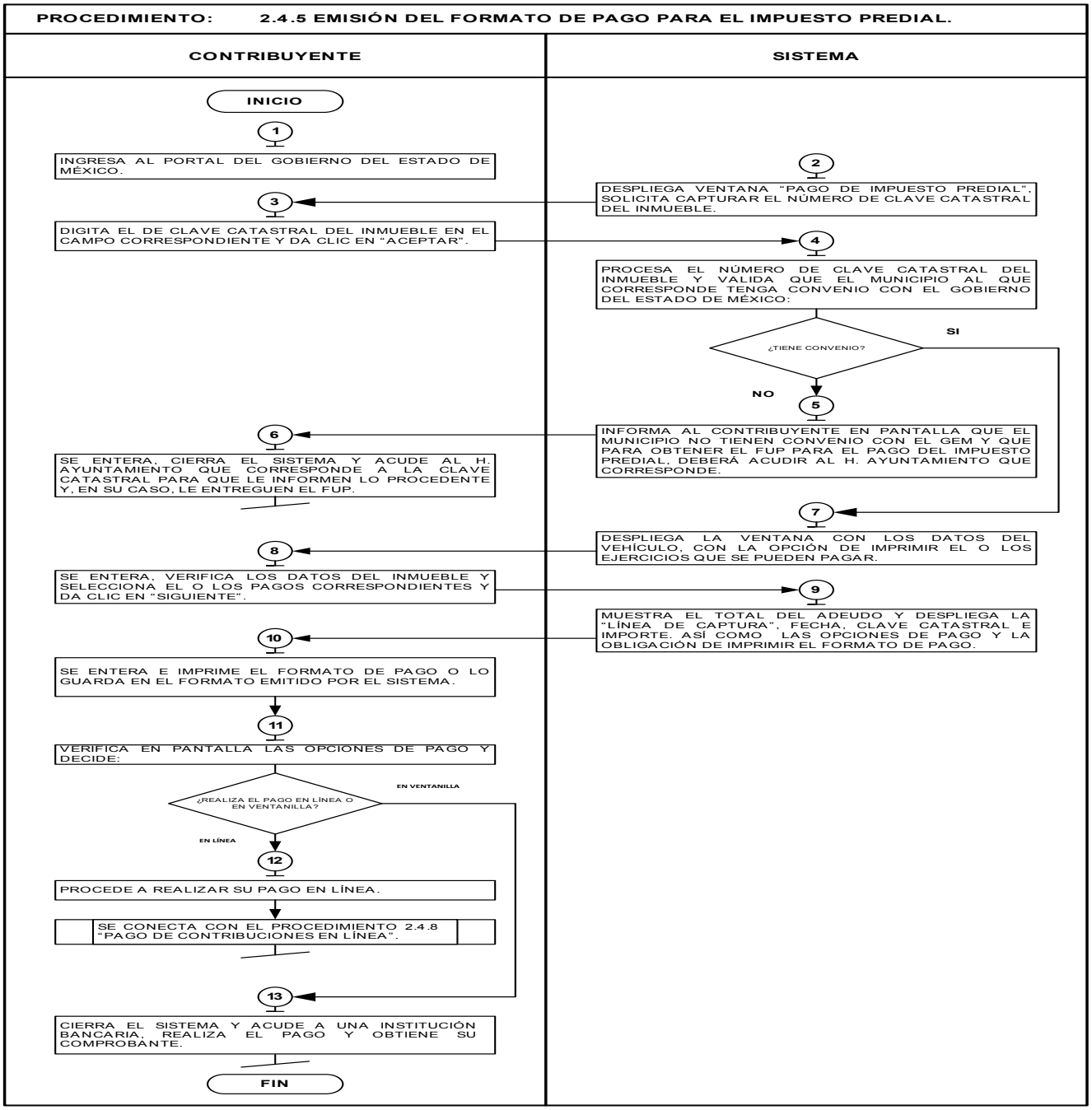

PROCEDIMIENTO: 2.4.4 EMISIÓN DEL FORMATO DE PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (SERVICIO PÚBLICO), VÍA INTERNET.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
INICIO
1
INGRESA AL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.
2
DESPLIEGA VENTANA "PAGO DE TENENCIA Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR SERVICIO PÚBLICO" Y SOLICITA NÚMERO DE SERIE Y PLACAS O PERMISO ACTUAL.
3
DIGITA EL NÚMERO DE DE SERIE Y PLACAS O PERMISO ACTUAL EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN "ACEPTAR".
4
PROCESA EL NÚMERO DE SERIE Y PLACAS O PERMISO ACTUAL Y VALIDA:
¿LAS PLACAS PRESENTAN INCONSISTENCIAS?
NO
SI
5
INFORMA AL CONTRIBUYENTE EN PANTALLA QUE PARA OBTENER EL FUP DEBERÁ ACUDIR A VENTANILLAS DE ATENCIÓN DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DE OPERACIÓN AL TRANSPORTE.
6
SE ENTERA, CIERRA SISTEMA Y ACUDE A VENTANILLAS DE ATENCIÓN DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DE OPERACIÓN AL TRANSPORTE, PARA QUE LE INFORMEN DE LAS INCONSISTENCIAS Y, EN SU CASO, LE ENTREGUEN EL FUP.
7
DESPLIEGA LA VENTANA CON LOS DATOS DEL VEHÍCULO, CON LA OPCIÓN DE IMPRIMIR TENENCIAS ANTERIORES, ASÍ COMO LOS EJERCICIOS QUE SE PUEDEN PAGAR.
8
SE ENTERA, VERIFICA LOS DATOS DEL VEHÍCULO, SELECCIONA LOS PAGOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN "SIGUIENTE".
9
MUESTRA EL TOTAL DEL ADEUDO Y DESPLIEGA LA "LÍNEA DE CAPTURA", FECHA, PLACA E IMPORTE. ASÍ COMO LAS OPCIONES DE PAGO Y LA OBLIGACIÓN DE IMPRIMIR EL FORMATO DE PAGO.
10
SE ENTERA, DA CLIC EN IMPRIMIR E IMPRIME EL FORMATO DE PAGO O LO GUARDA EN EL FORMATO EMITIDO POR EL SISTEMA.
11
DESPLIEGA LAS OPCIONES DE PAGO: POR INTERNET (EN LÍNEA) Y PAGO DIRECTO EN VENTANILLA.
12
SE ENTERA DE LAS OPCIONES DE PAGO Y DECIDE:
¿REALIZA EL PAGO EN LÍNEA O EN VENTANILLA?
EN VENTANILLA
EN LÍNEA
13
PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 2.4.8 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
14
CIERRA SISTEMA Y ACUDE A UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
FIN

Descripción:

2.4.5 Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Municipios/Predial.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana “Pago de impuesto predial”, solicita capturar el número de clave catastral del inmueble.	Página Web
3	Contribuyente	Digita el número de clave catastral del inmueble en el campo correspondiente y da clic en “aceptar”.	Página Web
4	Sistema	Procesa el número de clave catastral del inmueble ingresado por el contribuyente y valida que el municipio al que corresponde la clave catastral tenga convenio con el Gobierno del Estado de México: **¿Tiene convenio?**	Página Web
5	Sistema	**No tiene convenio.** Informa al contribuyente en pantalla, que el municipio al que pertenece la clave catastral, no tiene convenio con el Gobierno del Estado de México para el cobro del impuesto predial y que para la obtención del Formato Universal de Pago deberá acudir al H. Ayuntamiento que corresponde a la clave catastral.	
6	Contribuyente	Se entera y acude al H. Ayuntamiento que corresponde a la clave catastral, para que le informen lo procedente y, en su caso, le entreguen el Formato Universal de Pago correspondiente.	
7	Sistema	**Si tiene convenio.** Despliega ventana “Pago de impuesto predial”, con los datos del inmueble, con la opción de imprimir el o los ejercicios que se pueden pagar.	
8	Contribuyente	Se entera, verifica los datos del inmueble, selecciona el o los pagos correspondientes del pago del impuesto predial y da clic en “Siguiente”.	
9	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la “Línea de Captura”, la fecha, la clave catastral y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla; y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
10	Contribuyente	Se entera, da clic en imprimir e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
11	Contribuyente	Verifica en pantalla las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
12	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.**	Página Web
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra sistema y acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:



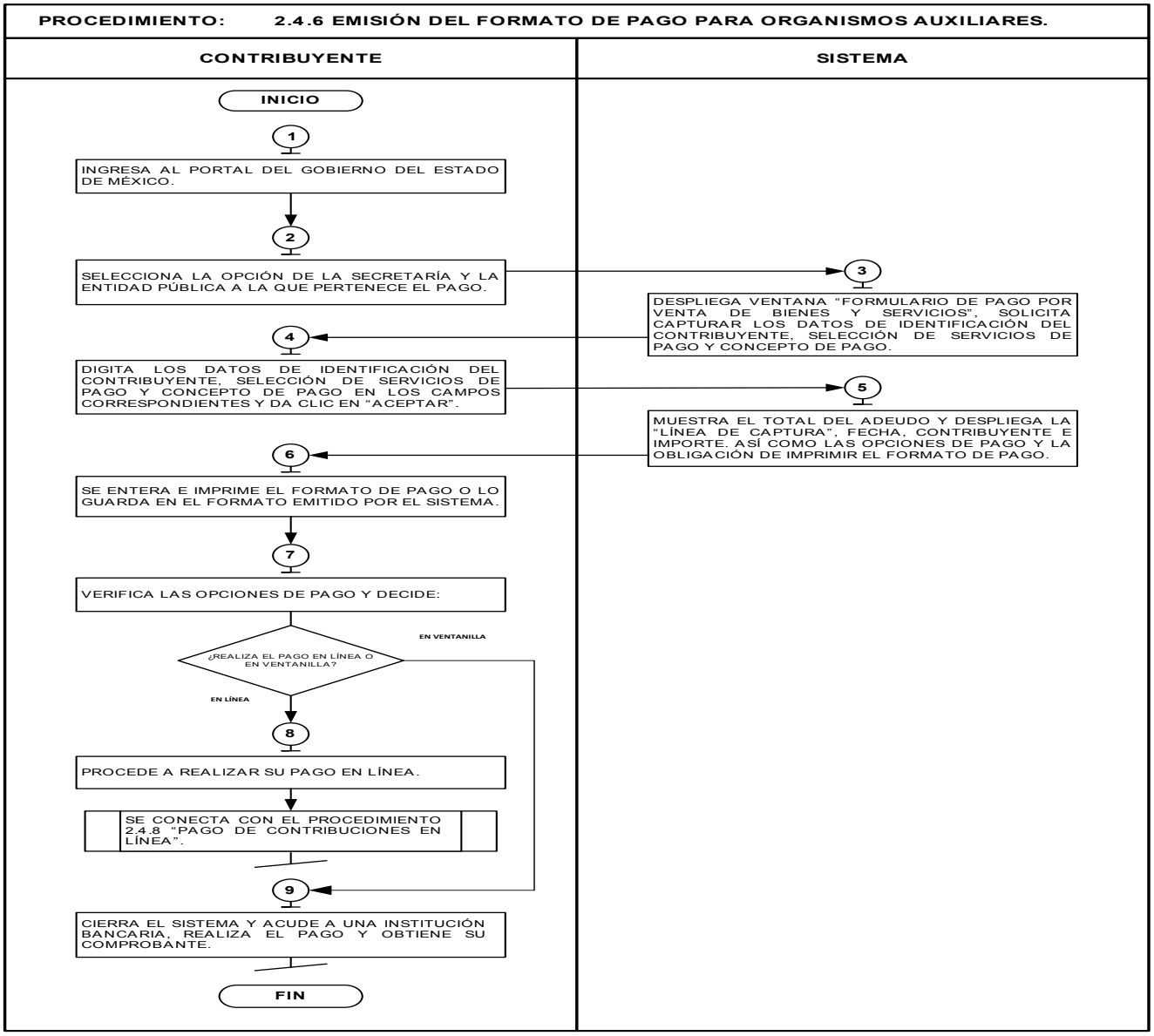
Descripción:

2.4.6 Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Organismos Auxiliares.	Página Web
2	Contribuyente	Selecciona la opción de la Secretaría y la Entidad Pública a la que pertenece el pago.	
3	Sistema	Despliega ventana "Formulario de pago por venta de bienes y servicios", solicita capturar los datos de identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago.	Página Web

4	Contribuyente	Digita los datos de identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago, en los campos correspondientes y da clic en “aceptar”.	Página Web
5	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la “Línea de Captura”, la fecha, contribuyente y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
6	Contribuyente	Se entera, da clic en imprimir e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
7	Contribuyente	Verifica las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
8	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.**	Página Web
9	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra sistema y acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:

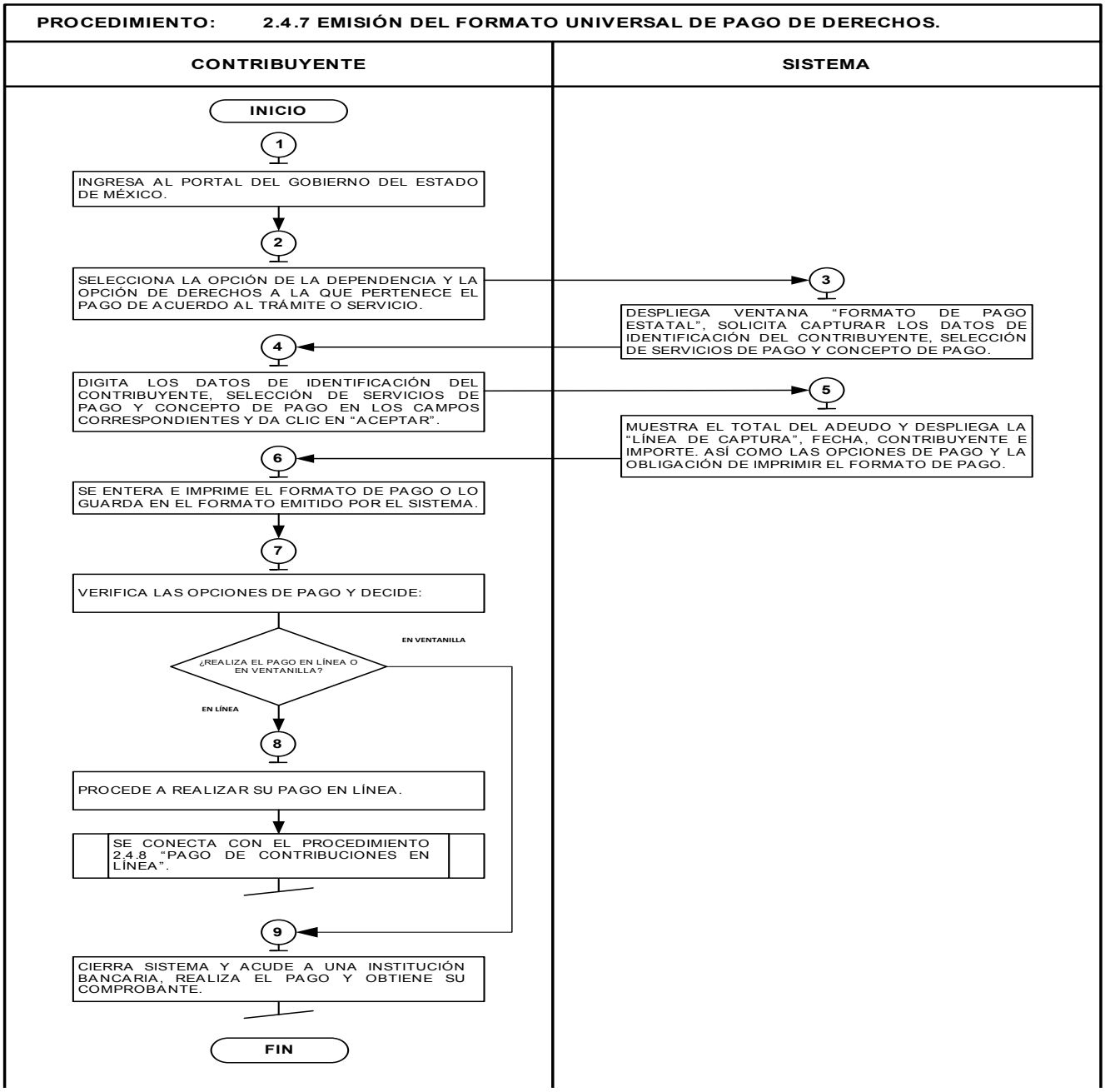


Descripción:

2.4.7 Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Derechos.	Página Web
2	Contribuyente	Selecciona la opción de la dependencia y la opción de derechos a la que pertenece el pago de acuerdo al trámite o servicio.	
3	Sistema	Despliega ventana “Formato de pago estatal”, solicita capturar los datos de identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago.	Página Web
4	Contribuyente	Digita los datos de identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago, en los campos correspondientes y da clic en “aceptar”.	Página Web
5	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la “Línea de Captura”, la fecha, contribuyente y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
6	Contribuyente	Se entera, da clic en imprimir e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
7	Contribuyente	Verifica las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
8	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.**	Página Web
9	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra el sistema, acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:



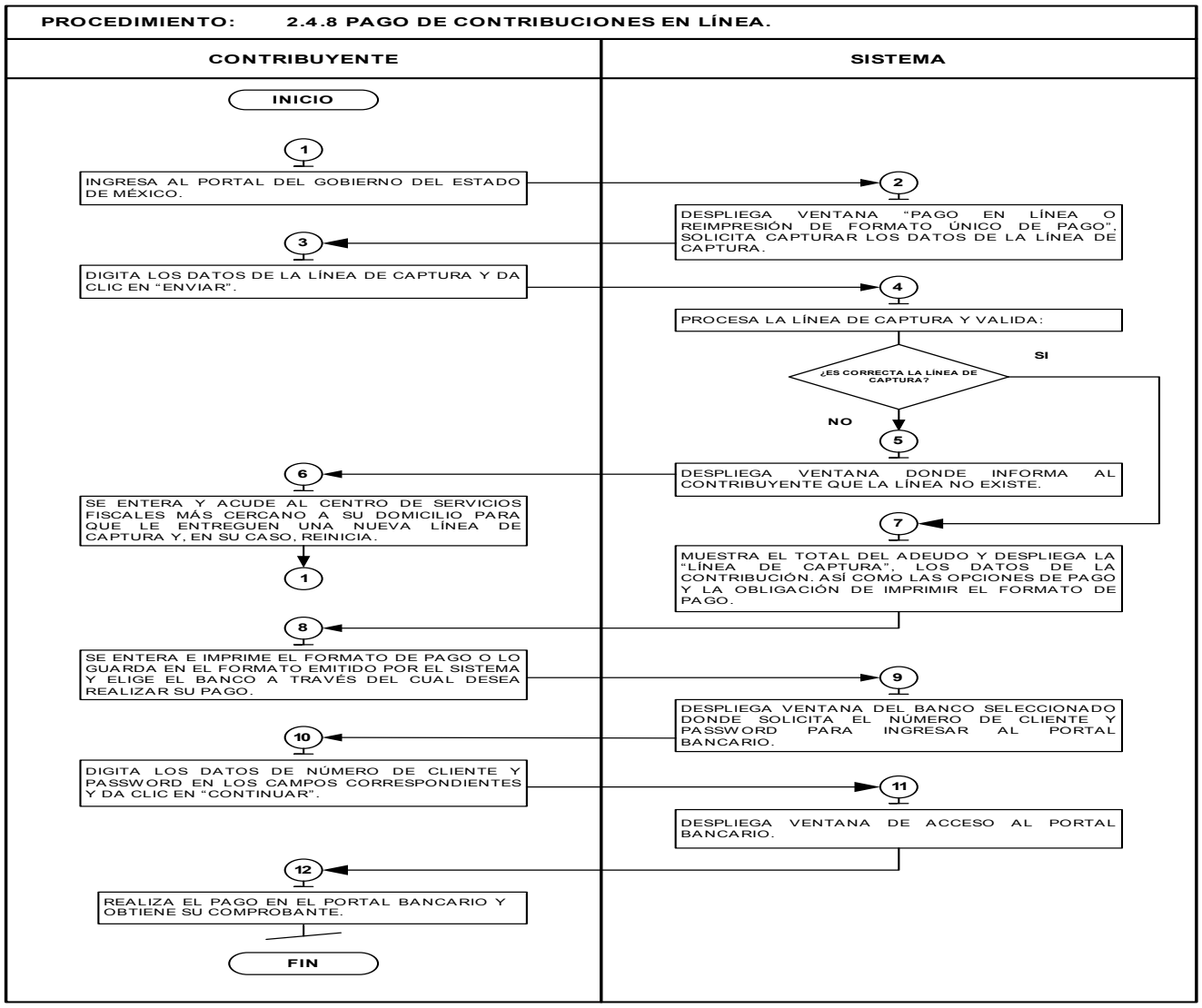
Descripción:

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Servicios/Pago en línea.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Pago en línea o reimpresión de formato universal de pago", solicita capturar los datos de la Línea de Captura.	Página Web
3	Contribuyente	Digita los datos de la Línea de Captura, en el campo correspondiente y da clic en "Enviar".	Página Web

4	Sistema	Procesa la Línea de Captura y valida: **¿Es correcta la Línea de Captura?**	
5	Sistema	**La Línea de Captura no es correcta.** Despliega ventana donde informa al contribuyente que la línea ingresada no existe.	
6	Contribuyente	Se entera, cierra sistema y acude al Centro de Servicios Fiscales más cercano a su domicilio para que le entreguen una nueva Línea de Captura correcta y vigente y, en su caso, reinicia el procedimiento.	
7	Sistema	**La Línea de Captura sí es correcta.** Muestra el total del adeudo y despliega la "Línea de Captura" y los datos de la contribución. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
8	Contribuyente	Se entera, da clic en "imprimir" e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema. Verifica las opciones de pago y da clic en el banco de su elección.	
9	Sistema	Despliega ventana del banco seleccionado donde solicita el número de cliente y password para ingresar al portal bancario.	
10	Contribuyente	Digita los datos de número de cliente y password en los campos correspondientes y da clic en "Continuar".	
11	Sistema	Despliega ventana de acceso al portal bancario.	
12	Contribuyente	Realiza el pago en el portal bancario y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:

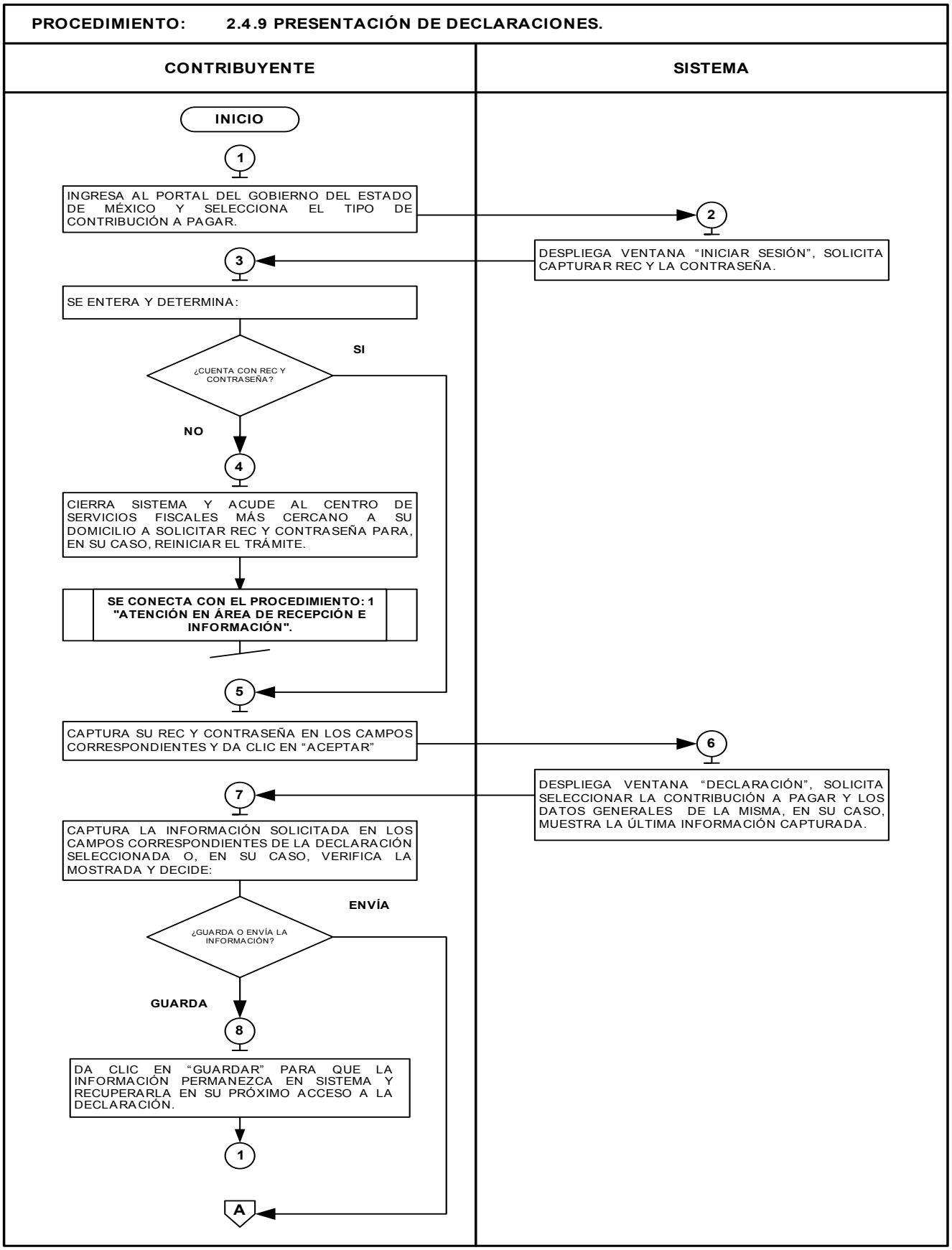


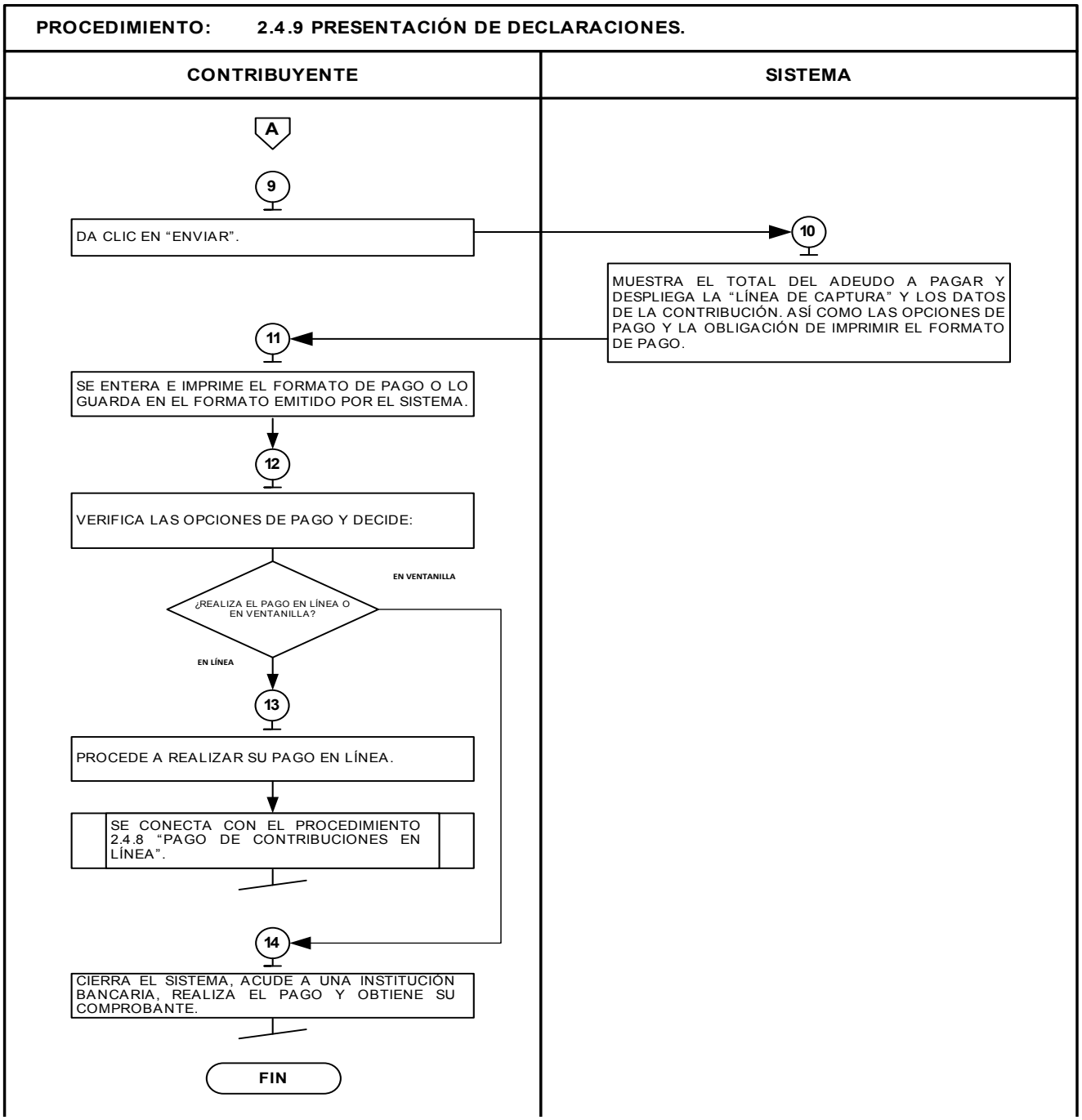
Descripción:

2.4.9 Presentación de declaraciones.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Declaraciones; y selecciona el tipo de contribución a pagar.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Iniciar sesión", solicita capturar el Registro Estatal de Contribuyentes y la contraseña.	Página Web
3	Contribuyente	Se entera y determina: **¿Cuenta con REC y contraseña?**	Página Web
4	Contribuyente	**El contribuyente no cuenta con REC y contraseña.** Cierra el sistema y acude al Centro de Servicios Fiscales más cercano a su domicilio a solicitar su REC y contraseña para, en su caso, reiniciar el procedimiento. **Se conecta con el procedimiento: 1 "Atención en Área de Recepción e Información".**	Página Web
5	Contribuyente	**El contribuyente sí cuenta con REC y contraseña.** Captura su REC y contraseña previamente asignados, en los campos correspondientes y da clic en "Aceptar".	Página Web
6	Sistema	Despliega ventana "Declaración", solicitando se seleccione la contribución a pagar y los datos generales de la misma (periodo, ejercicio, tipo de declaración, base gravable). En caso de declaración guardada, automáticamente vuelve a mostrar la última información capturada por el mismo concepto de pago.	
7	Contribuyente	Captura la información solicitada en los campos correspondientes de la declaración seleccionada o, en su caso, verifica la que muestra el sistema y decide: **¿Guarda o envía la información?**	
8	Contribuyente	**Guarda la información.** Da clic en "Guardar" para que la información permanezca almacenada en el sistema con la posibilidad de recuperarla en su próximo acceso al tipo de declaración seleccionada. **Se conecta con la operación No. 1.**	
9	Contribuyente	**Envía la información.** Da clic en "Enviar".	
10	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la "Línea de Captura", y los datos de la contribución. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	
11	Contribuyente	Se entera, da clic en "imprimir" e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
12	Contribuyente	Verifica las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 2.4.8 "Pago de Contribuciones en Línea".**	Página Web
14	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Cierra el sistema, acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 2.4.9 PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
INICIO
1
INGRESA AL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO Y SELECCIONA EL TIPO DE CONTRIBUCIÓN A PAGAR.
2
DESPLIEGA VENTANA "INICIAR SESIÓN", SOLICITA CAPTURAR REC Y LA CONTRASEÑA.
3
SE ENTERA Y DETERMINA:
¿CUENTA CON REC Y CONTRASEÑA?
SI
NO
4
CIERRA SISTEMA Y ACUDE AL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES MÁS CERCANO A SU DOMICILIO A SOLICITAR REC Y CONTRASEÑA PARA, EN SU CASO, REINICIAR EL TRÁMITE.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO: 1 "ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN".
5
CAPTURA SU REC Y CONTRASEÑA EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES Y DA CLIC EN "ACEPTAR"
6
DESPLIEGA VENTANA "DECLARACIÓN", SOLICITA SELECCIONAR LA CONTRIBUCIÓN A PAGAR Y LOS DATOS GENERALES DE LA MISMA, EN SU CASO, MUESTRA LA ÚLTIMA INFORMACIÓN CAPTURADA.
7
CAPTURA LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES DE LA DECLARACIÓN SELECCIONADA O, EN SU CASO, VERIFICA LA MOSTRADA Y DECIDE:
¿GUARDA O ENVÍA LA INFORMACIÓN?
ENVÍA
GUARDA
8
DA CLIC EN "GUARDAR" PARA QUE LA INFORMACIÓN PERMANEZCA EN SISTEMA Y RECUPERARLA EN SU PRÓXIMO ACCESO A LA DECLARACIÓN.
1
A



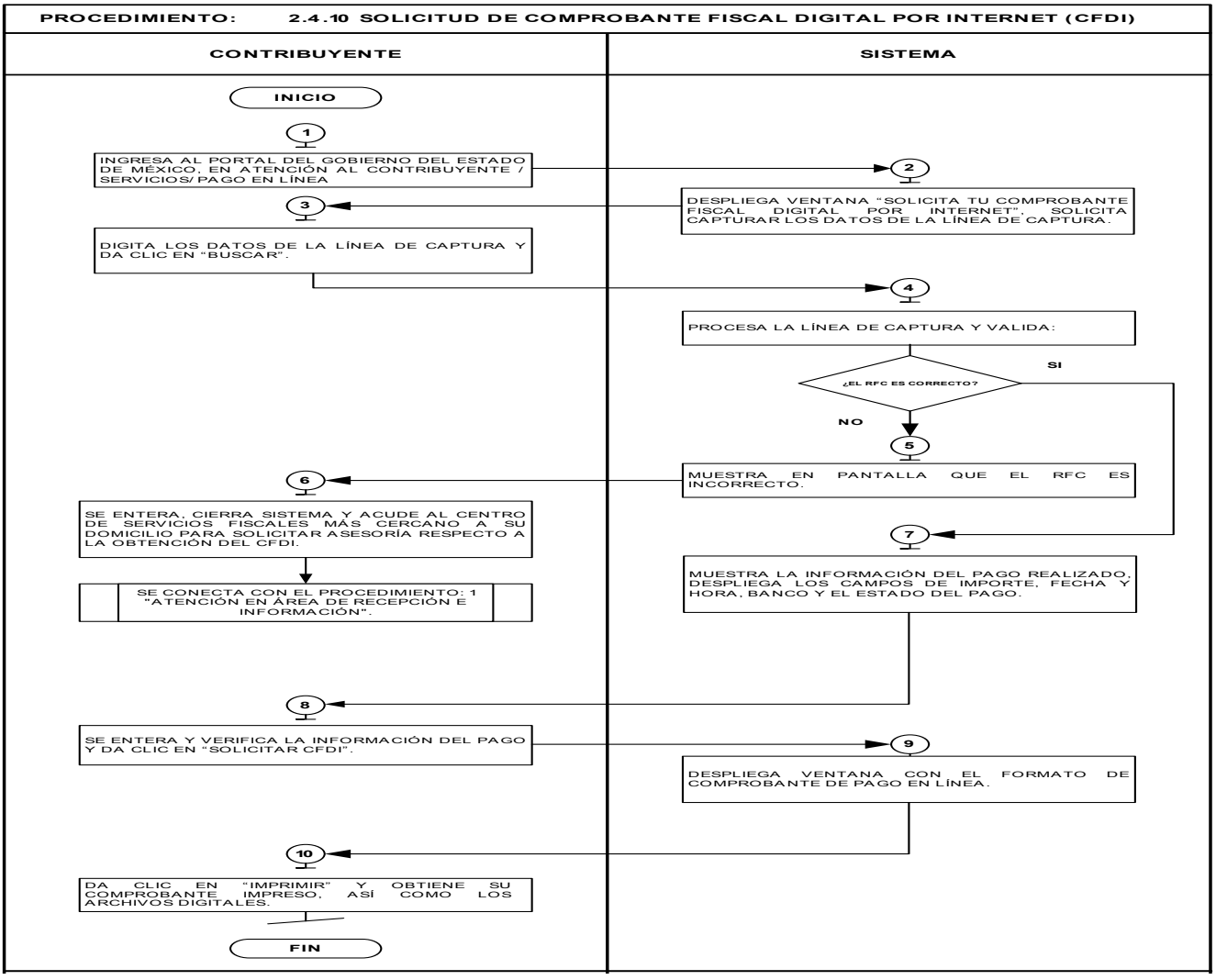
Descripción:

2.4.10 Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx/pagos e impuestos/contribuciones - Atención al Contribuyente /Servicios/Pago en línea.	Página Web
2	Sistema	Despliega ventana "Solicita tu comprobante fiscal digital por internet", solicita capturar los datos de la Línea de Captura.	Página Web
3	Contribuyente	Digita los datos de la Línea de Captura, en el campo correspondiente y da clic en "Buscar".	Página Web

4	Sistema	Procesa la Línea de Captura y valida: **¿El RFC es correcto?**	
5	Sistema	**El RFC no es correcto.** Muestra en pantalla que el RFC de la Línea de Captura ingresada es incorrecto.	
6	Contribuyente	Se entera, cierra sistema y acude al Centro de Servicios Fiscales más cercano a su domicilio para solicitar asesoría respecto a la obtención del CFDI. **Se conecta con el procedimiento: 1 "Atención en Área de Recepción e Información".**	
7	Sistema	**El RFC sí es correcto.** Muestra la información del pago realizado, despliega los campos de importe, la fecha y hora, el Banco donde se realizó el pago, y el estado del pago.	
8	Contribuyente	Se entera, verifica la información del pago y da clic en "Solicitar CFDI".	
9	Sistema	Despliega ventana con el formato de Comprobante de Pago en Línea.	
10	Contribuyente	Da clic en "Imprimir" y obtiene su comprobante impreso, así como los archivos digitales. **Fin del Procedimiento**	FUP Comprobante de Pago

Diagrama:



3. Trámites de control vehicular.

Objetivo:

Mejorar la calidad en la atención que se brinda al contribuyente, así como disminuir el porcentaje de trámites de control vehicular no concluidos, mediante la recepción correcta de la documentación, conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, para una atención eficiente.

Alcance:

Aplica a todos los servidores públicos responsables de la recepción de los trámites control vehicular en los Centros de Servicios Fiscales 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, Título Primero, Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías artículos 25 y 26, Capítulo II de los Mexicanos artículo 31 fracción IV; Título Quinto de los Estados de la Federación y de la Ciudad de México, artículo 116 fracción VII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Primero del Estado de México como Entidad Política, Artículo 4; Título Tercero de la Población, Capítulo Primero de los Habitantes del Estado, Artículo 27 fracción II; Título Cuarto del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero del Poder Ejecutivo, Sección Primera del Gobernador del Estado, Artículo 65, Sección Segunda de las Facultades y Obligaciones del Gobernador del Estado, artículos 65, 77, fracciones II, XXIII y XXXVIII y 80. Gaceta del Gobierno, 10 de noviembre de 1917, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Título Segundo de la Administración Pública Centralizada, Capítulo II de la Competencia de las Secretarías de Estado y Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, Artículo 31, fracciones II, XI, XIV y XV. Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, reformas y adiciones.
- Ley de Coordinación Fiscal, Capítulo II del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, artículos 10, 10-E, Capítulo III de la Colaboración Administrativa entre las Entidades y la Federación artículos, 13, 14 y 15. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978, reformas y adiciones.
- Código Fiscal de la Federación, Título I Disposiciones Generales, Capítulo Primero Sujetos del Impuesto, artículo 5, Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley del Registro Público Vehicular, Título Segundo del Registro, Capítulo I de su Objeto e Integración, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación, 1° de septiembre de 2004, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que celebran la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 1979, y Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de enero de 1982, reformas y adiciones.
- 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, Décima Segunda, Décima Tercera, Tercera Transitoria, Anexo 8, Cláusula Primera y Segunda. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Gaceta del Gobierno, 5 de agosto de 2015.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5, 7, Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 15 y 19, fracciones I y III, 20, 21, fracciones II y VIII, 23 y 24 fracciones II, III, IV, XIII, XVI, XVII, LII, LV y LVII. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, Título Primero, Capítulo Único Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Título Tercero de las Responsabilidades Administrativas, Capítulo I de los Sujetos, artículo 41; Capítulo II de la Responsabilidad Administrativa Disciplinaria, artículos 42 y 43. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, Capítulo I Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Capítulo II Información, Difusión y Asistencia al Contribuyente, Artículo 5. Diario Oficial de la Federación, 23 de junio de 2005, reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Título Primero de las Disposiciones Preliminares, artículos 1, 2 y 5; Título Segundo de los Principios de Carácter Fiscal, Capítulo Primero de las Disposiciones Generales artículos 9, 13, 16 y 22; Capítulo Segundo del Nacimiento, Determinación, Garantía y Extinción de Créditos Fiscales, artículo 24; Capítulo Tercero de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes, artículo 47 fracciones I, II, III, IV, VI, VII y XVII; Sección Segunda del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Subsección I Disposiciones Generales, artículos 60, 60 A, 60 B, 60 C, 60 D, 60 E, 60 F, 60 G, 60 H; Sección Tercera del Impuesto sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, artículos 62, 63, 64 y 64 Bis; Capítulo Segundo de los Derechos, Sección Tercer de los Derechos por servicios prestados por la Secretaría de Finanzas, artículos 76 y 77. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.

- Código Administrativo del Estado de México, Libro Séptimo del Transporte Público, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero del Objeto y Finalidad, artículos 7.4 fracción III y 7.8; Libro Octavo del Tránsito y Estacionamientos de Servicio al Público, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero del Objeto y Finalidad, artículo 8.11 fracciones I y IV. Gaceta del Gobierno, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII: 203110000 Dirección General de Recaudación, 203111000 Dirección de Administración Tributaria, 203113000 Dirección de Operación, 203114000 Dirección de Administración de Cartera, 203115000 Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, 203116000 Dirección del Registro Estatal de Vehículos, 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente, 203118000 Dirección de Administración y Servicios Generales y 203119000 Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares. Gaceta del Gobierno, 13 de julio de 2015.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numerales 4, 5, 7, 11, 16 y 17; Segundo, numerales 4, 5, 9 y 12; Tercero, numerales 4, 9 y 10; Cuarto, numerales 1 y 2; Quinto, numerales 3, 4, 10, 17, 19 y 20; Sexto, numerales 3, 4, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17; Séptimo, numeral 2; Octavo, numeral 1; Décimo, numerales 2, 3 y 6; Décimo Primero, numerales 2, 6,7, 13, 20, 24, 31, 32, 33, 34, 35 y 36; Décimo Segundo, numerales 2, 5 , 12 y 15; Décimo Tercero, numerales 5, 17 y 21; Décimo Cuarto, numerales 4, 7, 9,13, 20 y 24; Décimo Quinto, numerales 3, 12, 19, 23, 30, 31,32, 33, 34, 35, 36 y 37; Décimo Octavo. Gaceta del Gobierno, 17 de agosto de 2015.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título I de la Secretaría, Capítulo I de la Competencia y Organización de la Secretaría, artículos 1, 2, 3 fracción VI y 4 fracción IV; Capítulo II de los Directores Generales, Procurador Fiscal, Contador General Gubernamental y Coordinadores artículo 9 fracciones IV y VIII; Capítulo II de la Dirección General de Recaudación, artículos 12, 13, 14 fracciones V, IX, XII, XIII, XV, XXVIII, XXXV, XXXIX, XLI, LII, LVI, LIX, LX, LXI, LXIII, LXIV y LXV. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Responsabilidades:

Los Centros de Servicios Fiscales son las instancias administrativas responsables de brindar atención a los contribuyentes en la recepción de trámites de control vehicular presenciales.

Los Asesores de trámites de control vehicular deberán:

- Verificar y recibir correctamente los documentos de los trámites de control vehicular que solicite el contribuyente; de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Integrar, clasificar y controlar los expedientes de los trámites vehiculares recibidos.
- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Atender al contribuyente con calidez y eficiencia.

Definiciones:

Trámite de control vehicular presencial: Se entenderá por trámite de control vehicular presencial, toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente en la cual requiera ingresar documentación y obtener una respuesta o un producto generado de su solicitud en un Centro de Servicios Fiscales.

SIIGEM: Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

FUP: Formato Universal de Pago.

REPUVE: Registro Público Vehicular.

Insumos:

- Turno de atención.
- Requisitos documentales.

Recursos:

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

Resultados:

Recepción del trámite de control vehicular y, en su caso, entrega de los documentos generados del trámite inherentes a la naturaleza del mismo.

Interacción con otros procedimientos:

- 1. Atención en área de recepción e información.
- 2.1 Asesoría fiscal.
- 2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.
- 4. Prestación de Servicios.
- 4.11 Programación de Citas para Atención en los Centros de Servicios Fiscales.

Políticas:

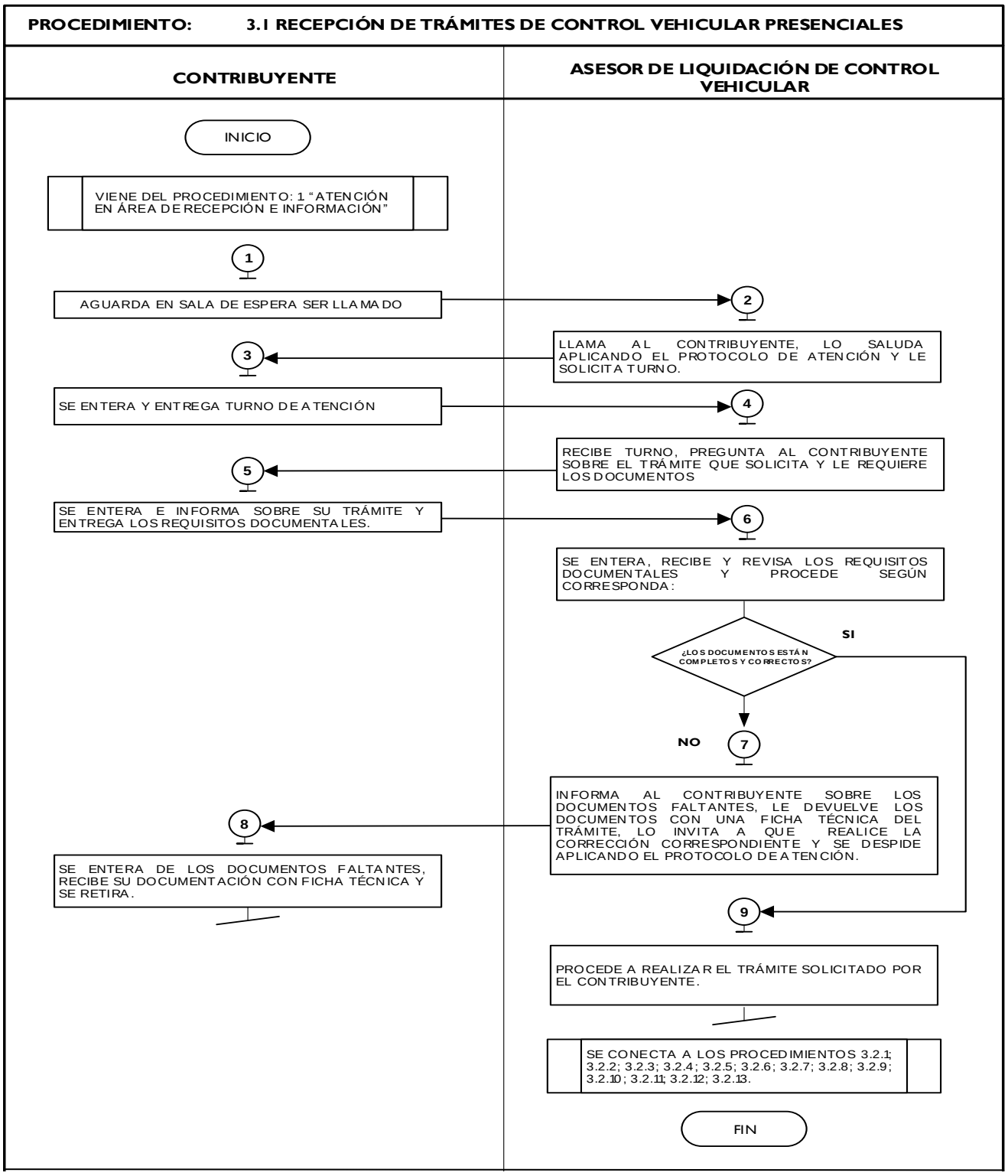
- El Supervisor y/o Titular del Centro de Servicios Fiscales son responsables de: supervisar que la atención al contribuyente se brinde en apego a los lineamientos y protocolos vigentes; auxiliar al Asesor de control vehicular en la atención al contribuyente, cuando así sea requerido; y vigilar que la información de los contribuyentes se utilice con estricto apego a la legislación vigente.
- Todo contribuyente que sea atendido en el área de control vehicular, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.
- Los Asesores de control vehicular guardarán especial cuidado en la recepción de los trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Si los Asesores de control vehicular, al realizar la revisión documental, identifican alguna anomalía, tomarán nota y continuarán con la consulta en los sistemas institucionales, a fin de identificar todas las inconsistencias del trámite e informar u orientar al contribuyente para que presente su trámite correctamente.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites de control vehicular, sólo podrá realizarse un trámite por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un segundo trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que le proporcionen otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar dos trámites o más, con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de “Grandes Contribuyentes” en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención.
- Durante la atención al contribuyente, el receptor de trámites se apegará en todo momento al protocolo de atención al usuario.
- La atención en recepción de 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 regresar cuando haya corregido o completado la información, entregándole una ficha técnica del trámite.
- Para efectos de este manual se entenderán como procedimientos de trámites de control vehicular los que le corresponda atender a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos conforme a lo siguiente:
    - Alta de placas en demostración y traslado.
    - Alta de vehículos de otra entidad.
    - Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.
    - Alta de vehículos nuevos.
    - Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.
    - Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.
    - Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.
    - Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.
    - Cambio de propietario del vehículo.
    - Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.
    - Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.
    - Reposición de Tarjeta de Circulación.
    - Selección de placa específica.

Descripción:

Procedimiento: 3.1 Recepción de trámites de control vehicular presenciales.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: 1 "Atención en Área de Recepción e Información"	
1	Contribuyente	Aguarda en la sala de espera el llamado para ser atendido.	
2	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Llama al contribuyente, 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 Liquidación 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 y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular vigentes.	Turno de Atención Guía de Requisitos de Trámites y Servicios
5	Contribuyente	Se entera e informa sobre el trámite a realizar y entrega los requisitos documentales correspondientes.	Documentos involucrados en el trámite
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera del trámite, recibe requisitos documentales, revisa que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas y procede según corresponda. **¿Los documentos están completos y correctos?**	Documentos involucrados en el trámite
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los documentos no están completos y correctos.** Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le devuelve los documentos con una Ficha Técnica del trámite y lo invita a que realice la corrección correspondiente. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	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
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los documentos sí están completos y correctos.** Procede a realizar el trámite solicitado por el contribuyente. **Se conecta a los procedimientos del 3.2.1 al 3.2.13 inherentes a trámites de control vehicular.** **Fin del Procedimiento**	Documentos involucrados en el trámite

Diagrama:



Medición:

Indicadores para medir mensualmente el promedio diario de contribuyentes atendidos:

$$\frac{\text{Número de contribuyentes atendidos en el mes}}{\text{Número de días hábiles laborados del mes}} = \text{Promedio diario de contribuyentes atendidos.}$$

Registro de Evidencia:

El número de contribuyentes atendidos queda registrado en la bitácora que elabora el Asesor de trámites fiscales y el Asesor de trámites de control vehicular.

Formatos e instructivos:

- No aplica.

3.2 Procedimientos para trámites de control vehicular presenciales.

Descripción:

3.2.1 Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.

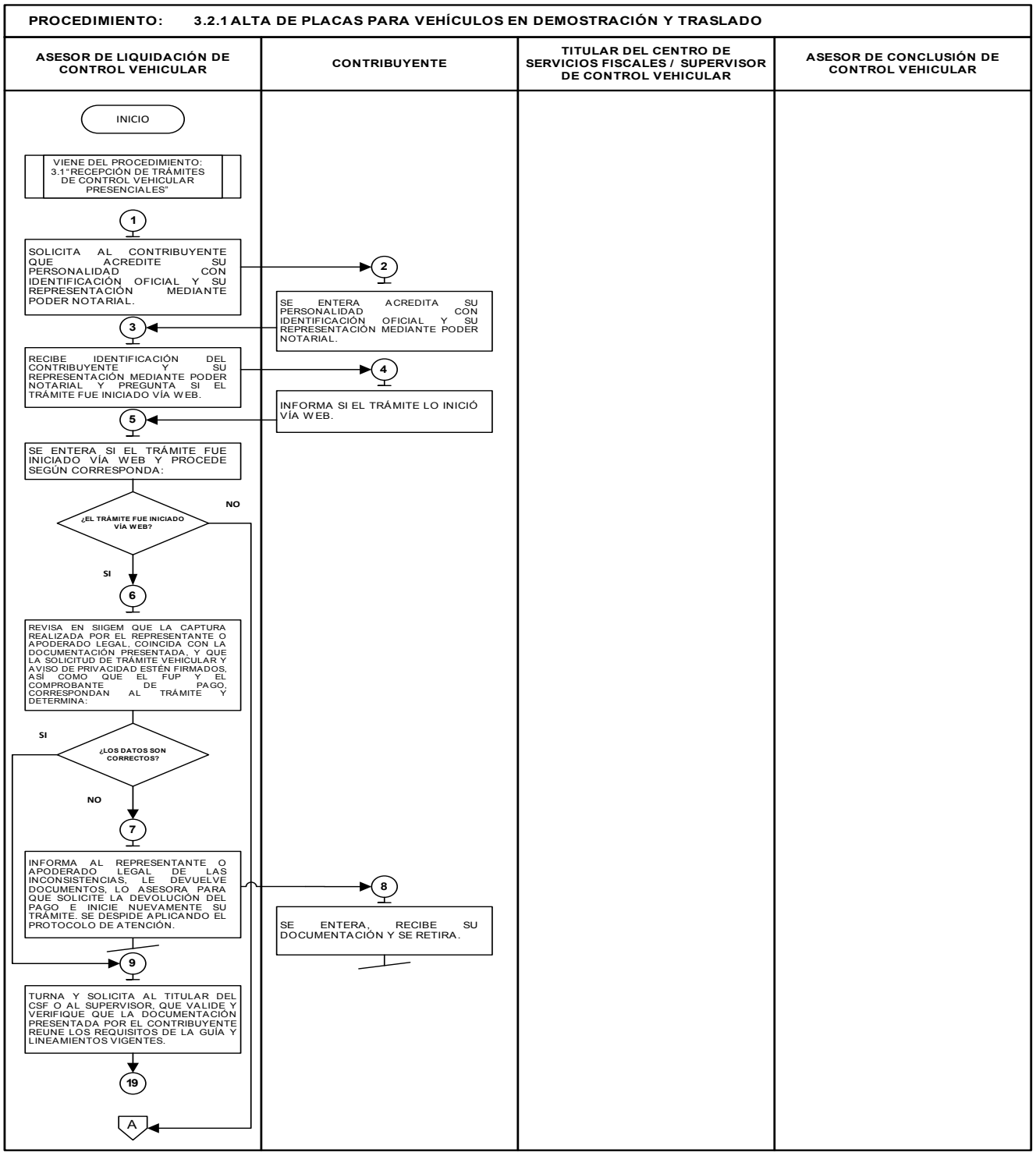
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad con identificación oficial y su representación mediante Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial y su representación mediante Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación del contribuyente y su representación mediante Poder Notarial y pregunta si el trámite fue iniciado vía Web.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Contribuyente	Informa si el trámite lo inicio vía Web.	
5	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera si el trámite fue iniciado vía Web o no y procede según corresponda: **¿El trámite fue iniciado vía Web?**	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Sí se inició vía Web.** Revisa en SIIGEM que la captura realizada por el Representante o Apoderado Legal, coincida con la documentación presentada para el trámite de Alta de placas en demostración y traslado, así como que la solicitud de trámite vehicular y aviso de privacidad se encuentren debidamente firmados, que los conceptos del Formato Universal de Pago y el Comprobante de Pago, correspondan al trámite y determina: **¿Los datos son correctos?**	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos no son correctos.** Informa al Representante o Apoderado Legal de las inconsistencias del trámite, le devuelve sus documentos, lo Asesora para que solicite la devolución del pago realizado, e inicie nuevamente su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
8	Contribuyente.	Se entera, recibe su documentación y se retira.	Documentos
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos son correctos.** Turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular. **Se conecta con la operación No. 19.**	Documentos
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar las placas en demostración y traslado, tomando la información de los documentos presentados por el Representante o Apoderado Legal.	Documentos

11	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación, posterior genera un costo adicional.	Sistema
12	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y le informa: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
13	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 12.**	Sistema
15	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al Representante o Apoderado Legal para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
17	Contribuyente.	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
18	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el Representante o Apoderado Legal, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
19	Titular del Centro de Servicios Fiscales / Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
20	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, consulta si el trámite se inició vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite se inició vía Web?**	Documentos y Sistema
21	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si se inició vía Web.** Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago y le informa que acuda al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
22	Contribuyente.	Recibe los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago, se entera dónde concluir el trámite, acude al área de Conclusión de Control Vehicular y entrega al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregadas las placas para vehículos en demostración y traslado.	

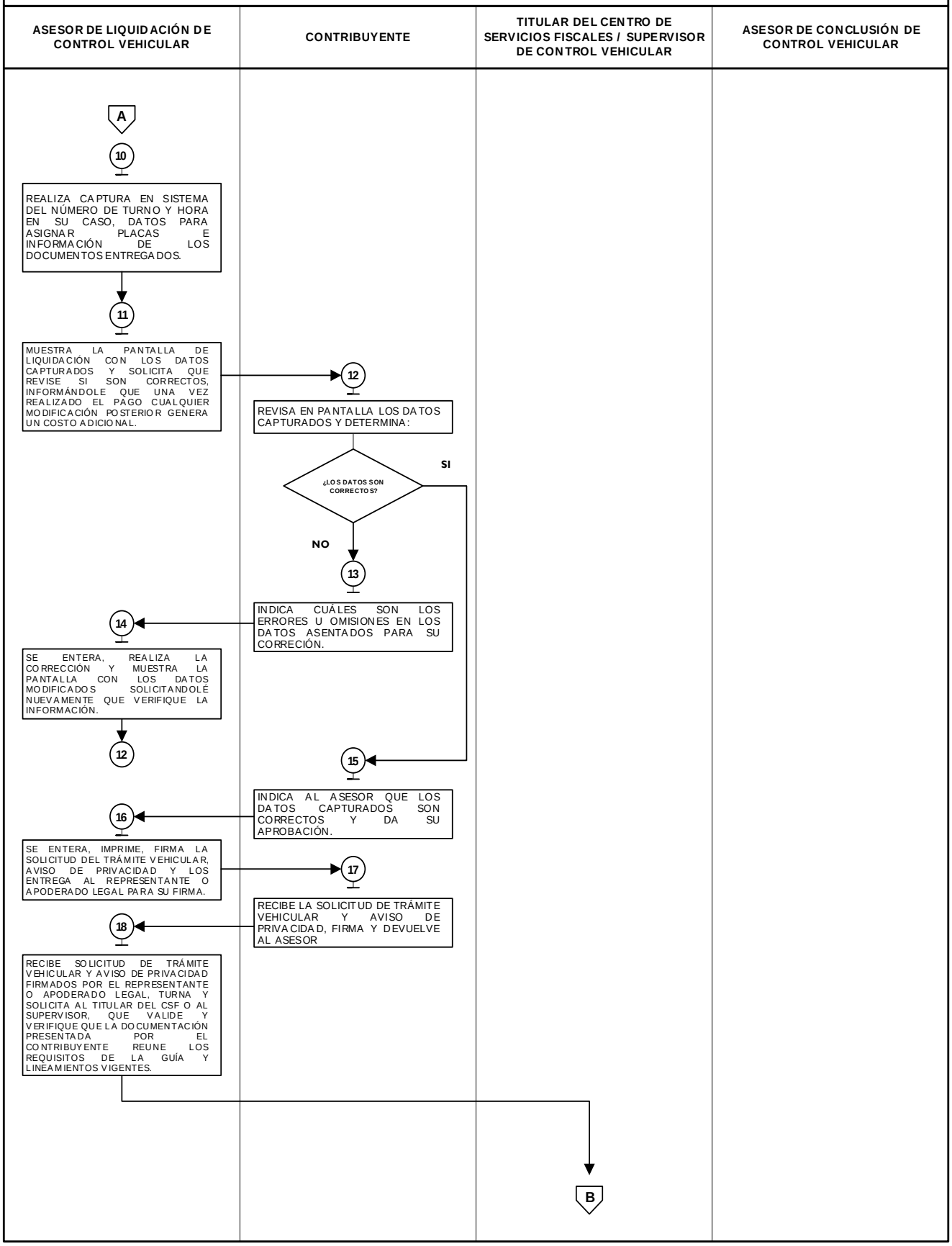
		Se conecta con la operación No. 28.	
23	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
24	Contribuyente.	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos, Formato Universal de Pago/aviso de privacidad
25	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato Universal de Pago/comprobante
27	Contribuyente.	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y Poder Notarial, para que le sean entregadas las placas y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Documentos, Formato Universal de Pago/comprobante
28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, entrega las placas, así como la Constancia de Trámite Vehicular, estampa su firma en ésta y entrega al Representante o Apoderado Legal, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Formato Universal de Pago, Solicitud de Trámite vehicular y comprobante
29	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada, digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al Representante o Apoderado Legal, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placas y Tarjeta de Circulación. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta con la operación No. 32.**	Constancia de Trámite Vehicular Tarjeta de Circulación
31	Contribuyente	Se entera, recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placas y Tarjeta de Circulación, verifica que las placas, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago, placas, Tarjeta de Circulación

32	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
33	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

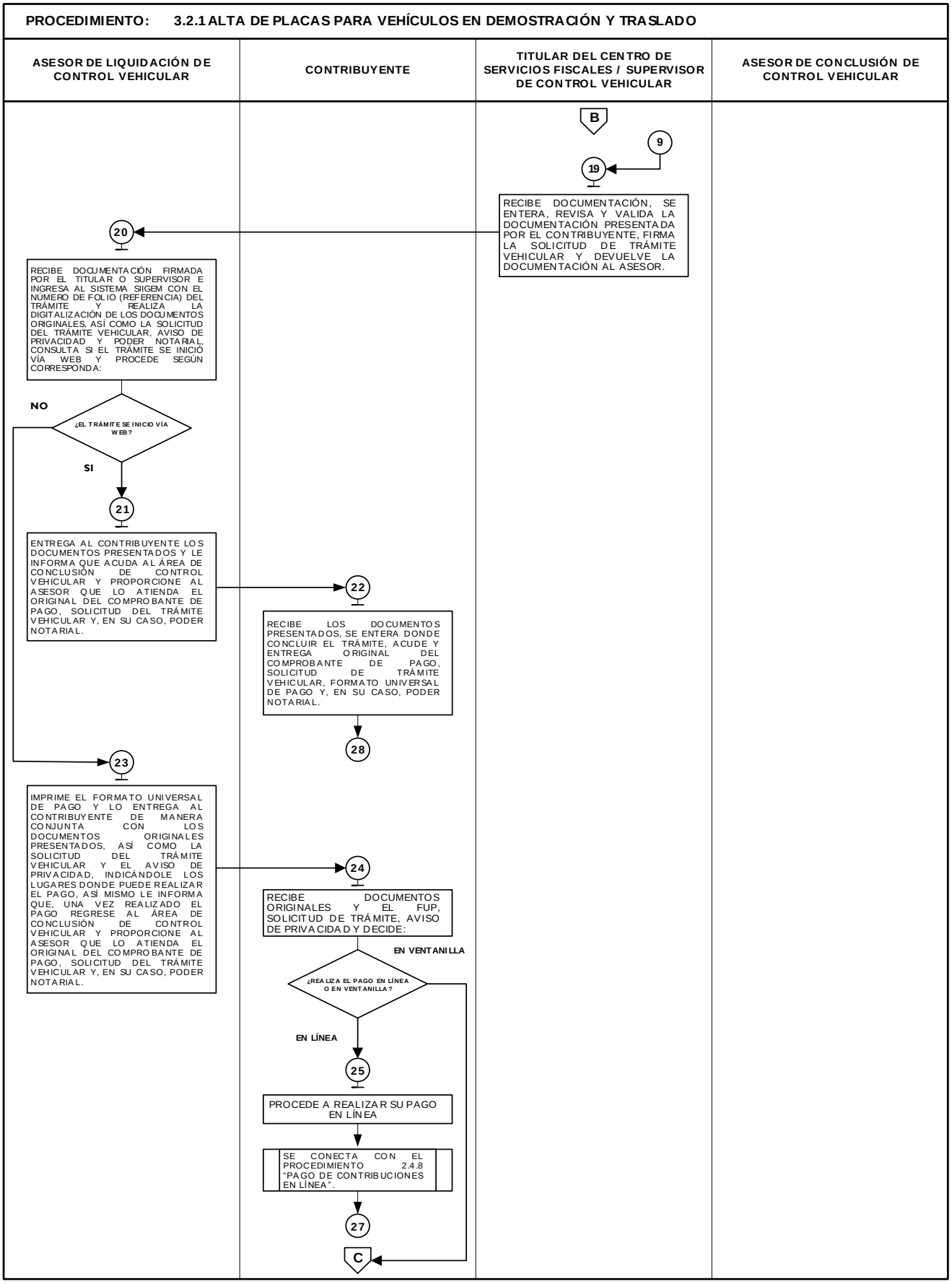
Diagrama:

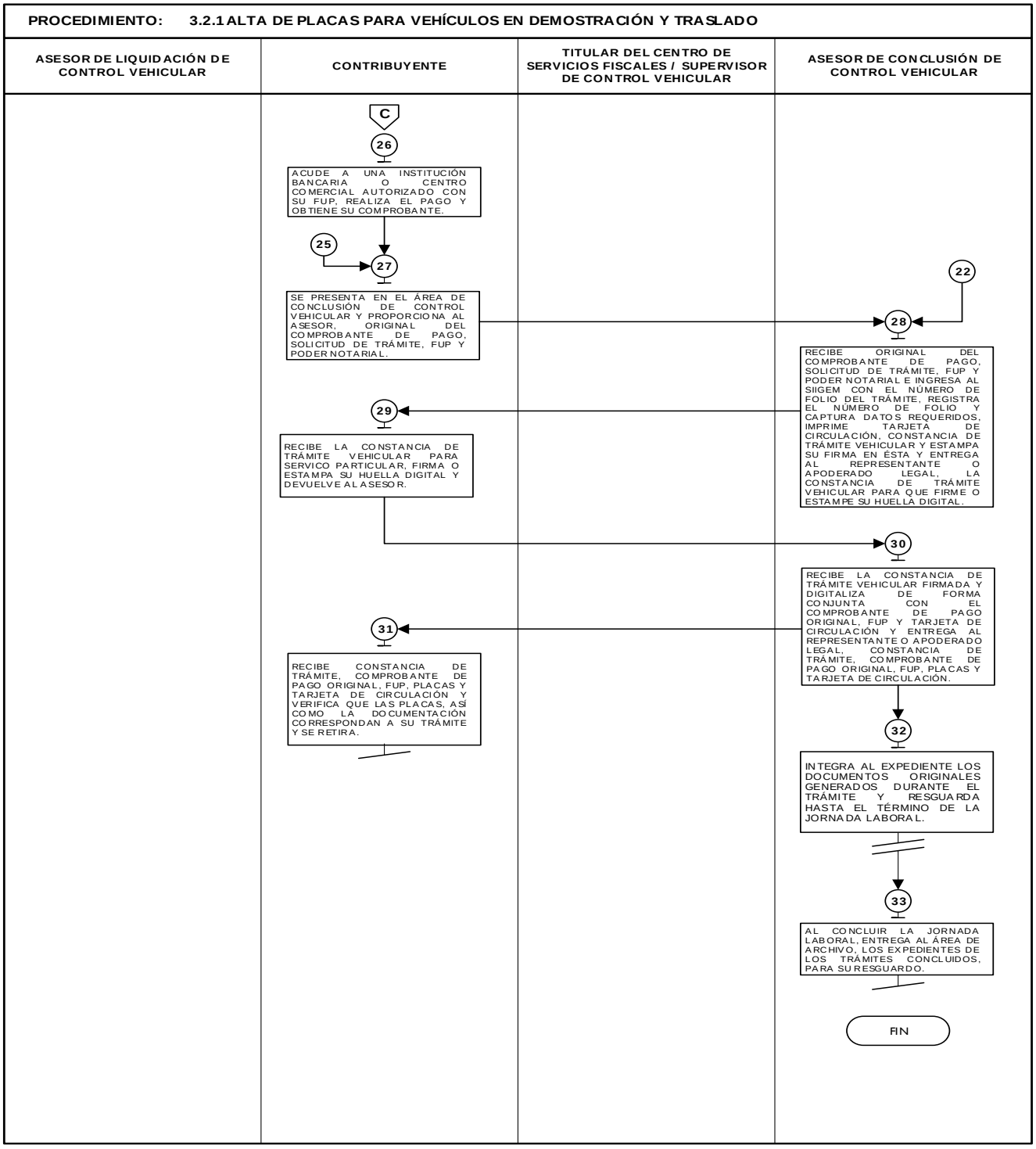


PROCEDIMIENTO: 3.2.1 ALTA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO



PROCEDIMIENTO: 3.2.1 ALTA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO





Descripción:

3.2.2 Alta de vehículos de otra entidad.

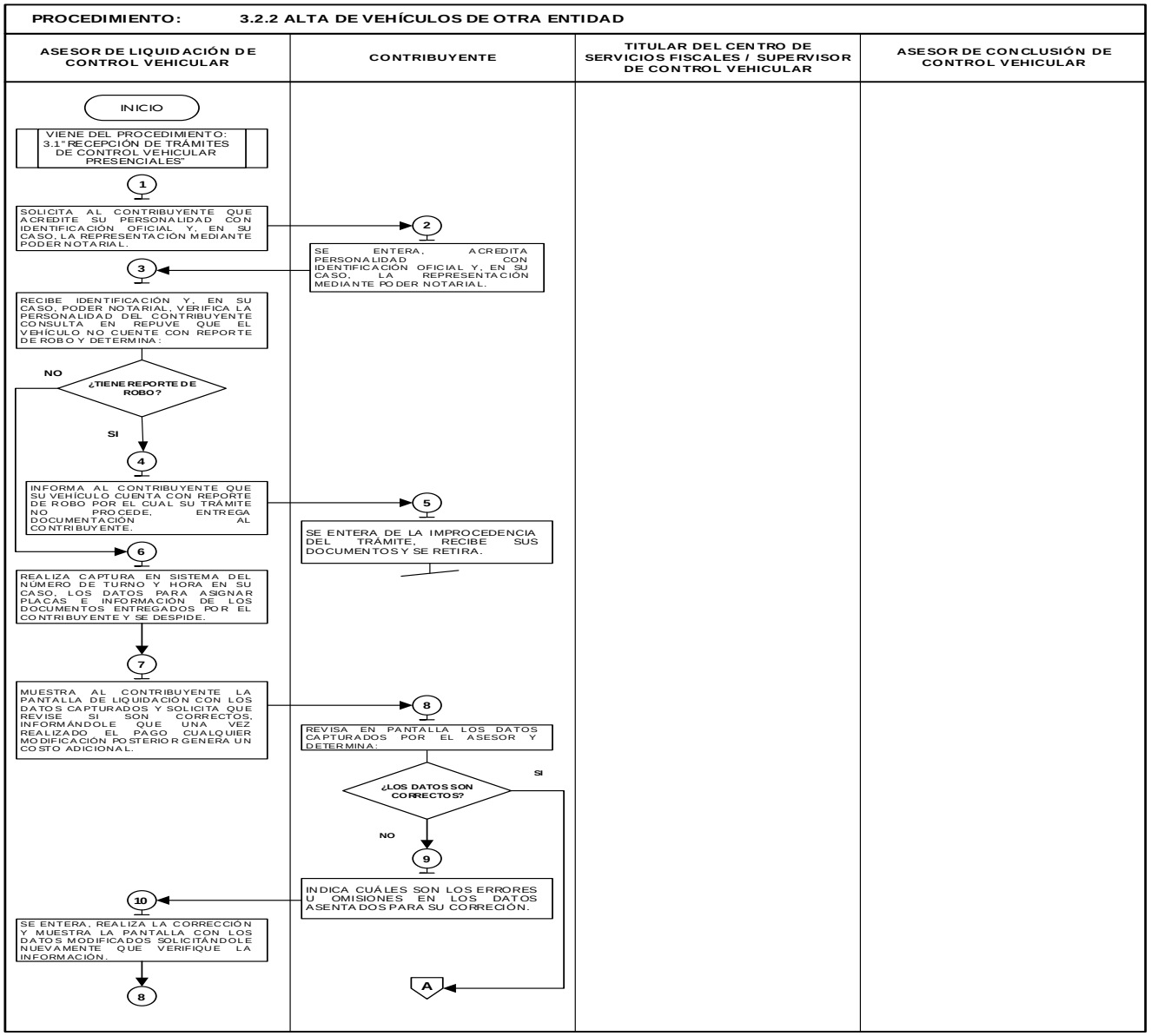
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar las placas de vehículos de otra entidad, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documento
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y le informa: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos, da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad, carta responsiva y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, carta responsiva, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva, firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales / Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema

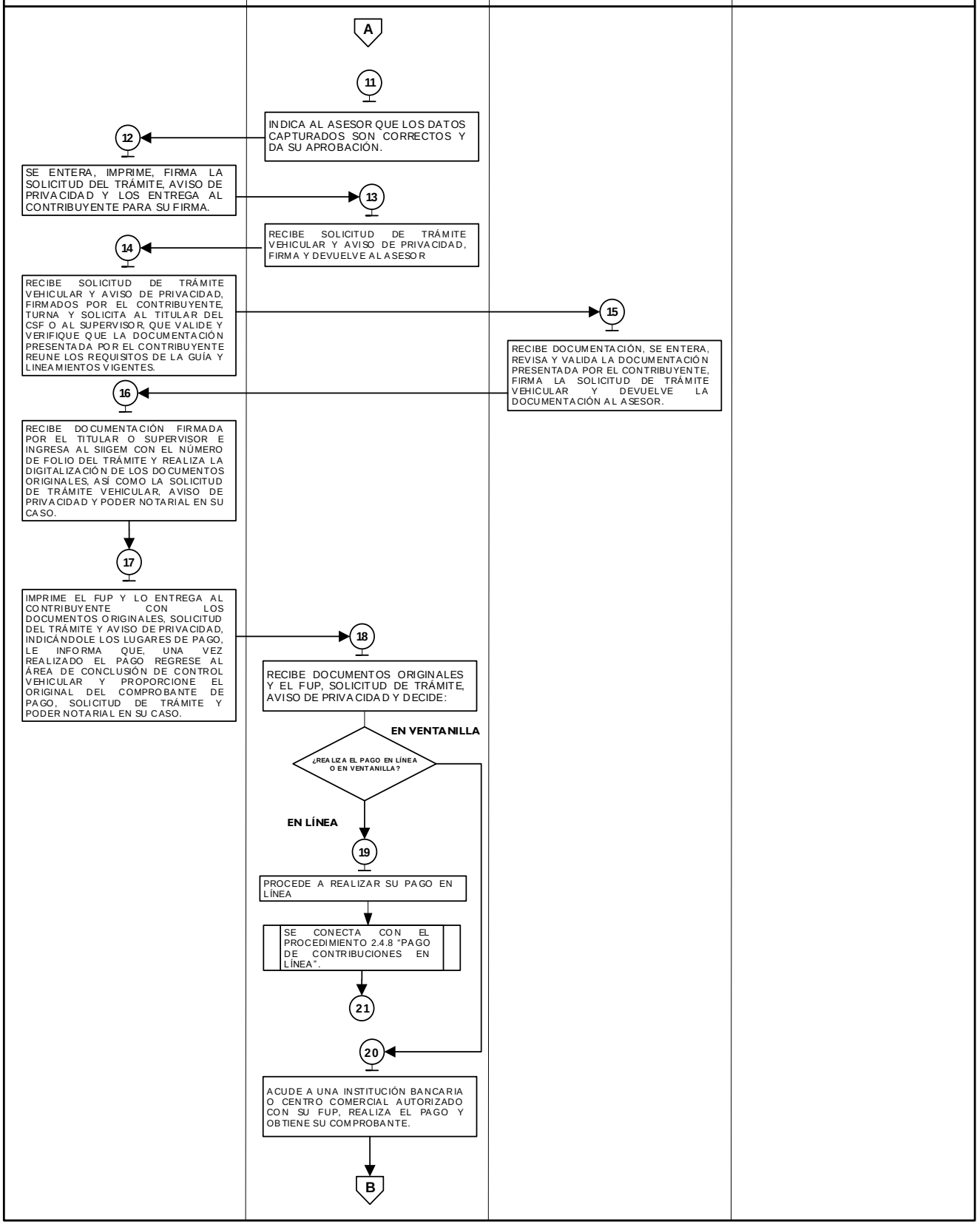
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, carta responsiva y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite, pregunta al contribuyente si adquirió placas específicas y procede según corresponda:	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
23	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si adquirió placas específicas.** Se entera del número de placas seleccionadas por el contribuyente, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No adquirió placas específicas.** Consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, y verifica si se encuentra disponible el número: **¿Se encuentra disponible el número deseado?**	Sistema
25	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si se encuentra disponible el número deseado.** Lo asigna en sistema de acuerdo al trámite en proceso, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No se encuentra disponible el número deseado.** Se asigna el número de placa emitido por el sistema, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Sistema
27	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular

28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 30.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
29	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de archivo los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

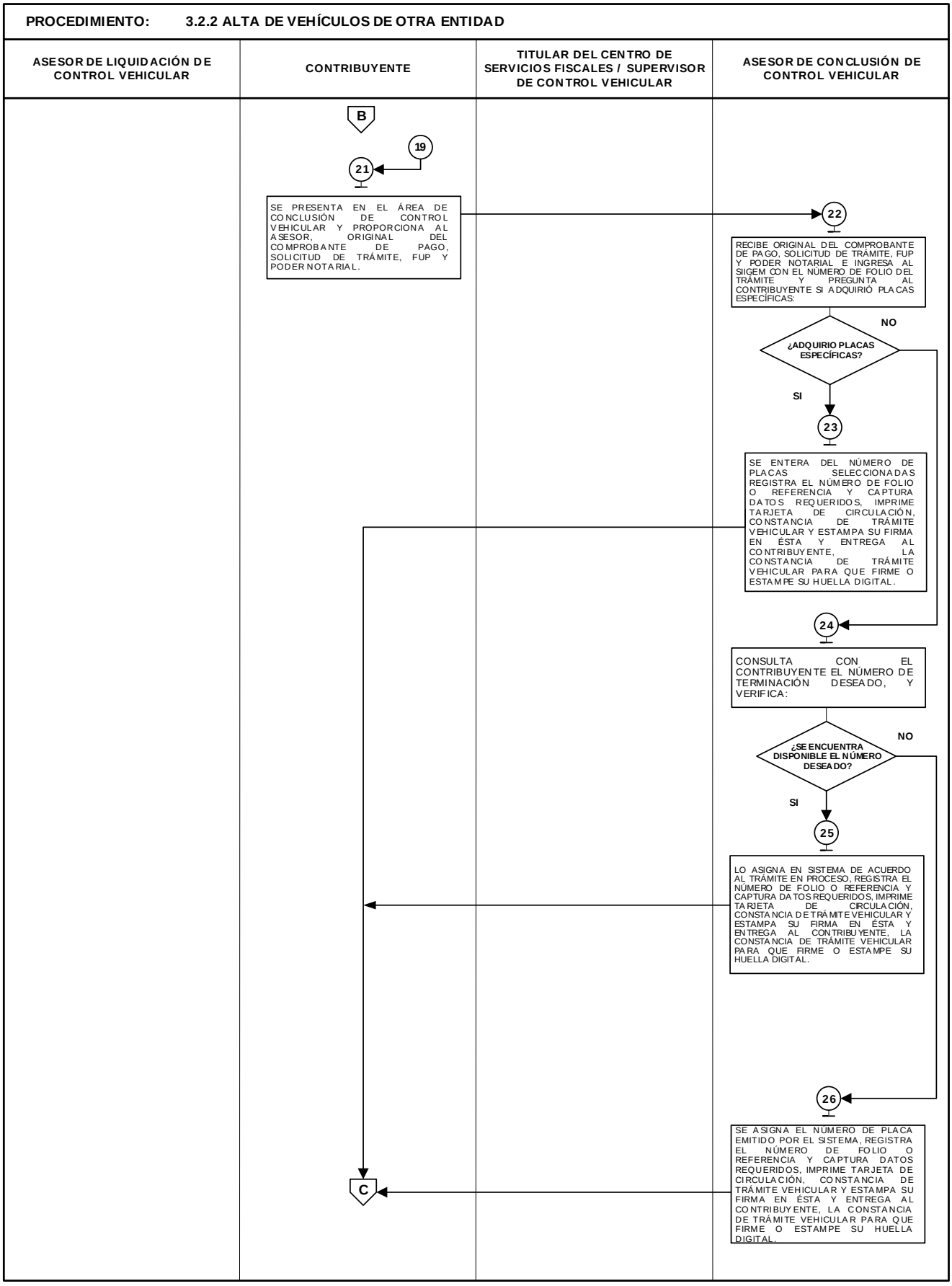
Diagrama:

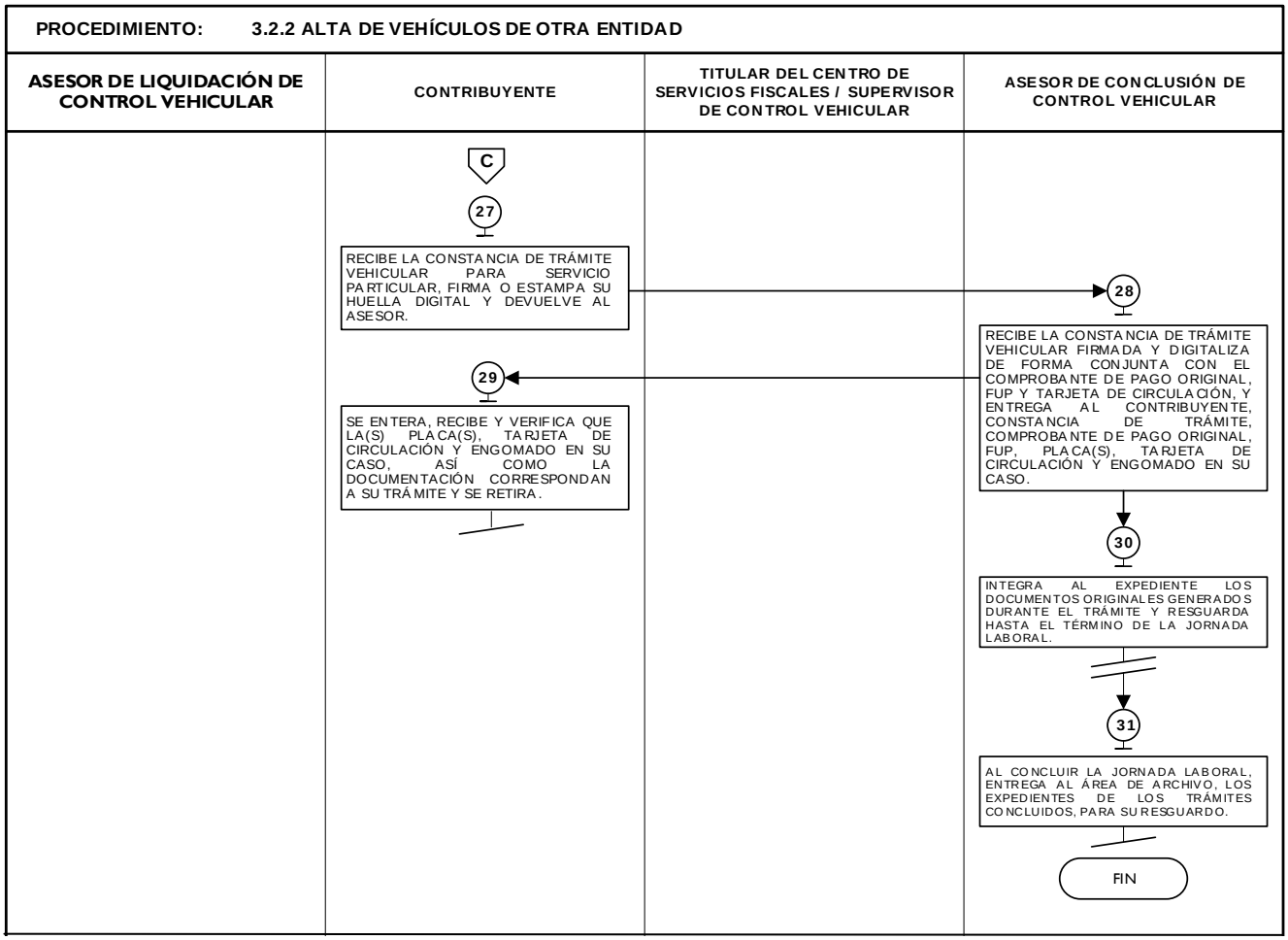


PROCEDIMIENTO: 3.2.2 ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD



PROCEDIMIENTO: 3.2.2 ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD





Descripción:

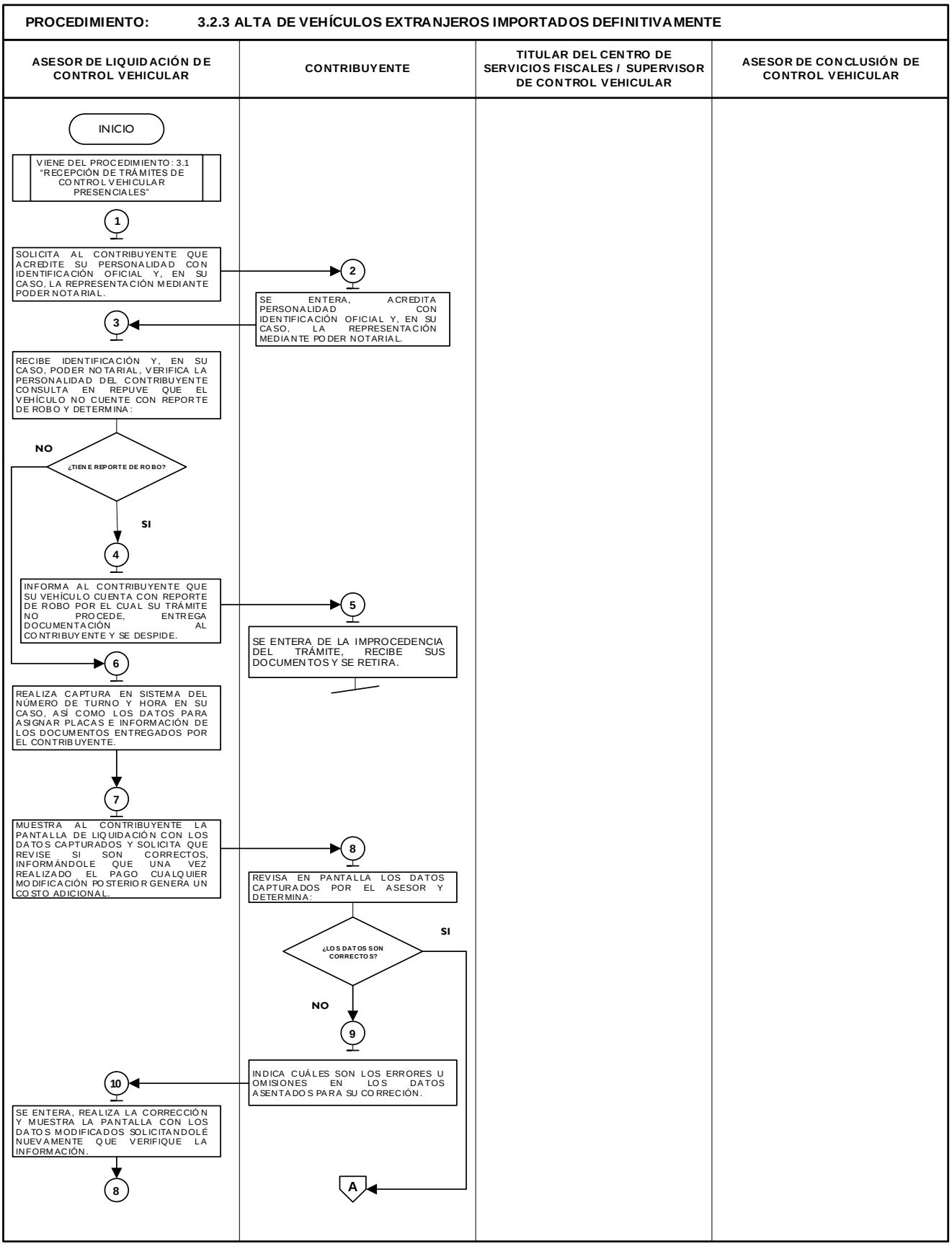
3.2.3 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora en su caso,	Documentos

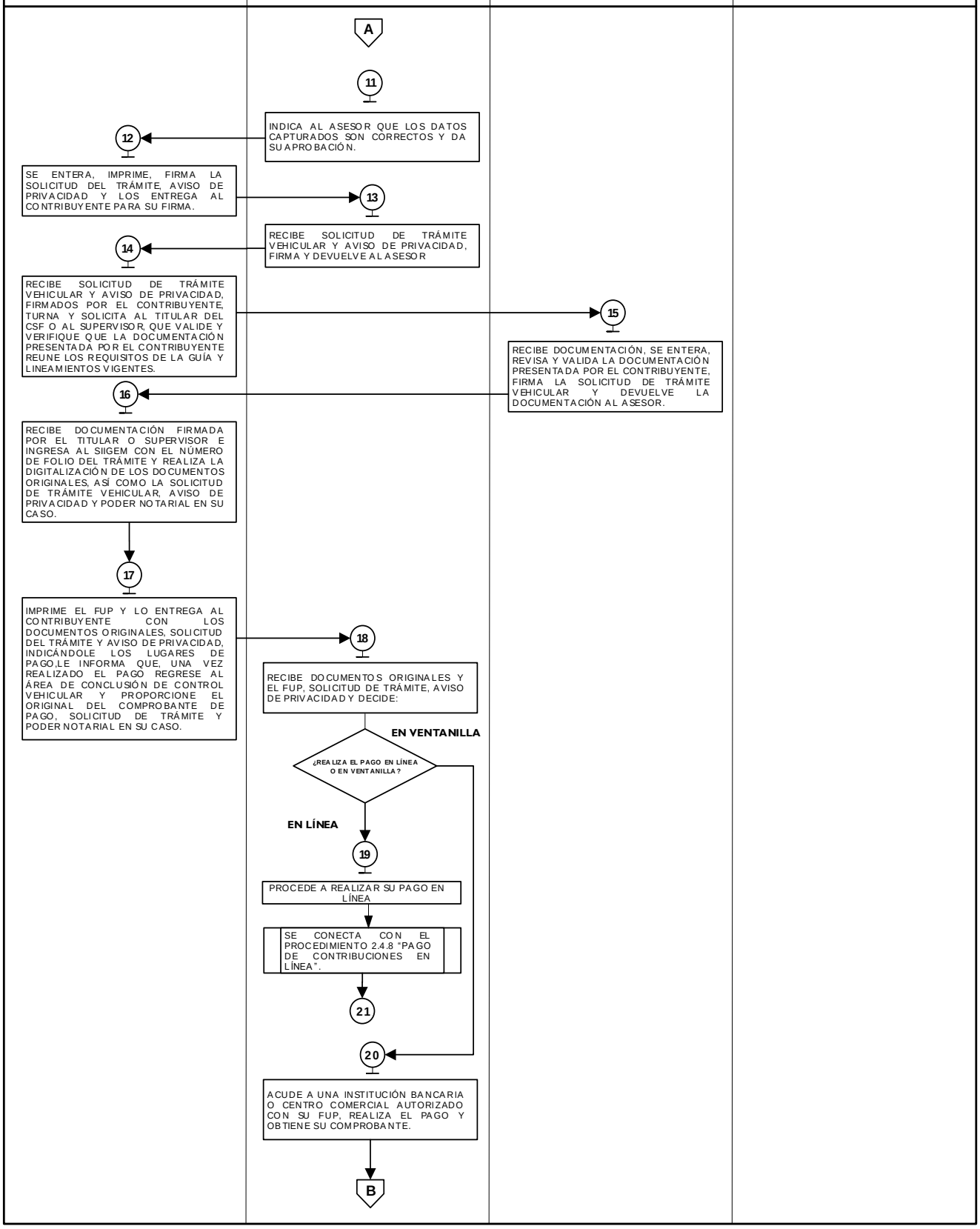
	Control Vehicular	así como los datos para asignar las placas de vehículos extranjeros importados definitivamente, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales / Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial en su caso.	Documentos y Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema

20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y pregunta al contribuyente, si adquirió placas específicas. **¿Adquirió placas específicas?**	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
23	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si adquirió placas específicas.** Se entera del número de placas seleccionadas por el contribuyente, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No adquirió placas específicas.** Consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, y verifica si se encuentra disponible el número: **¿Se encuentra disponible el número deseado?**	Sistema
25	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si se encuentra disponible el número deseado.** Lo asigna en sistema de acuerdo al trámite en proceso, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No se encuentra disponible el número deseado.** Se asigna el número de placa emitido por el sistema, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Sistema
27	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 30.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
29	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado en su caso, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

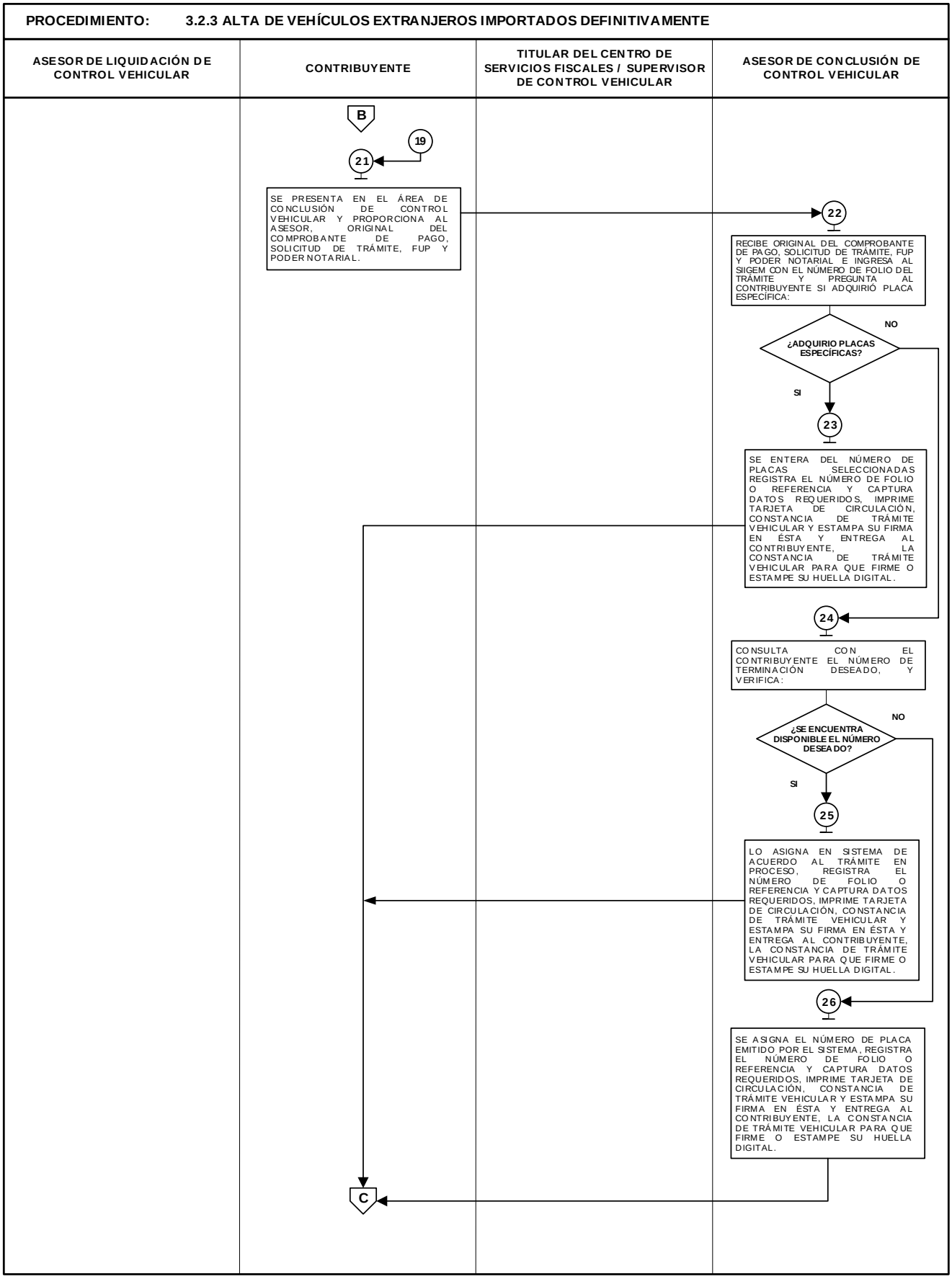
Diagrama:

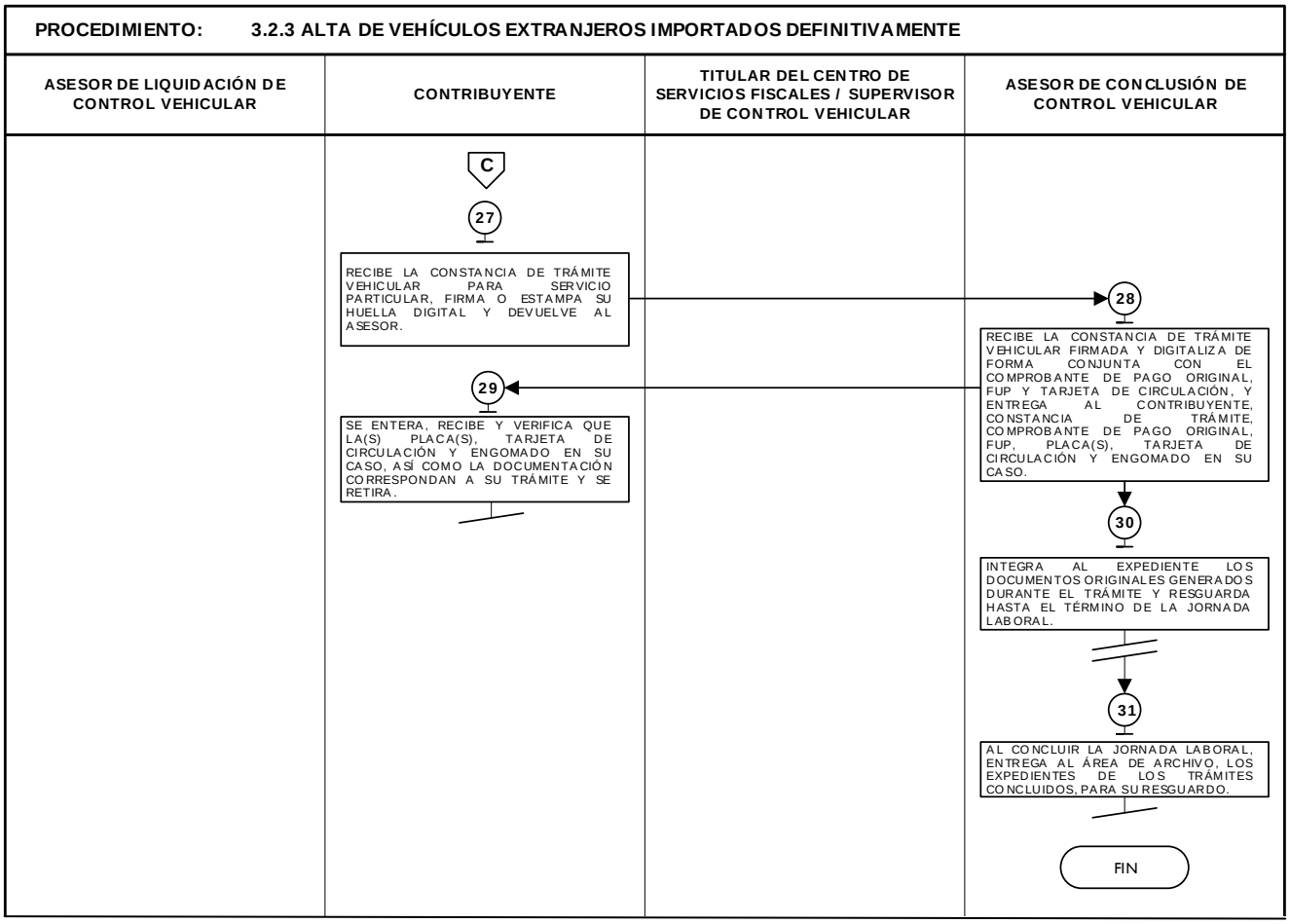

PROCEDIMIENTO: 3.2.3 ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA, ACREDITA PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN Y, EN SU CASO, PODER NOTARIAL, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE CONSULTA EN REPUVE QUE EL VEHÍCULO NO CUENTE CON REPORTE DE ROBO Y DETERMINA:
¿TIENE REPORTE DE ROBO?
NO
SI
4
INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE SU VEHÍCULO CUENTA CON REPORTE DE ROBO POR EL CUAL SU TRÁMITE NO PROCEDE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y SE DESPIDE.
5
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SUS DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
6
REALIZA CAPTURA EN SISTEMA DEL NÚMERO DE TURNO Y HORA EN SU CASO, ASÍ COMO LOS DATOS PARA ASIGNAR PLACAS E INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS POR EL CONTRIBUYENTE.
7
MUESTRA AL CONTRIBUYENTE LA PANTALLA DE LIQUIDACIÓN CON LOS DATOS CAPTURADOS Y SOLICITA QUE REVISE SI SON CORRECTOS, INFORMÁNDOLE QUE UNA VEZ REALIZADO EL PAGO CUALQUIER MODIFICACIÓN POSTERIOR GENERA UN COSTO ADICIONAL.
8
REVISA EN PANTALLA LOS DATOS CAPTURADOS POR EL ASESOR Y DETERMINA:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
9
INDICA CUÁLES SON LOS ERRORES U OMISIONES EN LOS DATOS ASENTADOS PARA SU CORRECIÓN.
10
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN Y MUESTRA LA PANTALLA CON LOS DATOS MODIFICADOS SOLICITANDOLÉ NUEVAMENTE QUE VERIFIQUE LA INFORMACIÓN.
8
A

PROCEDIMIENTO: 3.2.3 ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE



PROCEDIMIENTO: 3.2.3 ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE





Descripción:

3.2.4 Alta de vehículos nuevos.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	

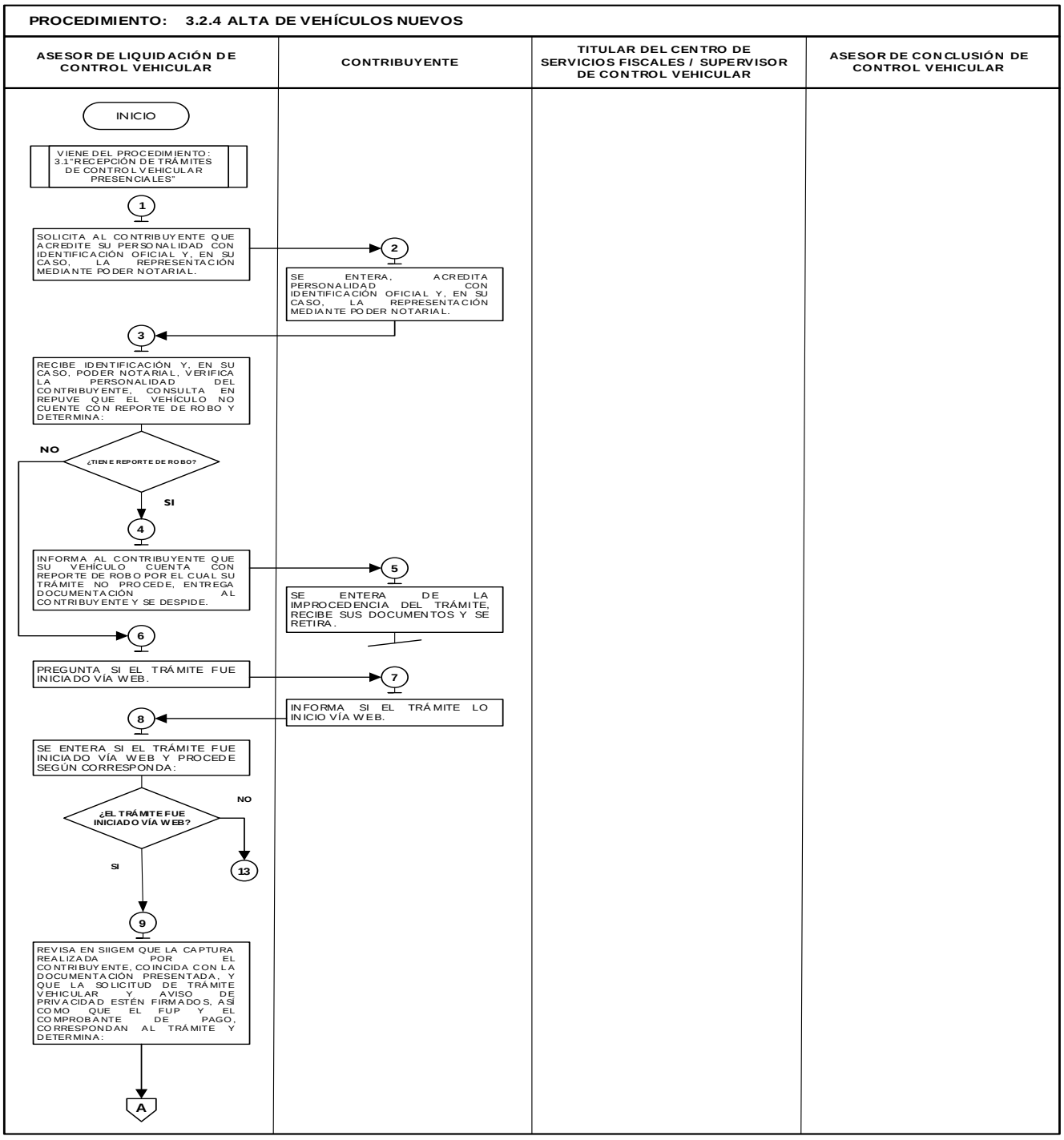
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Pregunta si el trámite fue iniciado vía Web.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Contribuyente	Informa si el trámite lo inicio vía Web.	
8	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera si el trámite fue iniciado vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite fue iniciado vía Web?**	
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Sí se inició vía Web.** Revisa en SIIGEM que la captura realizada por el Representante o Apoderado Legal, coincida con la documentación presentada para el trámite de Alta de vehículos nuevos, así como que la solicitud de trámite vehicular y aviso de privacidad se encuentren debidamente firmados, que los conceptos del Formato Universal de Pago y el Comprobante de Pago, correspondan al trámite y determina: **¿Los datos son correctos?**	Documentos
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos no son correctos.** Informa al contribuyente o, en su caso, al Representante o Apoderado Legal de las inconsistencias del trámite, le devuelve sus documentos, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado, e inicie nuevamente su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
11	Contribuyente.	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe su documentación y se retira.	Documentos
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos son correctos.** Turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular. **Se conecta con la operación No. 22.**	Documentos
13	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar la (s) placa (s) de vehículos nuevos, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
15	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
16	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 15.**	Sistema
18	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
19	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad

20	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
21	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
22	Titular del Centro de Servicios Fiscales / Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
23	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, revisa si el trámite se inició vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite se inició vía Web?**	Documentos y Sistema
24	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si se inició vía Web.** Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago y le informa que acuda al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
25	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago, se entera donde concluir el trámite, acude al área de Conclusión de Control Vehicular y entrega al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregados la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde. **Se conecta con la operación No. 31.**	
26	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
27	Contribuyente.	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos, Formato Universal de Pago/aviso de privacidad
28	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	Sistema

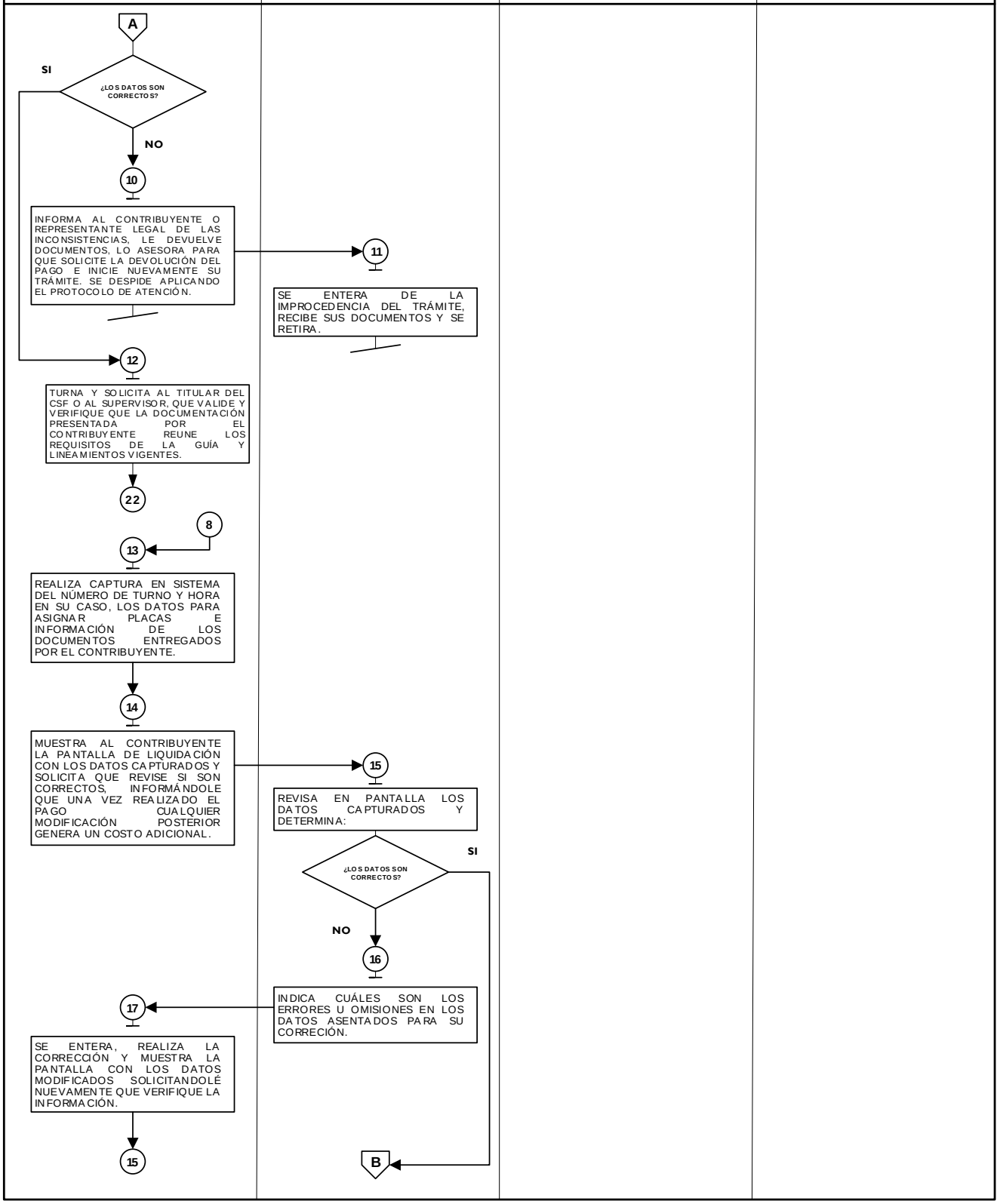
		Se conecta con la operación No. 29.	
29	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato Universal de Pago/comprobante
30	Contribuyente.	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregadas la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde.	Documentos, Formato Universal de Pago/comprobante
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y pregunta al contribuyente si adquirió placas específicas: **¿Adquirió placas específicas?**	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
32	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si adquirió placas específicas.** Se entera del número de placas seleccionadas por el contribuyente, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 36.**	Sistema
33	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No adquirió placas específicas.** Consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, y verifica si se encuentra disponible el número: **¿Se encuentra disponible el número deseado?**	Sistema
34	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si se encuentra disponible el número deseado.** Lo asigna en sistema de acuerdo al trámite en proceso, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 36.**	Sistema
35	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No se encuentra disponible el número deseado.** Se asigna el número de placa emitido por el sistema, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Sistema
36	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
37	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 39.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación

38	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
39	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
40	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

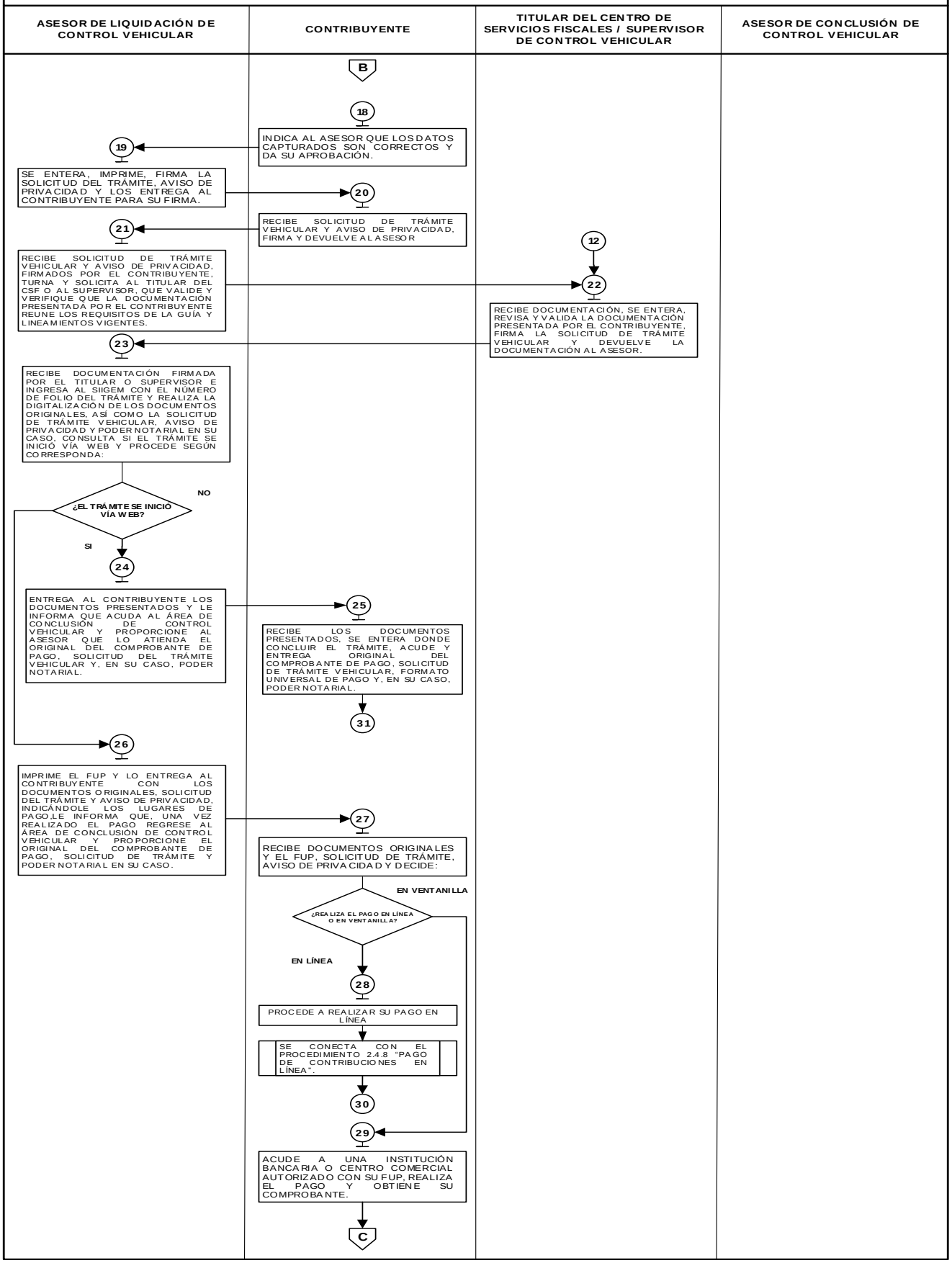
Diagrama:



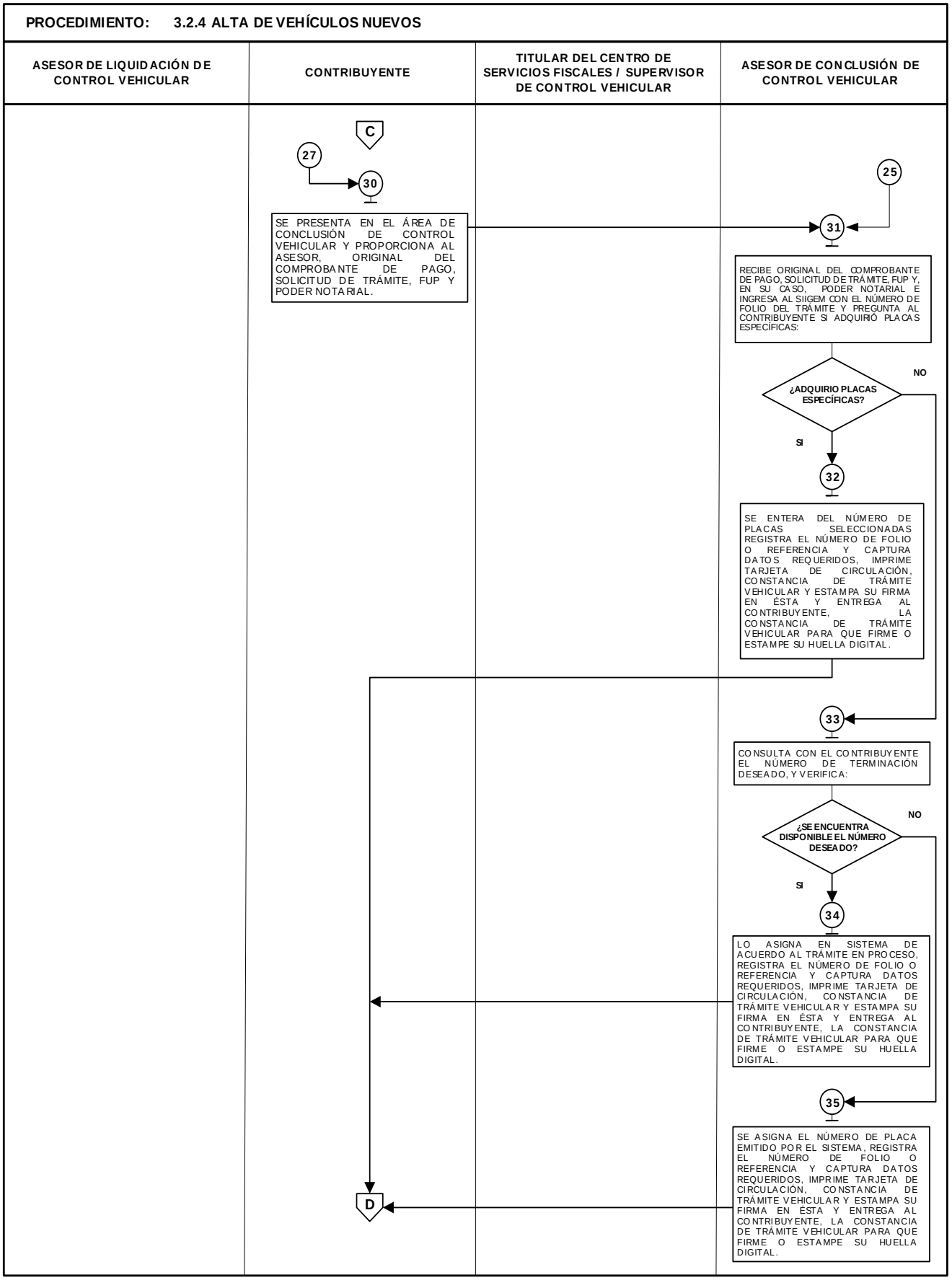
PROCEDIMIENTO: 3.2.4 ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS

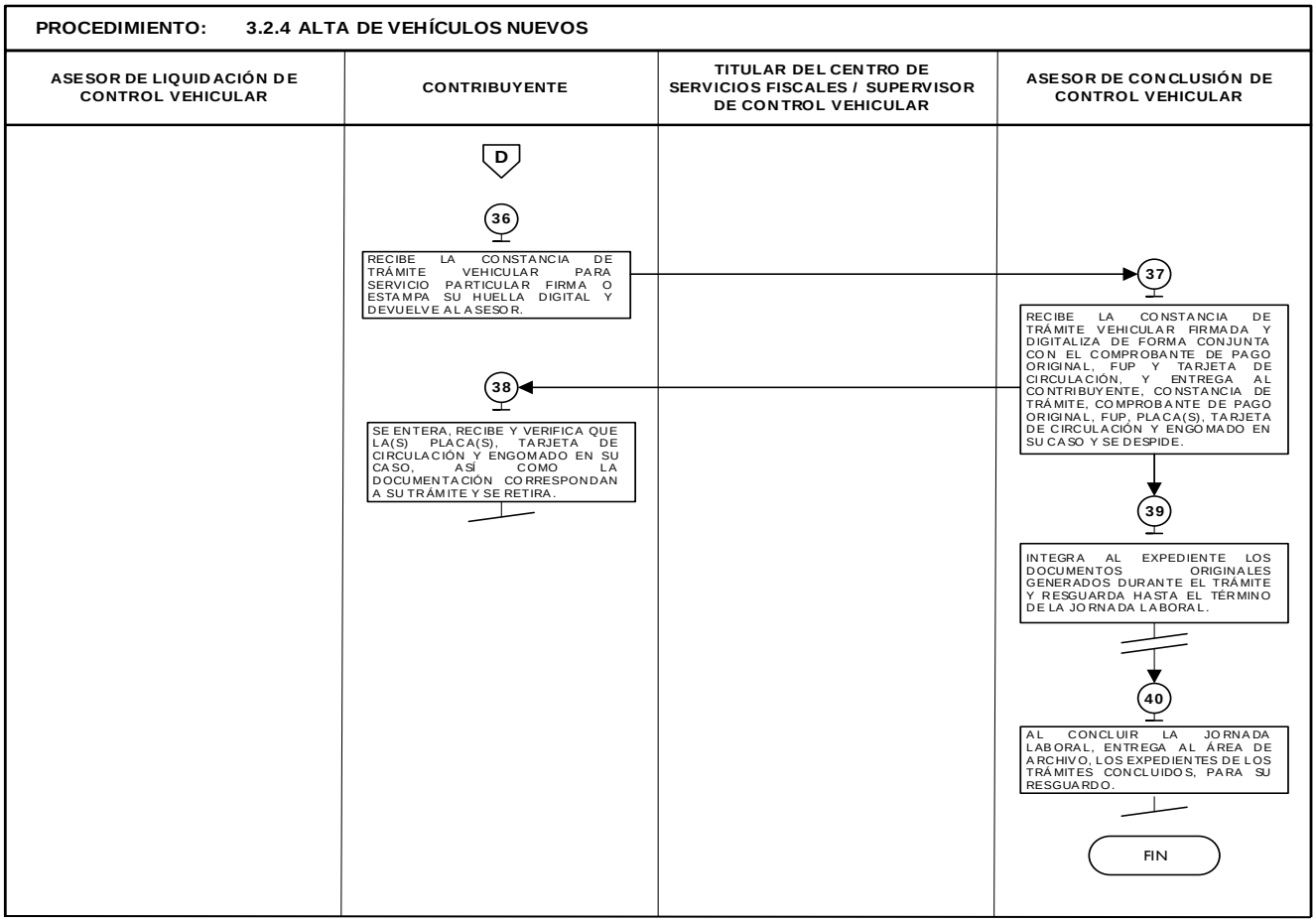


PROCEDIMIENTO: 3.2.4 ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS



PROCEDIMIENTO: 3.2.4 ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS





Descripción:

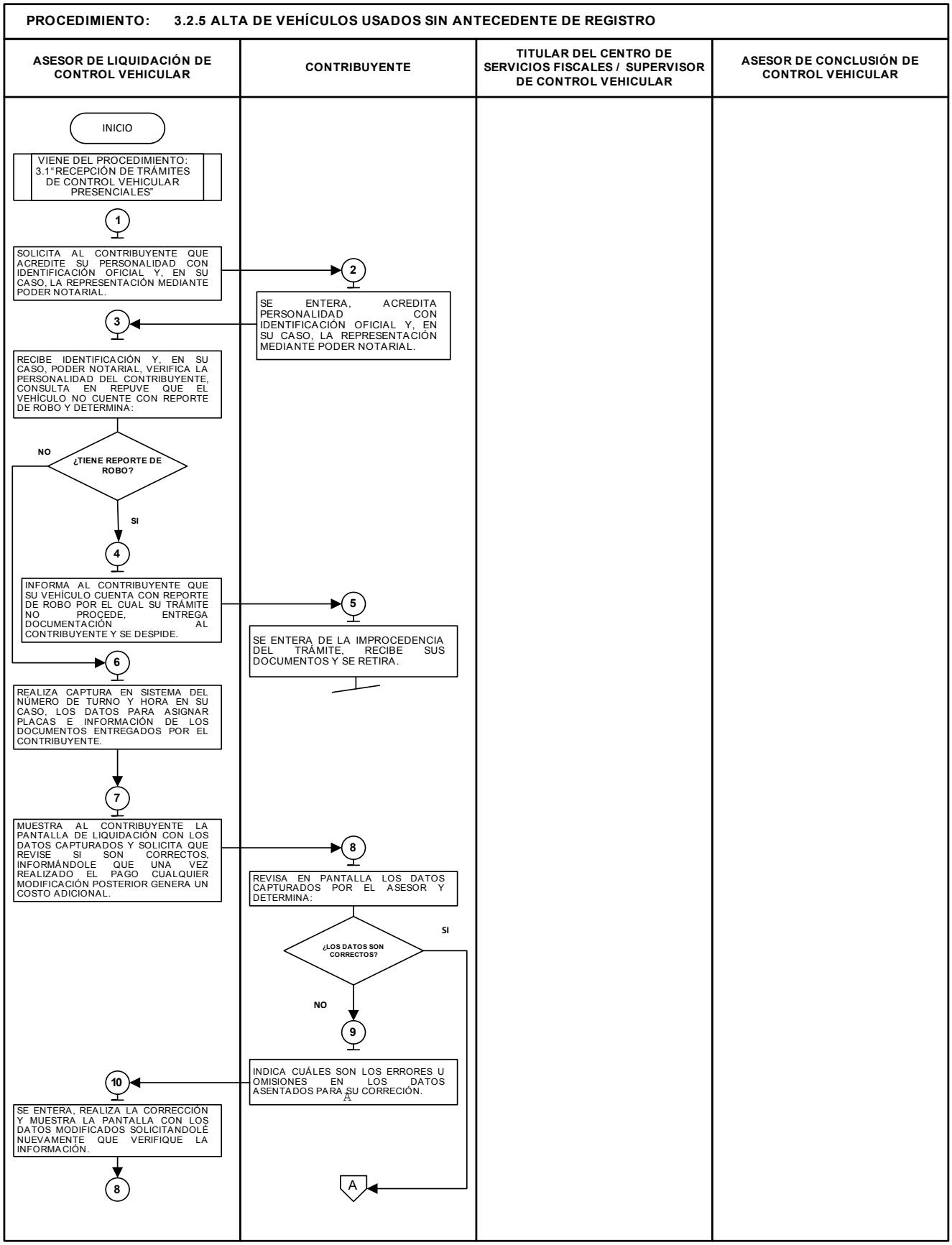
3.2.5 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar las placas de vehículos usados sin antecedentes de registro, tomando la información de los documentos	Documentos

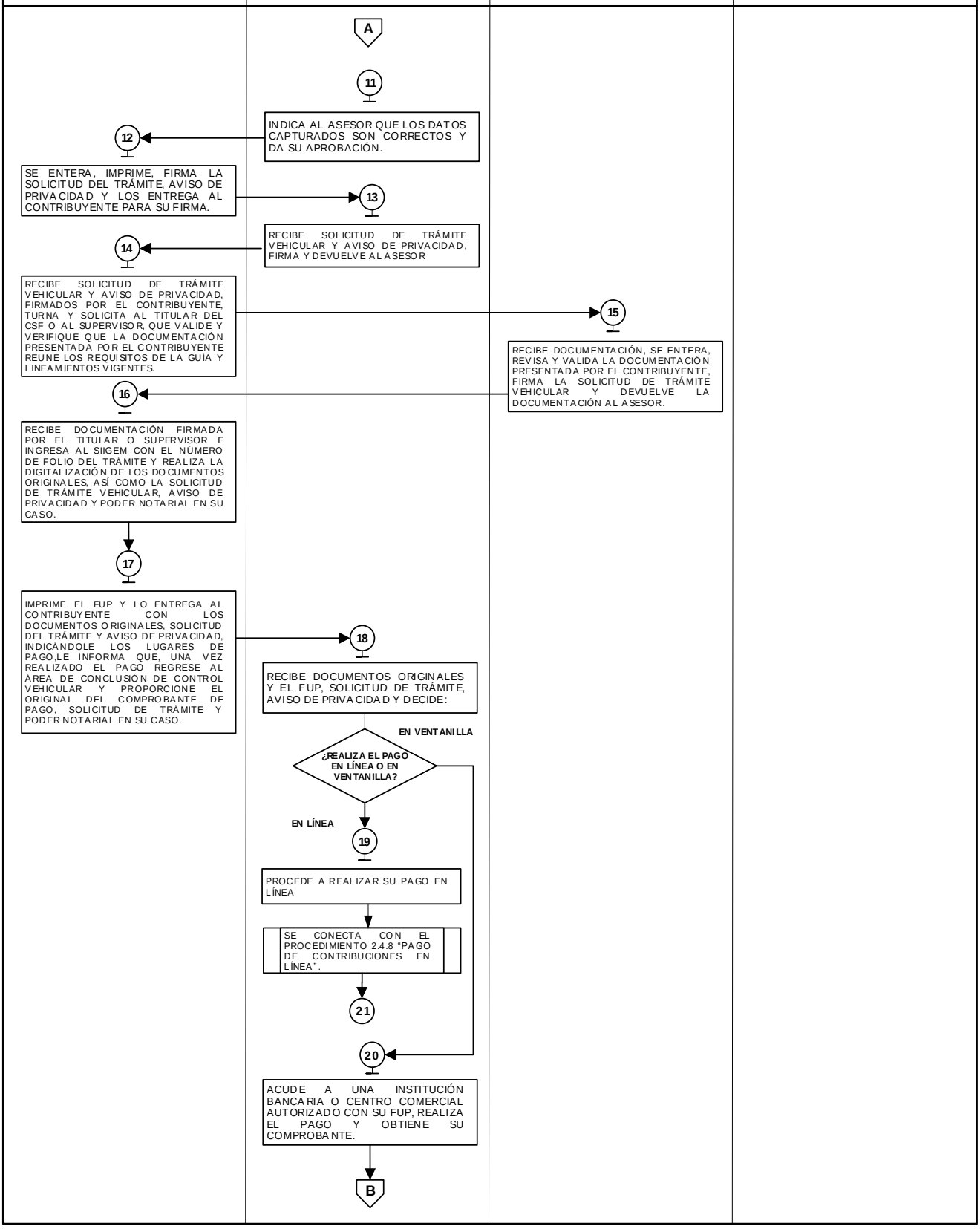
		presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos, da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con	Formato universal de Pago y comprobante

		su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y pregunta al contribuyente si adquirió placas específicas y procede según corresponda: **¿Adquirió placas específicas?**	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
23	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si adquirió placas específicas.** Se entera del número de placas seleccionadas por el contribuyente, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No adquirió placas específicas.** Consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, y verifica si se encuentra disponible el número: **¿Se encuentra disponible el número deseado?**	Sistema
25	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Sí se encuentra disponible el número deseado.** Lo asigna en sistema de acuerdo al trámite en proceso, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No se encuentra disponible el número deseado.** Se asigna el número de placa emitido por el sistema, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Sistema
27	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 30.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
29	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:

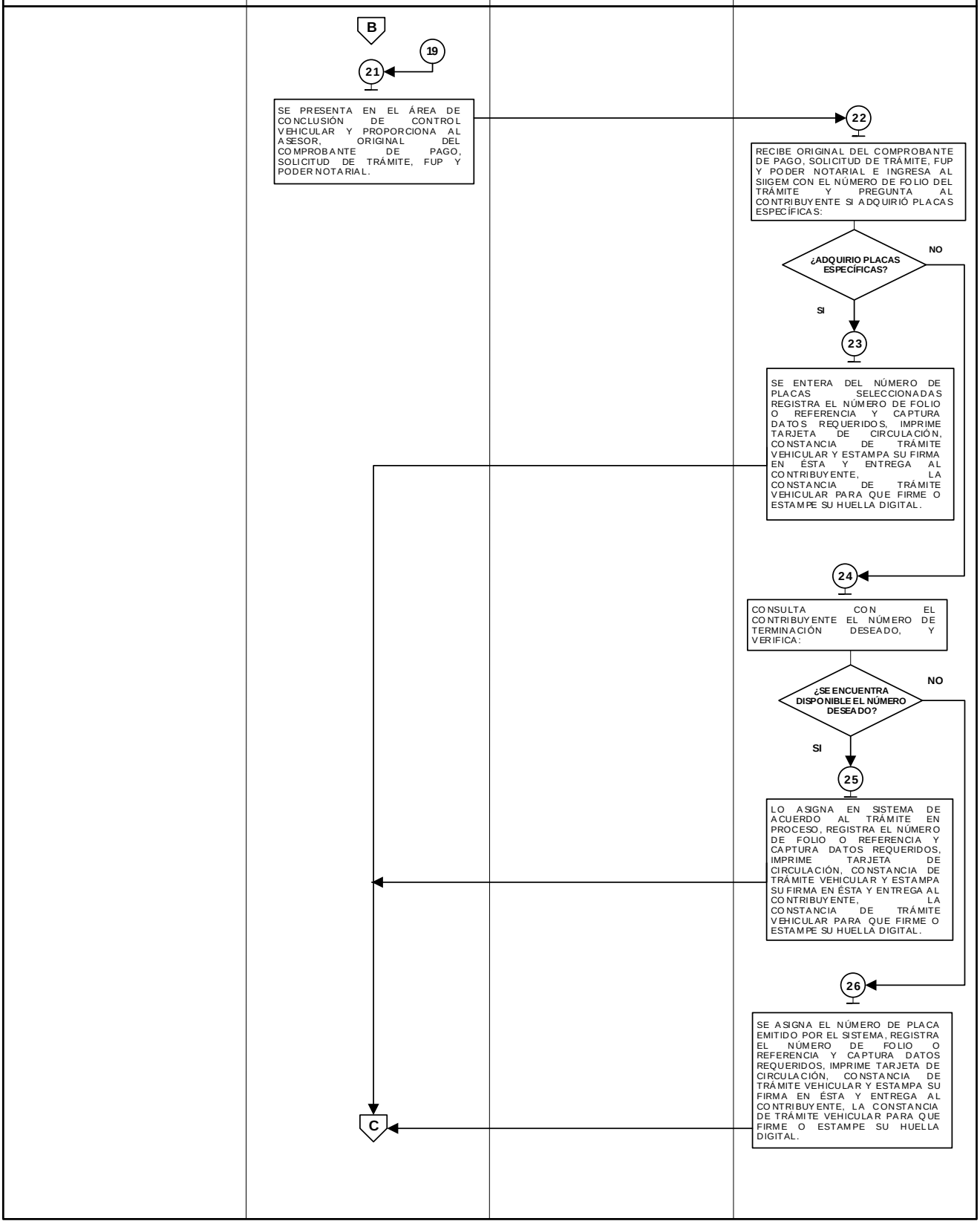

PROCEDIMIENTO: 3.2.5 ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1"RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA, ACREDITA PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN Y, EN SU CASO, PODER NOTARIAL, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE, CONSULTA EN REPUVE QUE EL VEHÍCULO NO CUENTE CON REPORTE DE ROBO Y DETERMINA:
¿TIENE REPORTE DE ROBO?
NO
SI
4
INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE SU VEHÍCULO CUENTA CON REPORTE DE ROBO POR EL CUAL SU TRÁMITE NO PROCEDE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y SE DESPIDE.
5
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SUS DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
6
REALIZA CAPTURA EN SISTEMA DEL NÚMERO DE TURNO Y HORA EN SU CASO, LOS DATOS PARA ASIGNAR PLACAS E INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS POR EL CONTRIBUYENTE.
7
MUESTRA AL CONTRIBUYENTE LA PANTALLA DE LIQUIDACIÓN CON LOS DATOS CAPTURADOS Y SOLICITA QUE REVISE SI SON CORRECTOS, INFORMÁNDOLE QUE UNA VEZ REALIZADO EL PAGO CUALQUIER MODIFICACIÓN POSTERIOR GENERA UN COSTO ADICIONAL.
8
REVISA EN PANTALLA LOS DATOS CAPTURADOS POR EL ASESOR Y DETERMINA:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
9
INDICA CUÁLES SON LOS ERRORES U OMISIONES EN LOS DATOS ASENTADOS PARA SU CORRECIÓN.
10
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN Y MUESTRA LA PANTALLA CON LOS DATOS MODIFICADOS SOLICITANDOLE NUEVAMENTE QUE VERIFIQUE LA INFORMACIÓN.
8
A

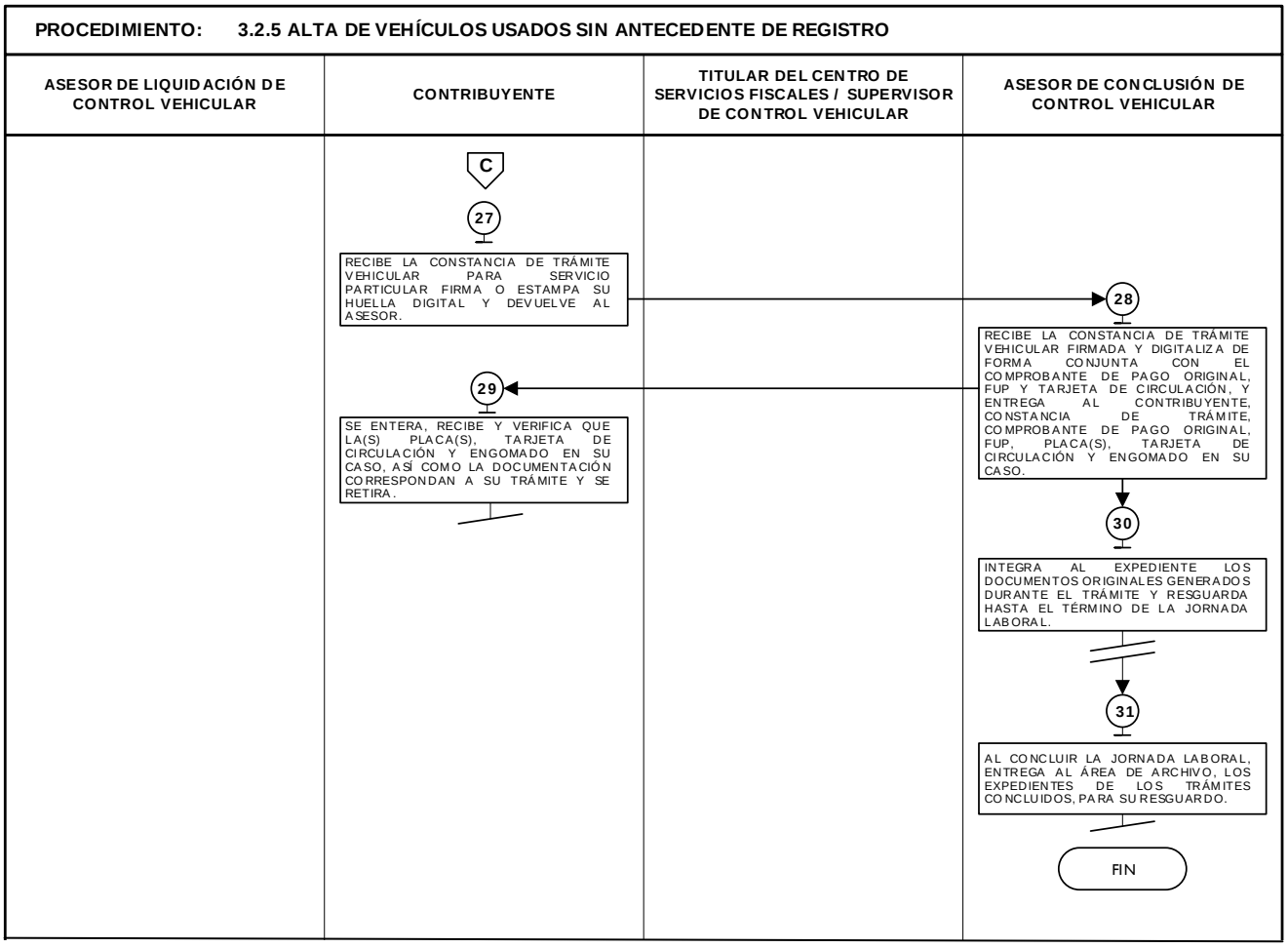
PROCEDIMIENTO: 3.2.5 ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO



PROCEDIMIENTO: 3.2.5 ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO

ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR	ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR





Descripción:

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

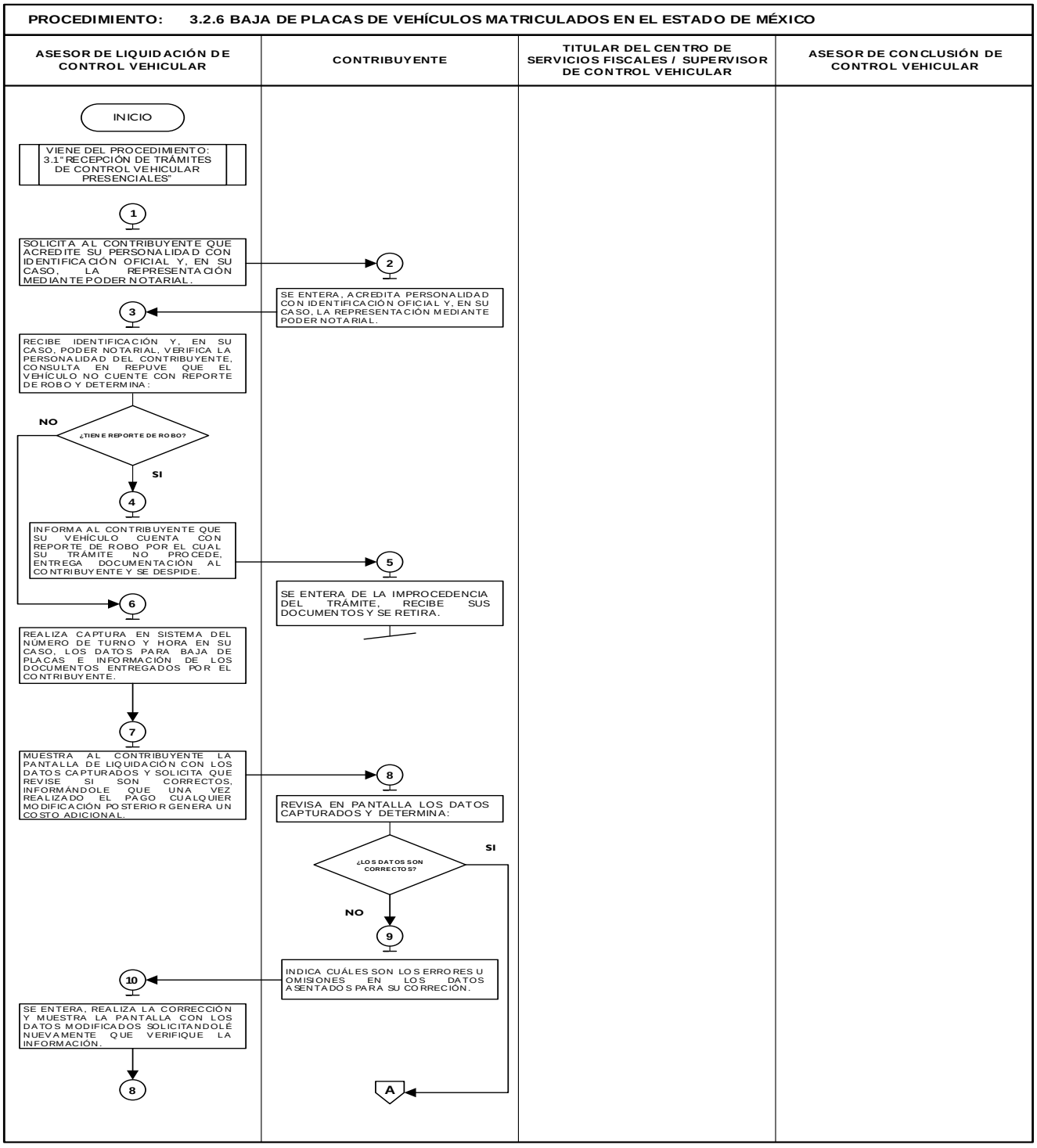
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	

5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para la baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos, da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales / Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema

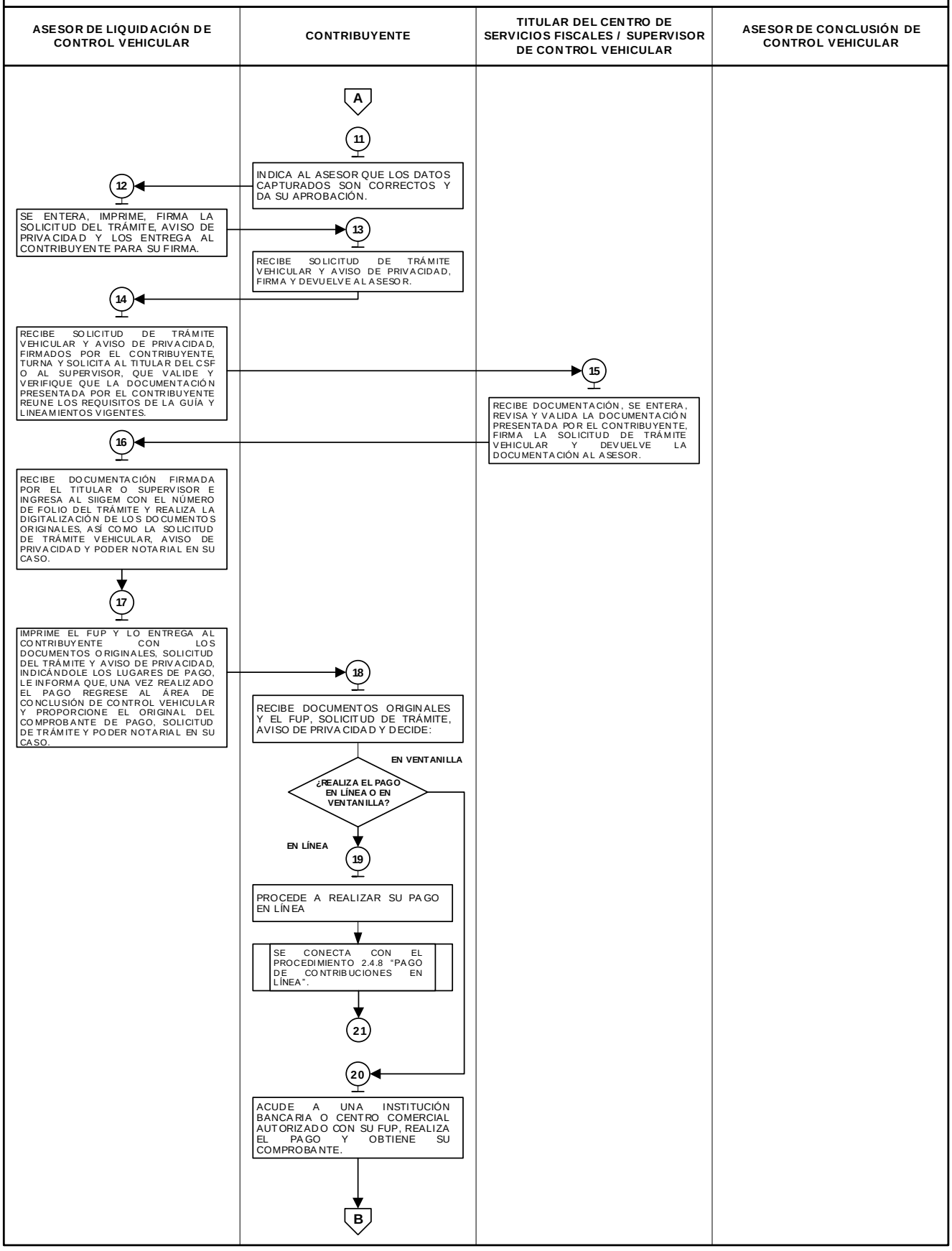
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago Sistema
23	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 26.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
25	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado

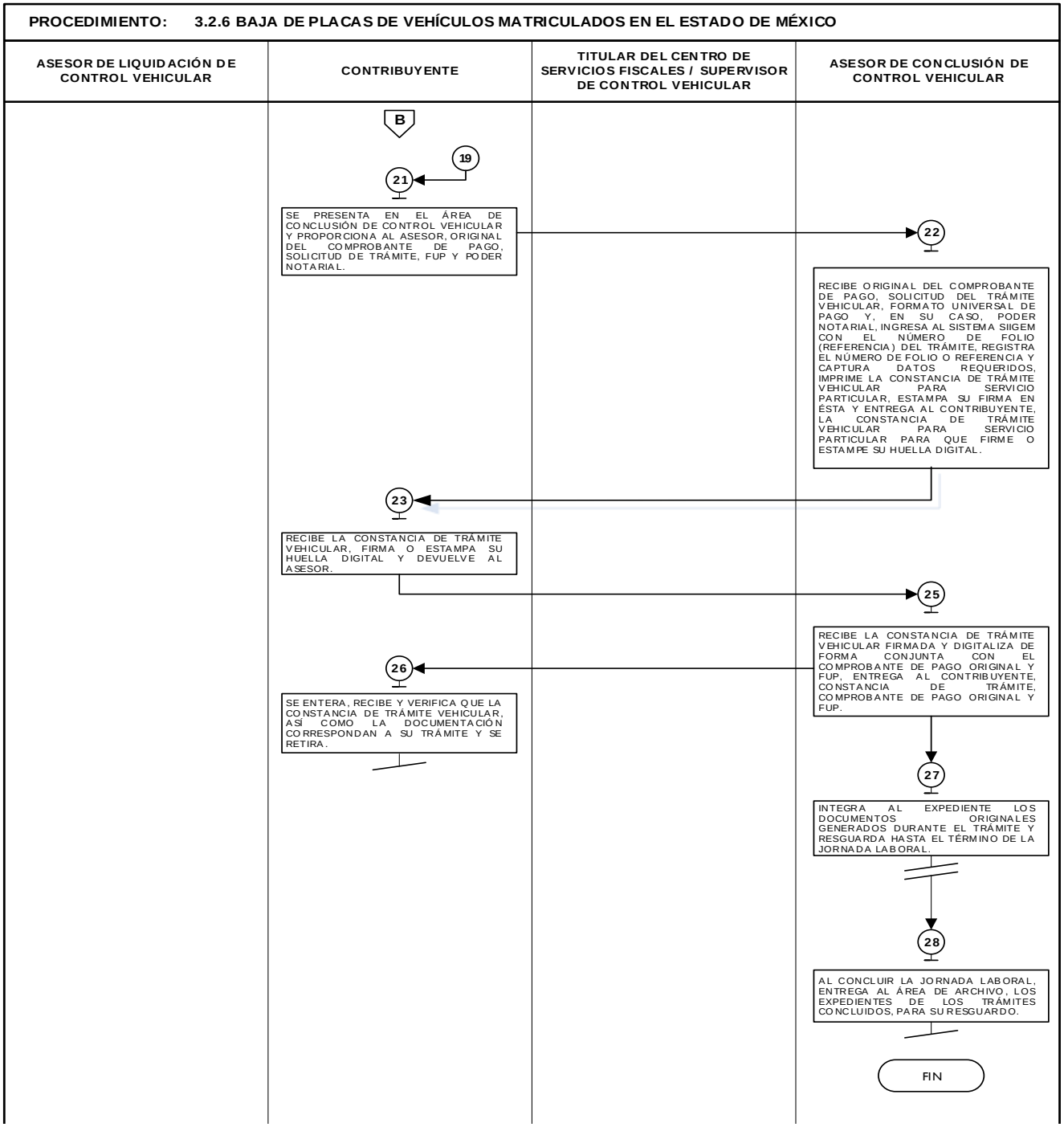
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
27	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: 3.2.6 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO





Descripción:

3.2.7 Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.

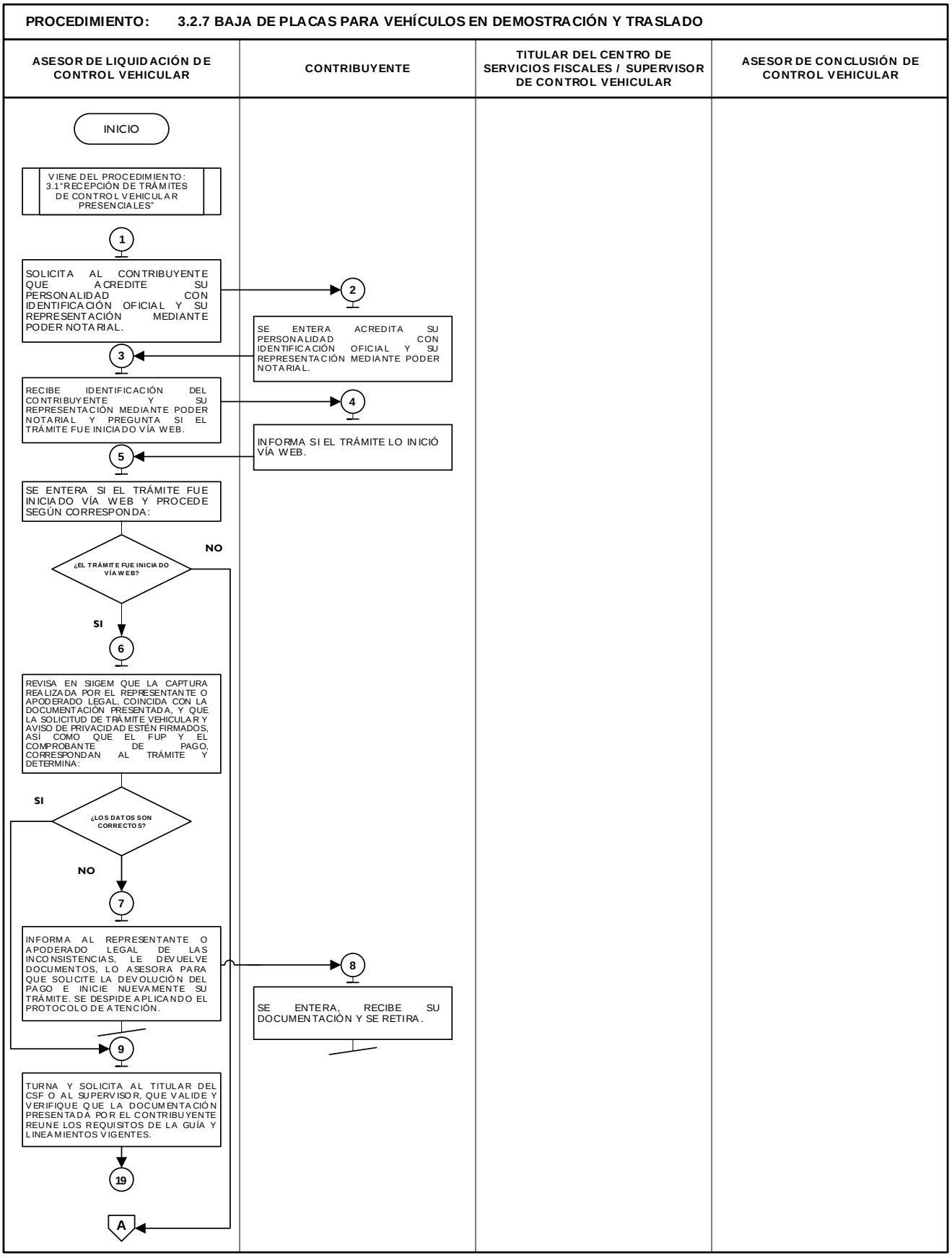
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad con identificación oficial y su representación mediante Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial y su representación mediante Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación del contribuyente y su representación mediante Poder Notarial y pregunta si el trámite fue iniciado vía Web.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Contribuyente	Informa si el trámite lo inicio vía Web.	
5	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera si el trámite fue iniciado vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite fue iniciado vía Web?**	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Sí se inició vía Web.** Revisa en SIIGEM que la captura realizada por el Representante o Apoderado Legal, coincida con la documentación presentada para el trámite de Baja de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado, así como que la solicitud de trámite vehicular y aviso de privacidad se encuentren debidamente firmados, que los conceptos del Formato Universal de Pago y el Comprobante de Pago, correspondan al trámite y determina: **¿Los datos son correctos?**	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos no son correctos.** Informa al Representante o Apoderado Legal de las inconsistencias del trámite, le devuelve sus documentos, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado, e inicie nuevamente su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
8	Contribuyente.	Se entera, recibe su documentación y se retira.	Documentos
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos son correctos.** Turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular. **Se conecta con la operación No. 19.**	Documentos
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para Baja de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado, tomando la información de los documentos presentados por el Representante o Apoderado Legal.	Documentos
11	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
12	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
13	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información.	Sistema

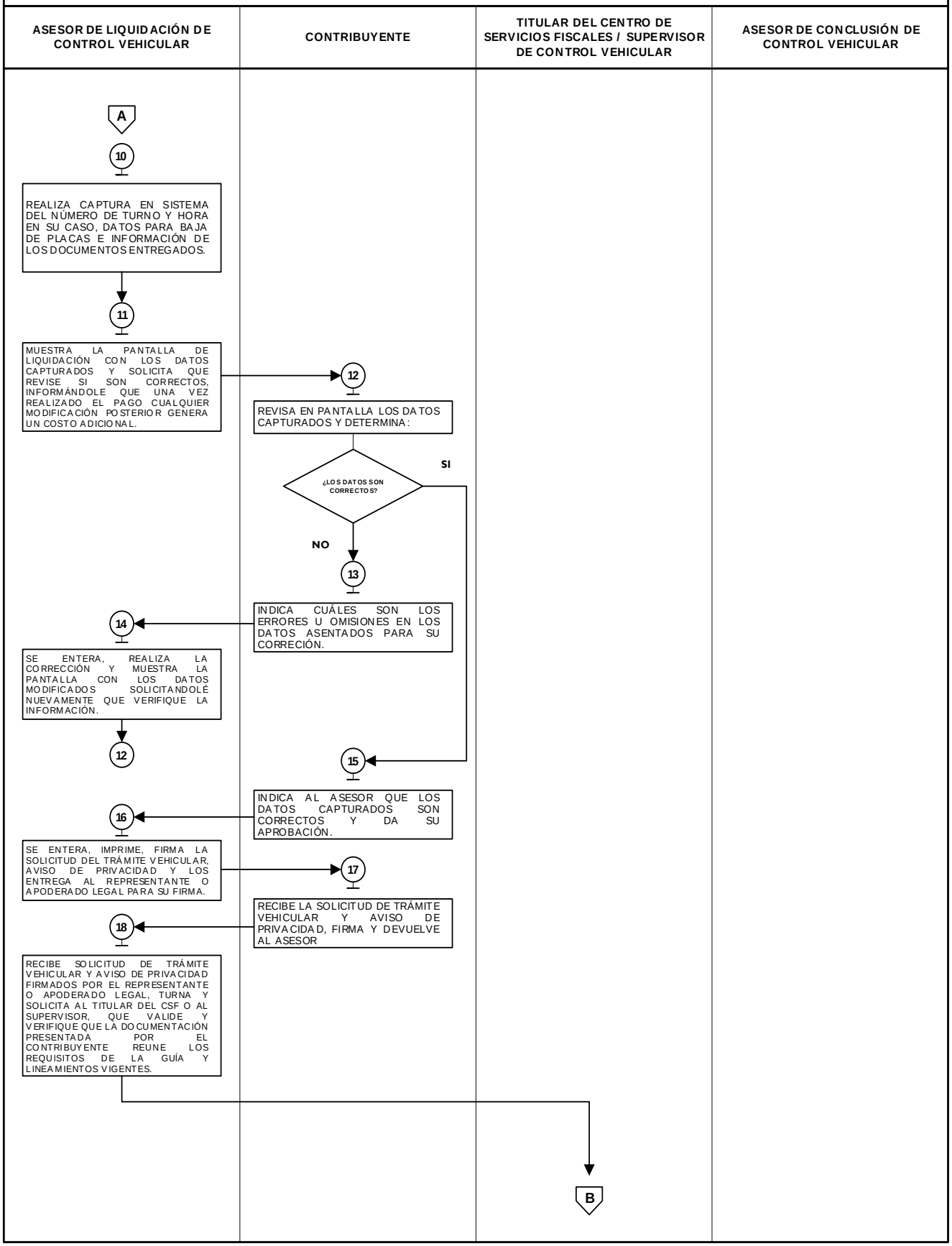
		Se conecta a la operación No. 12.	
15	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al Representante o Apoderado Legal para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
17	Contribuyente.	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
18	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el Representante o Apoderado Legal, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
19	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
20	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, revisa si el trámite se inició vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite se inició vía Web?**	Documentos y Sistema
21	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si se inició vía Web.** Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago y le informa que acuda al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
22	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago, se entera donde concluir el trámite, acude al área de Conclusión de Control Vehicular y entrega al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago, en su caso, Poder Notarial y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular. **Se conecta con la operación No. 28.**	
23	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago

24	Contribuyente.	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos, Formato Universal de Pago/aviso de privacidad
25	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato Universal de Pago/comprobante
27	Contribuyente.	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y Poder Notarial, para que le sea entregada la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Documentos, Formato Universal de Pago/comprobante
28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al Representante o Apoderado Legal, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Formato Universal de Pago, Solicitud de Trámite vehicular y comprobante
29	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada, digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original y Formato Universal de Pago, y entrega al Representante o Apoderado Legal, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original y Formato Universal de Pago. Se despide aplicando el protocolo de atención. **Se conecta con la operación No. 32.**	Constancia de Trámite Vehicular Tarjeta de Circulación
31	Contribuyente	Se entera, recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original y Formato Universal de Pago y verifica que la documentación corresponda a su trámite y se retira.	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago, placas, Tarjeta de Circulación
32	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
33	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

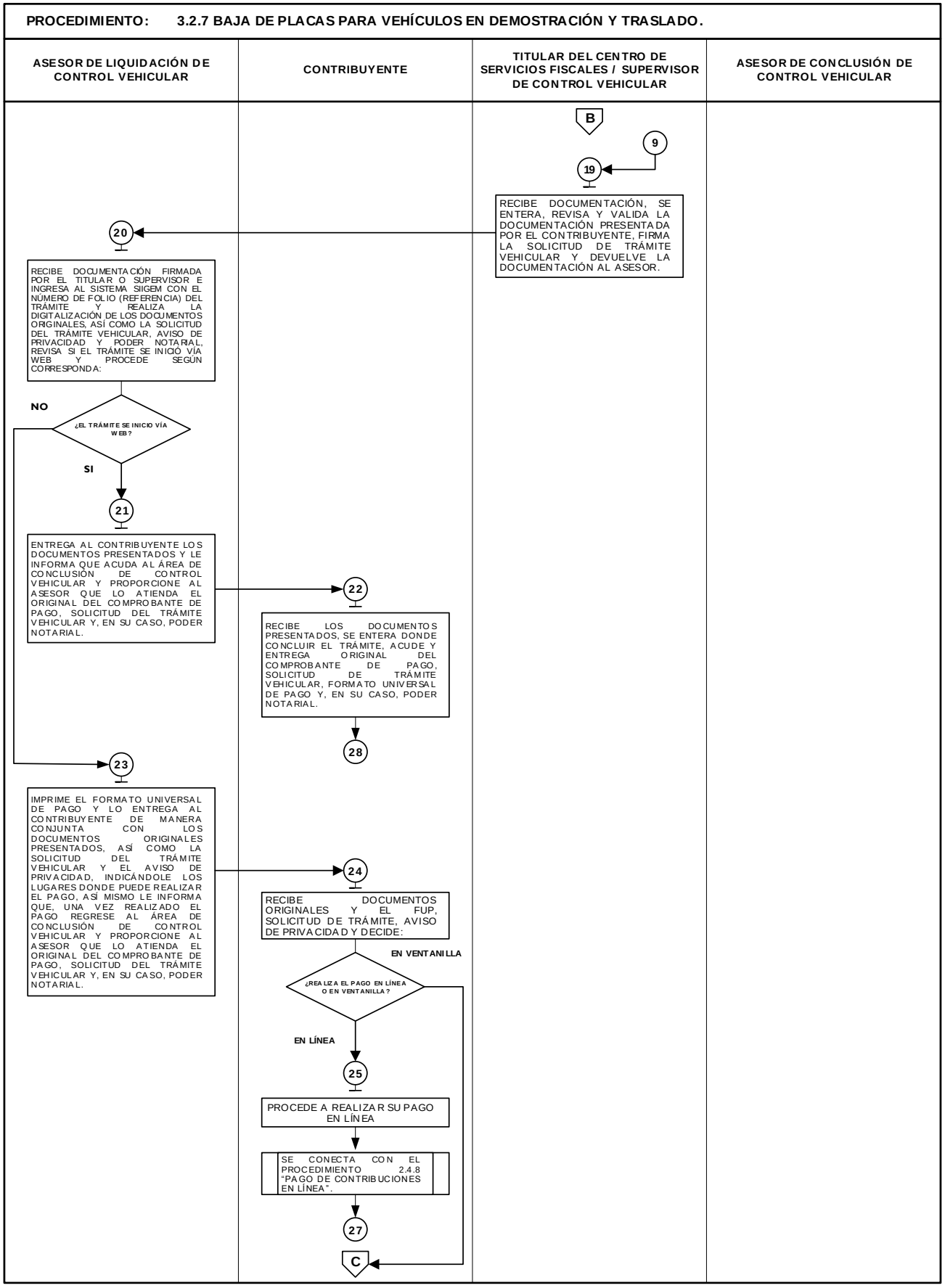
Diagrama:

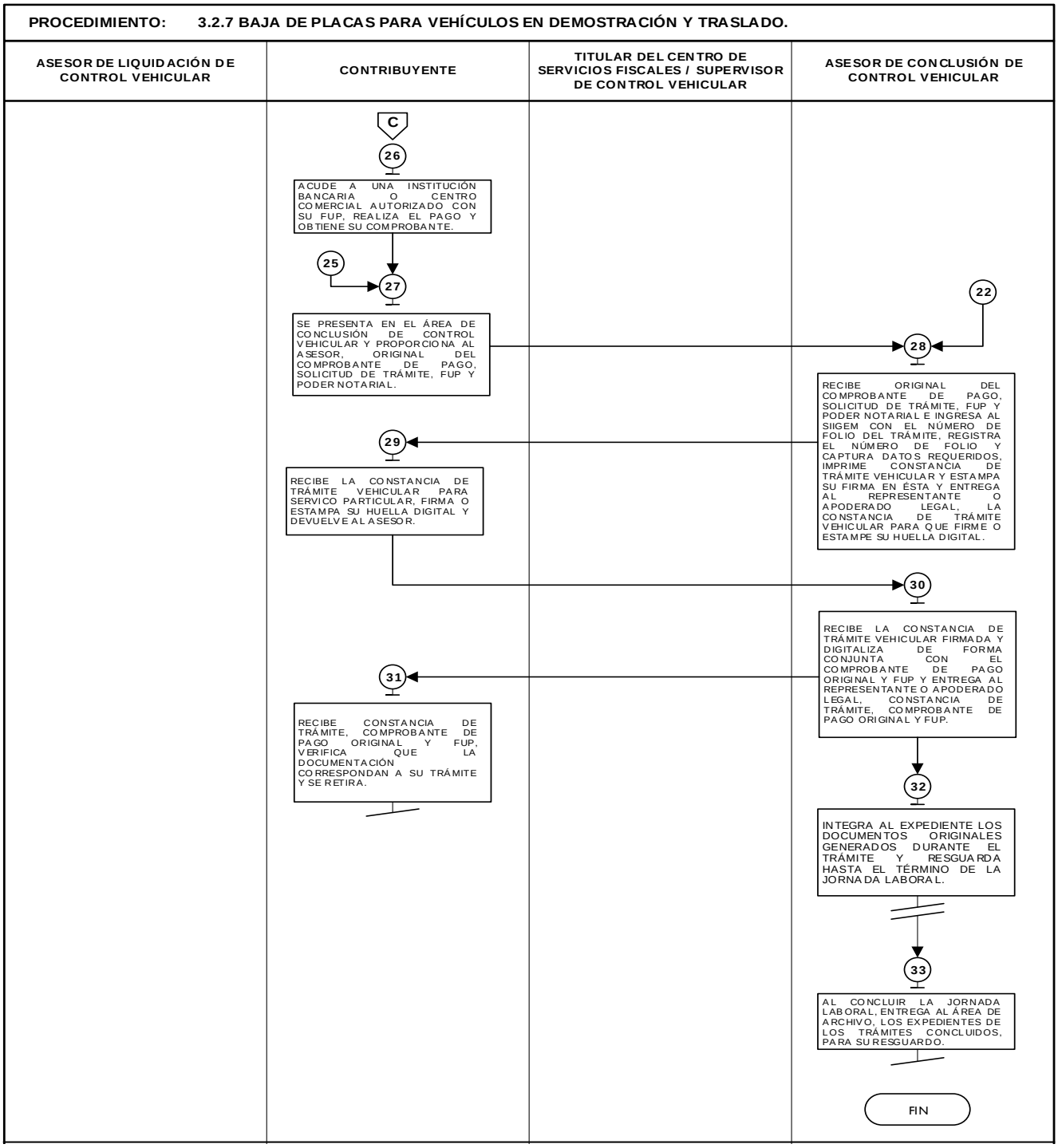

PROCEDIMIENTO: 3.2.7 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1"RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y SU REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA ACREDITA SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y SU REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE Y SU REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL Y PREGUNTA SI EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB.
4
INFORMA SI EL TRÁMITE LO INICIÓ VÍA WEB.
5
SE ENTERA SI EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB Y PROCEDE SEGÚN CORRESPONDA:
¿EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB?
NO
SI
6
REVISA EN SIIGEM QUE LA CAPTURA REALIZADA POR EL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL, COINCIDA CON LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, Y QUE LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR Y AVISO DE PRIVACIDAD ESTÉN FIRMADOS, ASÍ COMO QUE EL FUP Y EL COMPROBANTE DE PAGO, CORRESPONDAN AL TRÁMITE Y DETERMINA:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
7
INFORMA AL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL DE LAS INCONSISTENCIAS, LE DEVUELVE DOCUMENTOS, LO ASESORA PARA QUE SOLICITE LA DEVOLUCIÓN DEL PAGO E INICIE NUEVAMENTE SU TRÁMITE. SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN.
8
SE ENTERA, RECIBE SU DOCUMENTACIÓN Y SE RETIRA.
9
TURNA Y SOLICITA AL TITULAR DEL CSF O AL SUPERVISOR, QUE VALIDE Y VERIFIQUE QUE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL CONTRIBUYENTE REUNE LOS REQUISITOS DE LA GUÍA Y LINEAMIENTOS VIGENTES.
19
A

PROCEDIMIENTO: 3.2.7 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.



PROCEDIMIENTO: 3.2.7 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.





Descripción:

3.2.8 Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.

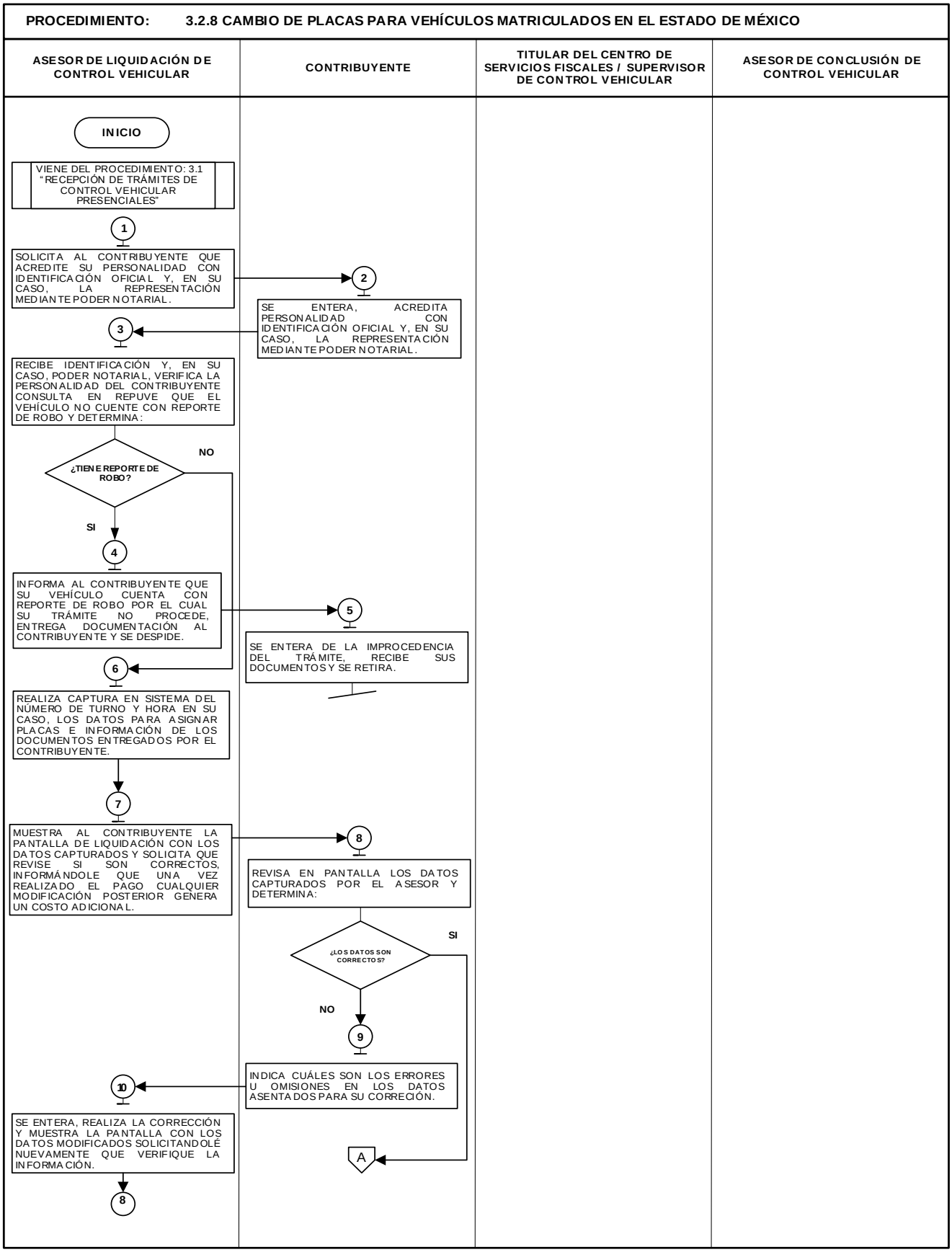
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial, si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar el cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva

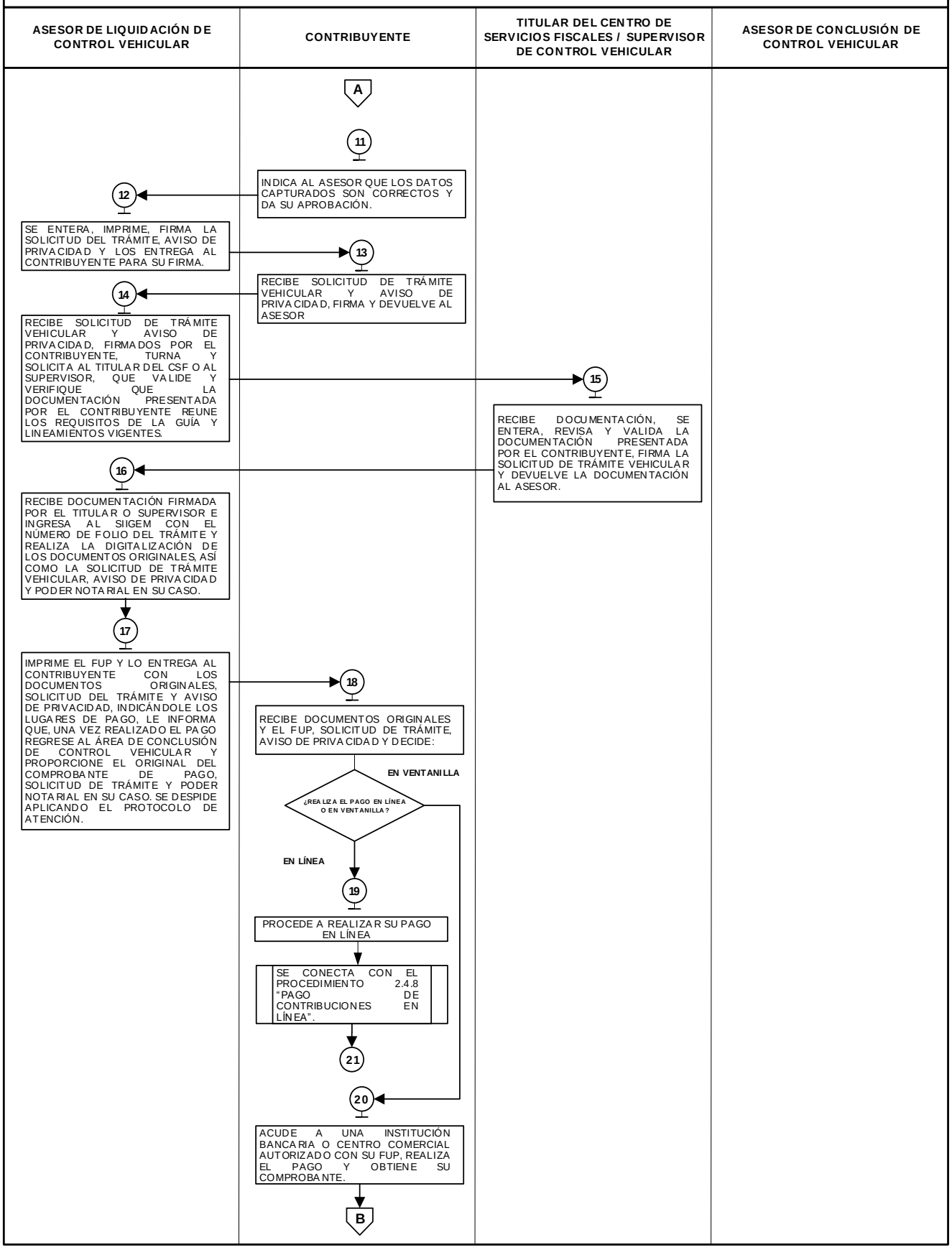
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular y engomado si corresponde.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite. Pregunta al contribuyente si adquirió placas específicas y procede según corresponda:	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago

		¿Adquirió placas específicas?	
23	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si adquirió placas específicas.** Se entera del número de placas seleccionadas por el contribuyente, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No adquirió placas específicas.** Consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, y verifica si se encuentra disponible el número: **¿Se encuentra disponible el número deseado?**	Sistema
25	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**Si se encuentra disponible el número deseado.** Lo asigna en sistema de acuerdo al trámite en proceso, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital. **Se conecta con la operación No. 27.**	Sistema
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	**No se encuentra disponible el número deseado.** Le asigna el número de placa emitido por el sistema, registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Sistema
27	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
28	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 30.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
29	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la (s) placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado, en su caso, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
30	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

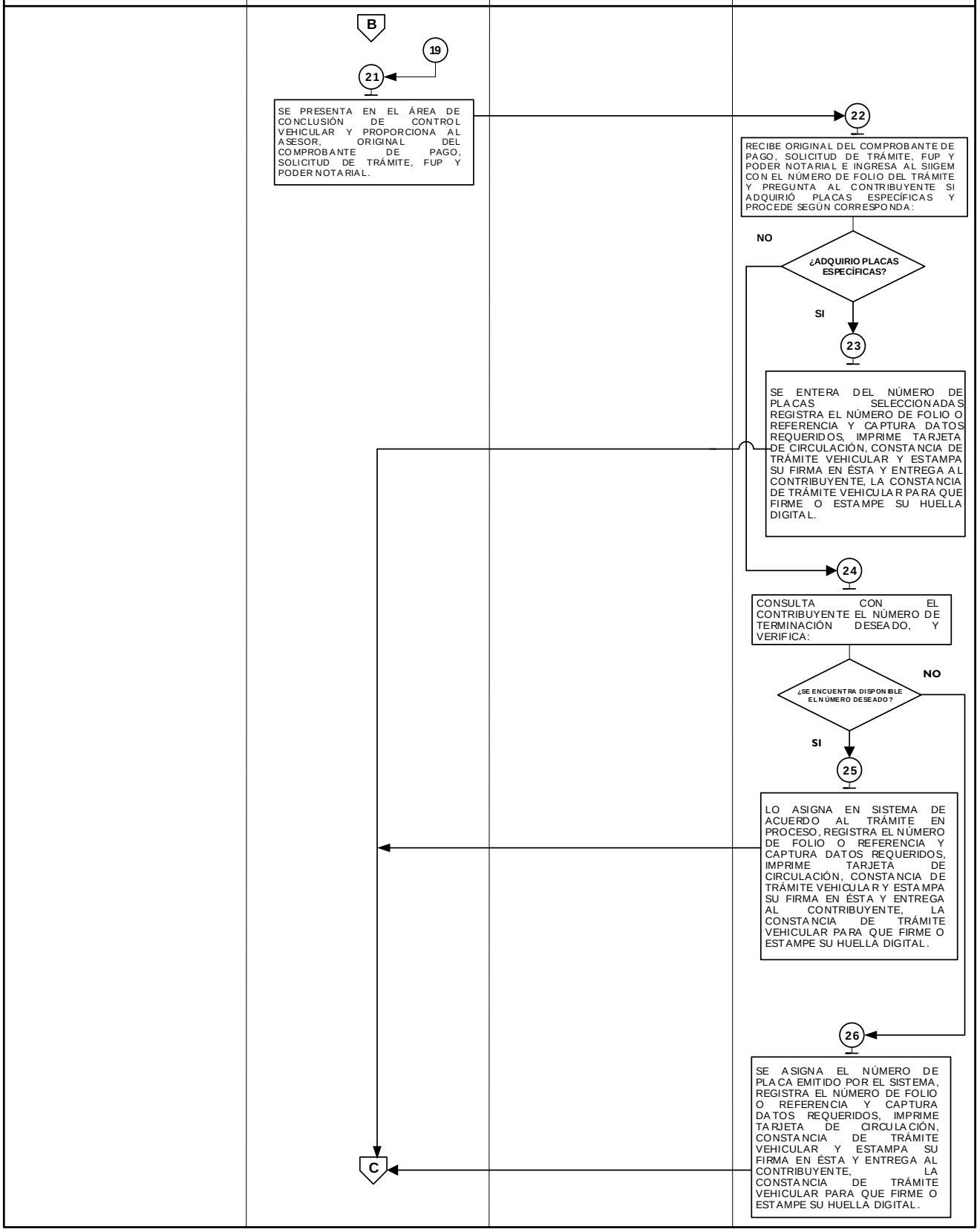
Diagrama:

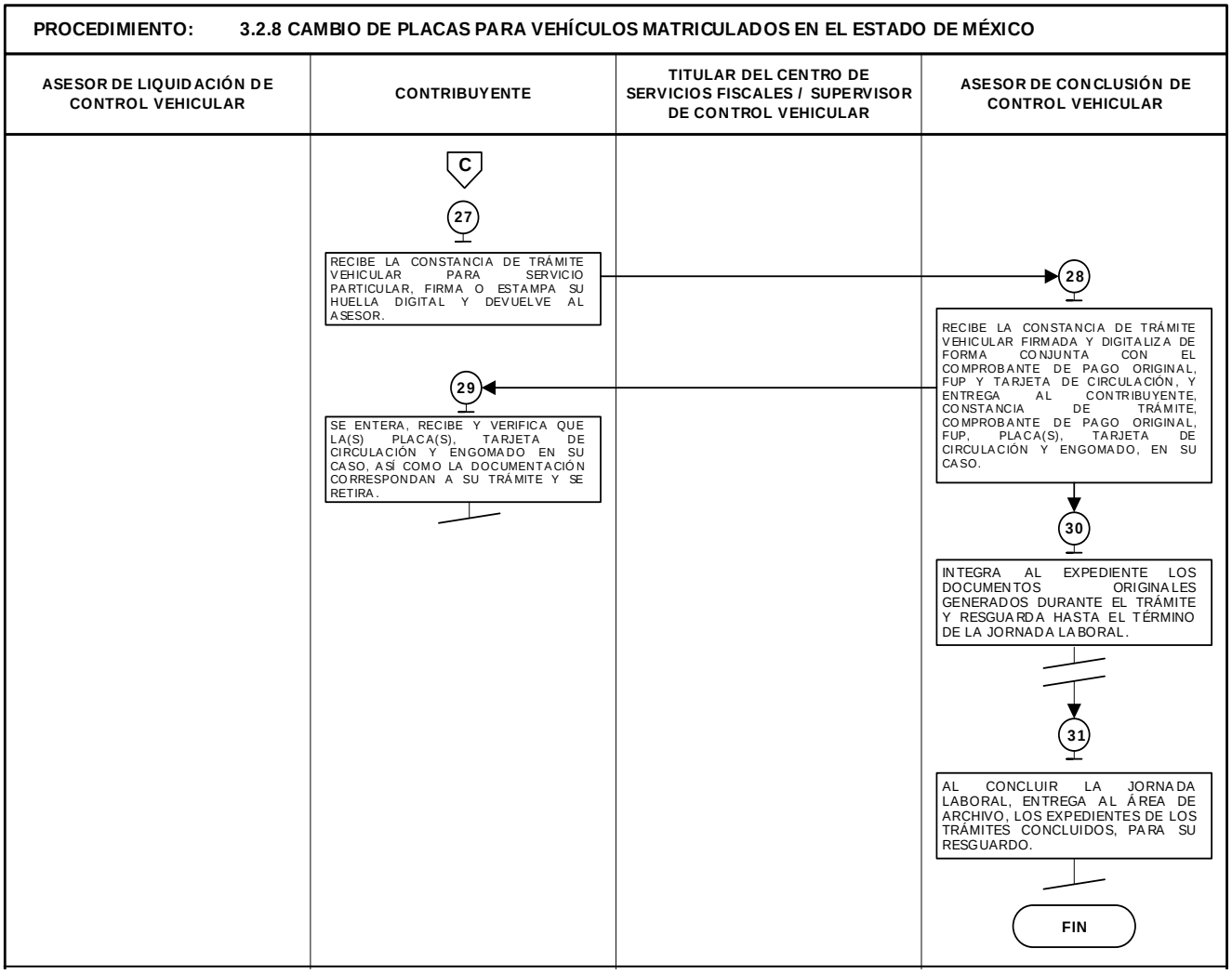

PROCEDIMIENTO: 3.2.8 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA, ACREDITA PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN Y, EN SU CASO, PODER NOTARIAL, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE CONSULTA EN REPUVE QUE EL VEHÍCULO NO CUENTE CON REPORTE DE ROBO Y DETERMINA:
¿TIENE REPORTE DE ROBO?
NO
SI
4
INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE SU VEHÍCULO CUENTA CON REPORTE DE ROBO POR EL CUAL SU TRÁMITE NO PROCEDE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE Y SE DESPIDE.
5
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SUS DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
6
REALIZA CAPTURA EN SISTEMA DEL NÚMERO DE TURNO Y HORA EN SU CASO, LOS DATOS PARA ASIGNAR PLACAS E INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS POR EL CONTRIBUYENTE.
7
MUESTRA AL CONTRIBUYENTE LA PANTALLA DE LIQUIDACIÓN CON LOS DATOS CAPTURADOS Y SOLICITA QUE REVISE SI SON CORRECTOS, INFORMÁNDOLE QUE UNA VEZ REALIZADO EL PAGO CUALQUIER MODIFICACIÓN POSTERIOR GENERA UN COSTO ADICIONAL.
8
REVISA EN PANTALLA LOS DATOS CAPTURADOS POR EL ASESOR Y DETERMINA:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
9
INDICA CUÁLES SON LOS ERRORES U OMISIONES EN LOS DATOS ASENTADOS PARA SU CORRECIÓN.
10
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN Y MUESTRA LA PANTALLA CON LOS DATOS MODIFICADOS SOLICITANDOLÉ NUEVAMENTE QUE VERIFIQUE LA INFORMACIÓN.
8
A

PROCEDIMIENTO: 3.2.8 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO



PROCEDIMIENTO: 3.2.8 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO





Descripción:

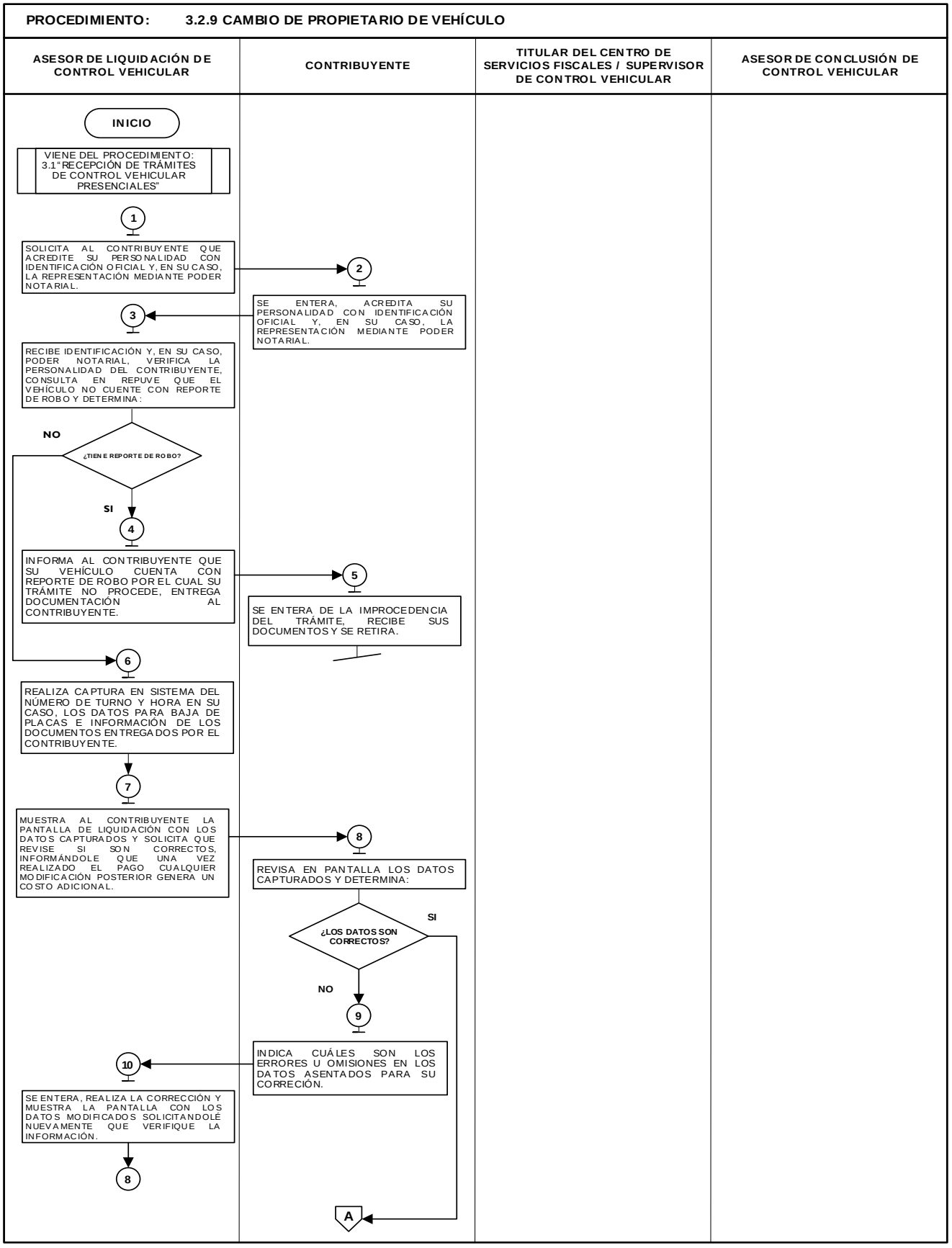
3.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

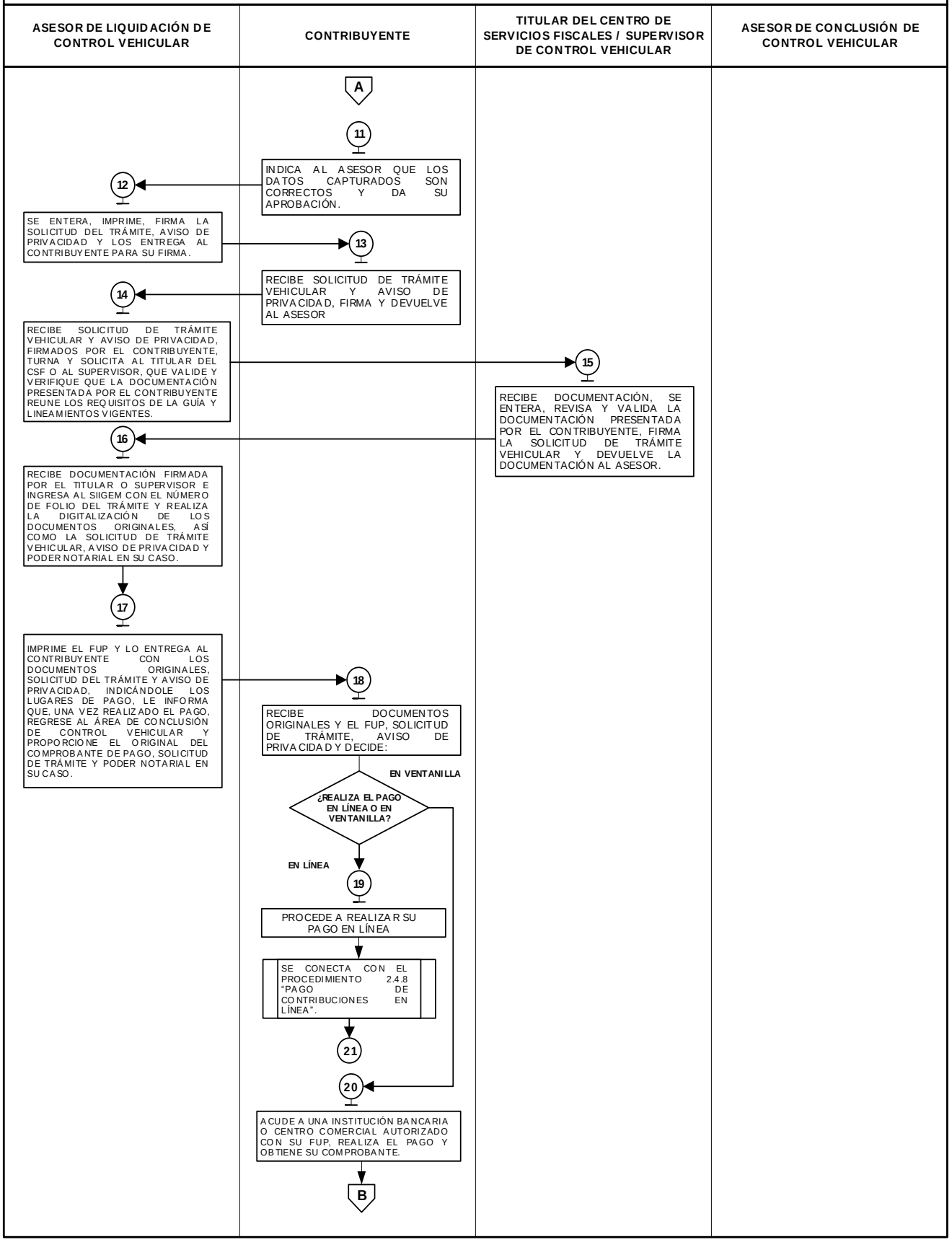
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para el cambio de propietario, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y le informa: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema

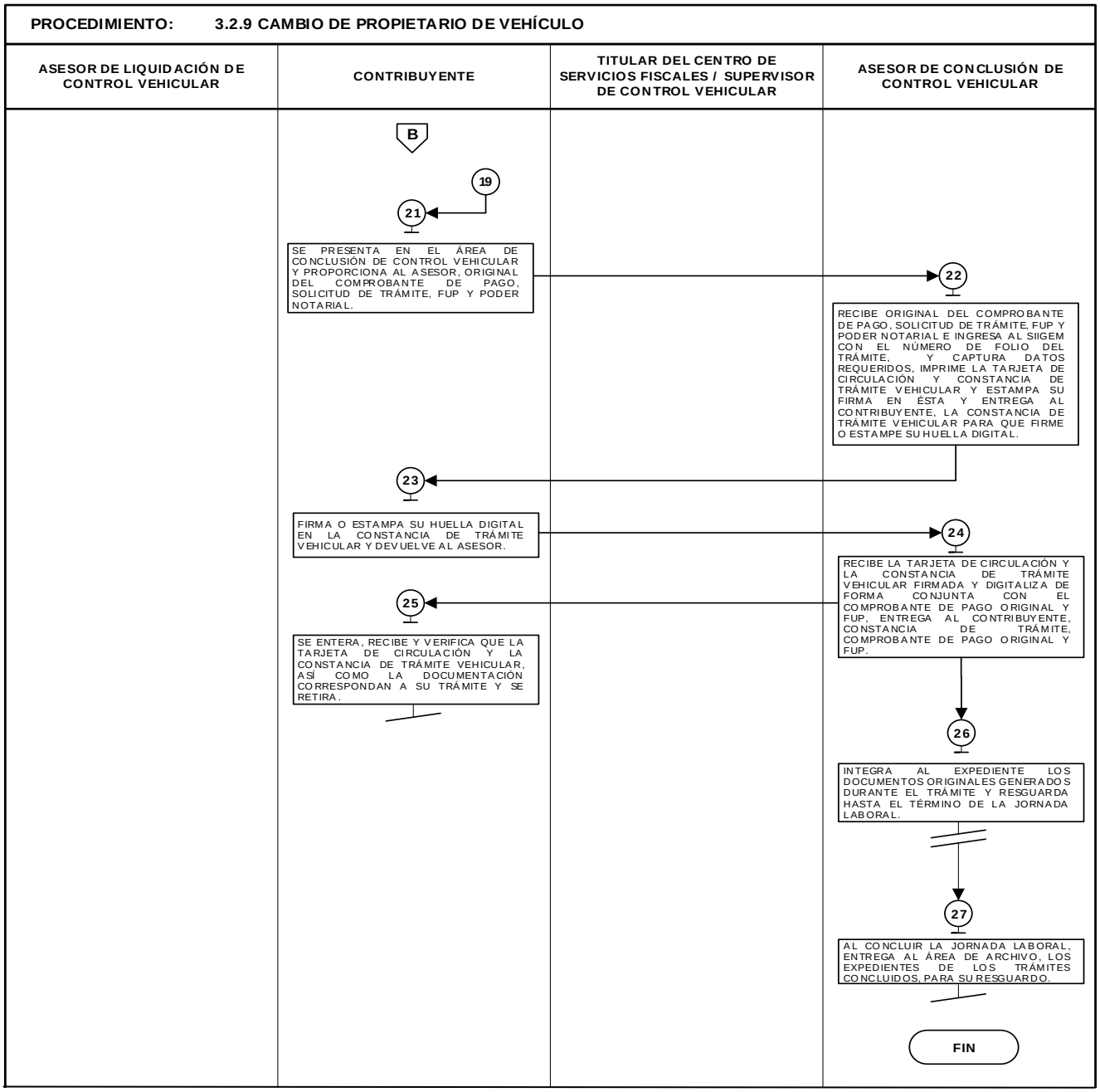
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la Tarjeta de Circulación y la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite, y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
23	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 26.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación
25	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la Tarjeta de Circulación, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
27	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:


PROCEDIMIENTO: 3.2.9 CAMBIO DE PROPIETARIO DE VEHÍCULO
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1"RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA, ACREDITA SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN Y, EN SU CASO, PODER NOTARIAL, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE, CONSULTA EN REPUVE QUE EL VEHÍCULO NO CUENTE CON REPORTE DE ROBO Y DETERMINA:
¿TIENE REPORTE DE ROBO?
NO
SI
4
INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE SU VEHÍCULO CUENTA CON REPORTE DE ROBO POR EL CUAL SU TRÁMITE NO PROCEDE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE.
5
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SUS DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
6
REALIZA CAPTURA EN SISTEMA DEL NÚMERO DE TURNO Y HORA EN SU CASO, LOS DATOS PARA BAJA DE PLACAS E INFORMACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS POR EL CONTRIBUYENTE.
7
MUESTRA AL CONTRIBUYENTE LA PANTALLA DE LIQUIDACIÓN CON LOS DATOS CAPTURADOS Y SOLICITA QUE REVISE SI SON CORRECTOS, INFORMÁNDOLE QUE UNA VEZ REALIZADO EL PAGO CUALQUIER MODIFICACIÓN POSTERIOR GENERA UN COSTO ADICIONAL.
8
REVISA EN PANTALLA LOS DATOS CAPTURADOS Y DETERMINA:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
9
INDICA CUÁLES SON LOS ERRORES U OMISIONES EN LOS DATOS ASENTADOS PARA SU CORRECIÓN.
10
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN Y MUESTRA LA PANTALLA CON LOS DATOS MODIFICADOS SOLICITANDOLE NUEVAMENTE QUE VERIFIQUE LA INFORMACIÓN.
8
A

PROCEDIMIENTO: 3.2.9 CAMBIO DE PROPIETARIO DE VEHÍCULO





Descripción:

3.2.10 Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.

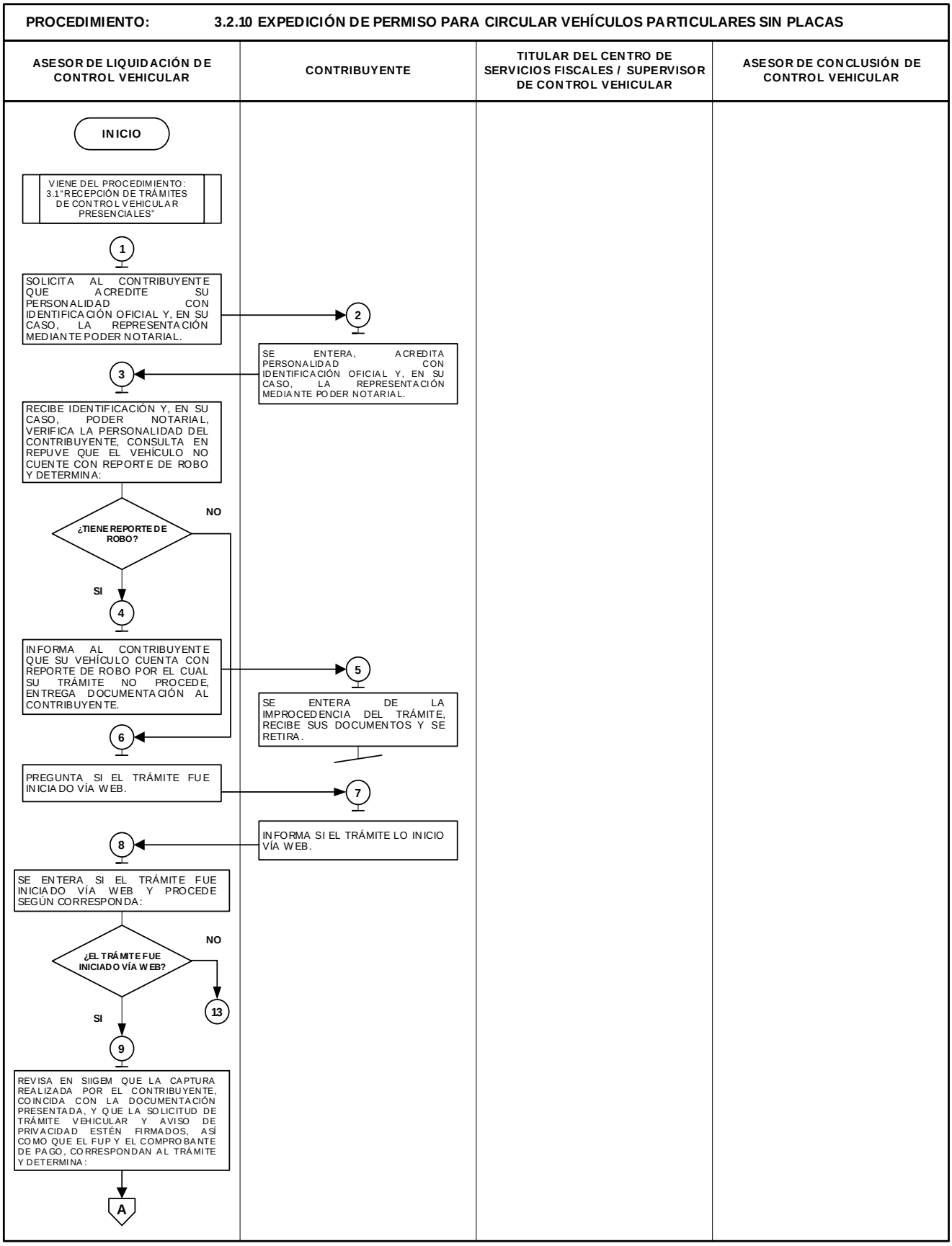
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Pregunta si el trámite fue iniciado vía Web.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Contribuyente	Informa si el trámite lo inicio vía Web.	
8	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera si el trámite fue iniciado vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite fue iniciado vía Web?**	
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Sí se inició vía Web.** Revisa en SIIGEM que la captura realizada por el Representante o Apoderado Legal, coincida con la documentación presentada para el trámite de Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas, así como que la solicitud de trámite vehicular y aviso de privacidad se encuentren debidamente firmados, que los conceptos del Formato Universal de Pago y el Comprobante de Pago, correspondan al trámite y determina: **¿Los datos son correctos?**	Documentos
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos no son correctos.** Informa al contribuyente o, en su caso, al Representante o Apoderado Legal de las inconsistencias del trámite, le devuelve sus documentos, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado, e inicie nuevamente su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
11	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe su documentación y se retira.	Documentos
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos son correctos.** Turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular. **Se conecta con la operación No. 22.**	Documentos
13	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para emitir el permiso para circular vehículos particulares sin placas, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema

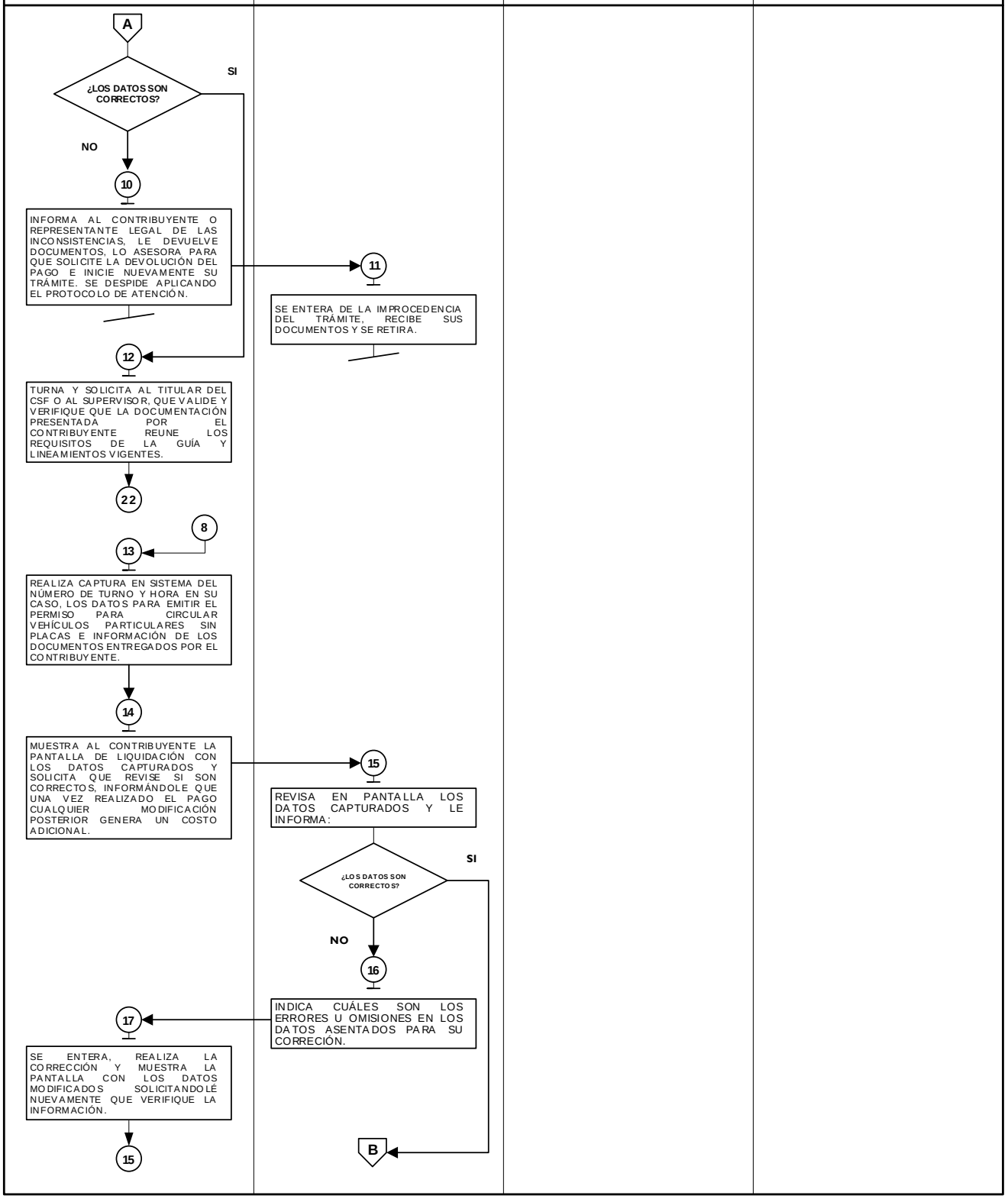
15	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y le informa: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
16	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 15.**	Sistema
18	Contribuyente	**Los datos si son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
19	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad.
20	Contribuyente.	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad.
21	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
22	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
23	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, revisa si el trámite se inició vía Web y procede según corresponda. **¿El trámite se inició vía Web?**	Documentos y Sistema
24	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	El trámite sí se inició vía Web Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago y le informa que acuda al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
25	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago, se entera donde concluir el trámite, acude al área de Conclusión de Control Vehicular y entrega al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregados el permiso para circular vehículos particulares sin placas y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular. **Se conecta con la operación No. 30.**	

26	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
27	Contribuyente.	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos, Formato Universal de Pago/aviso de privacidad
28	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 29.**	Sistema
29	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato Universal de Pago/comprobante
30	Contribuyente.	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregados el permiso para circular vehículos particulares sin placas y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Documentos, Formato Universal de Pago/comprobante
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos, imprime el permiso para circular vehículos particulares sin placas, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
32	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
33	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago, el permiso para circular vehículos particulares sin placas, y entrega al contribuyente Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y el permiso para circular vehículos particulares sin placas. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 35.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y permiso para circular vehículos particulares sin placas
34	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que el permiso para circular vehículos particulares sin placas, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Permiso para circular vehículos particulares sin placas
35	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
36	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

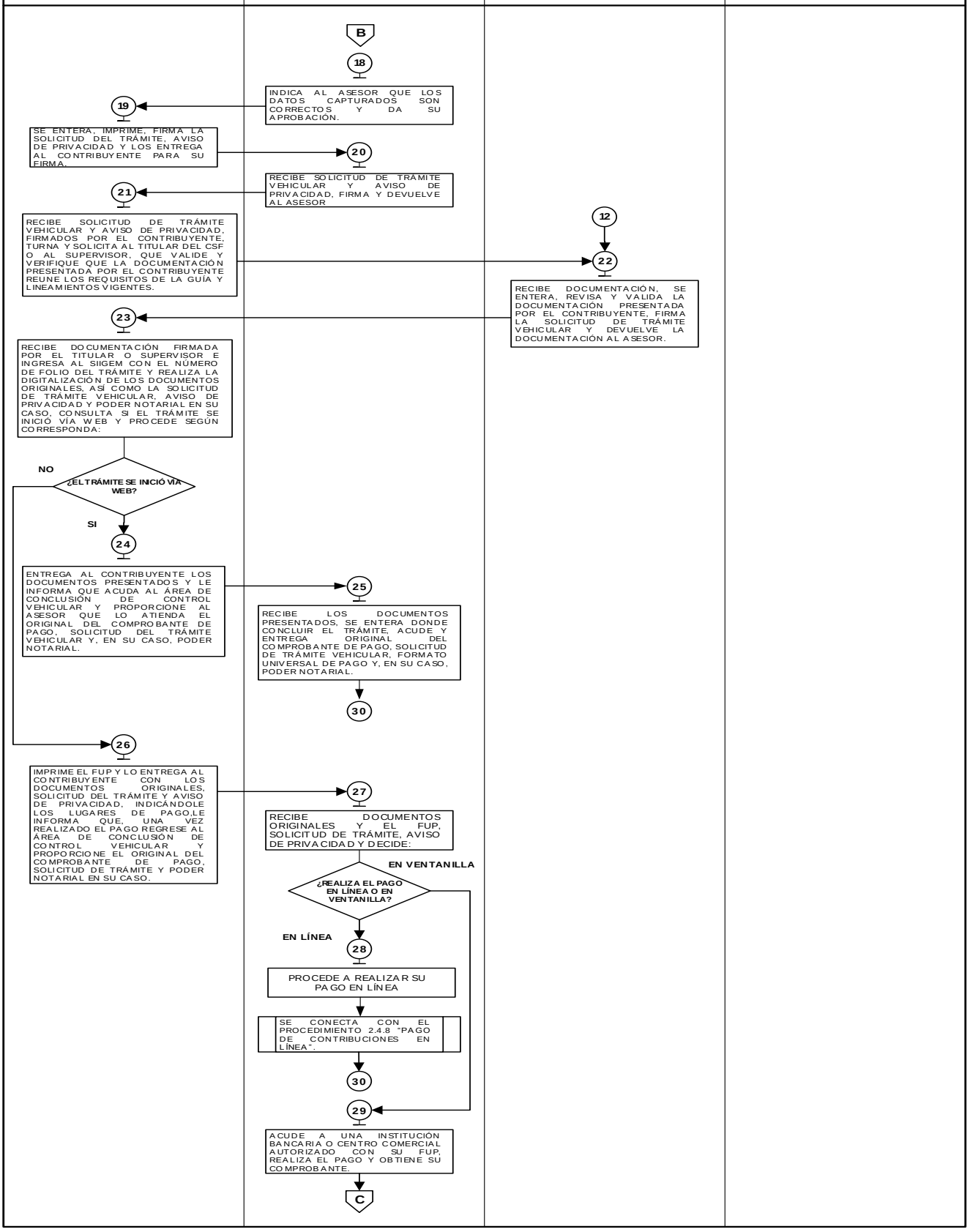
Diagrama:

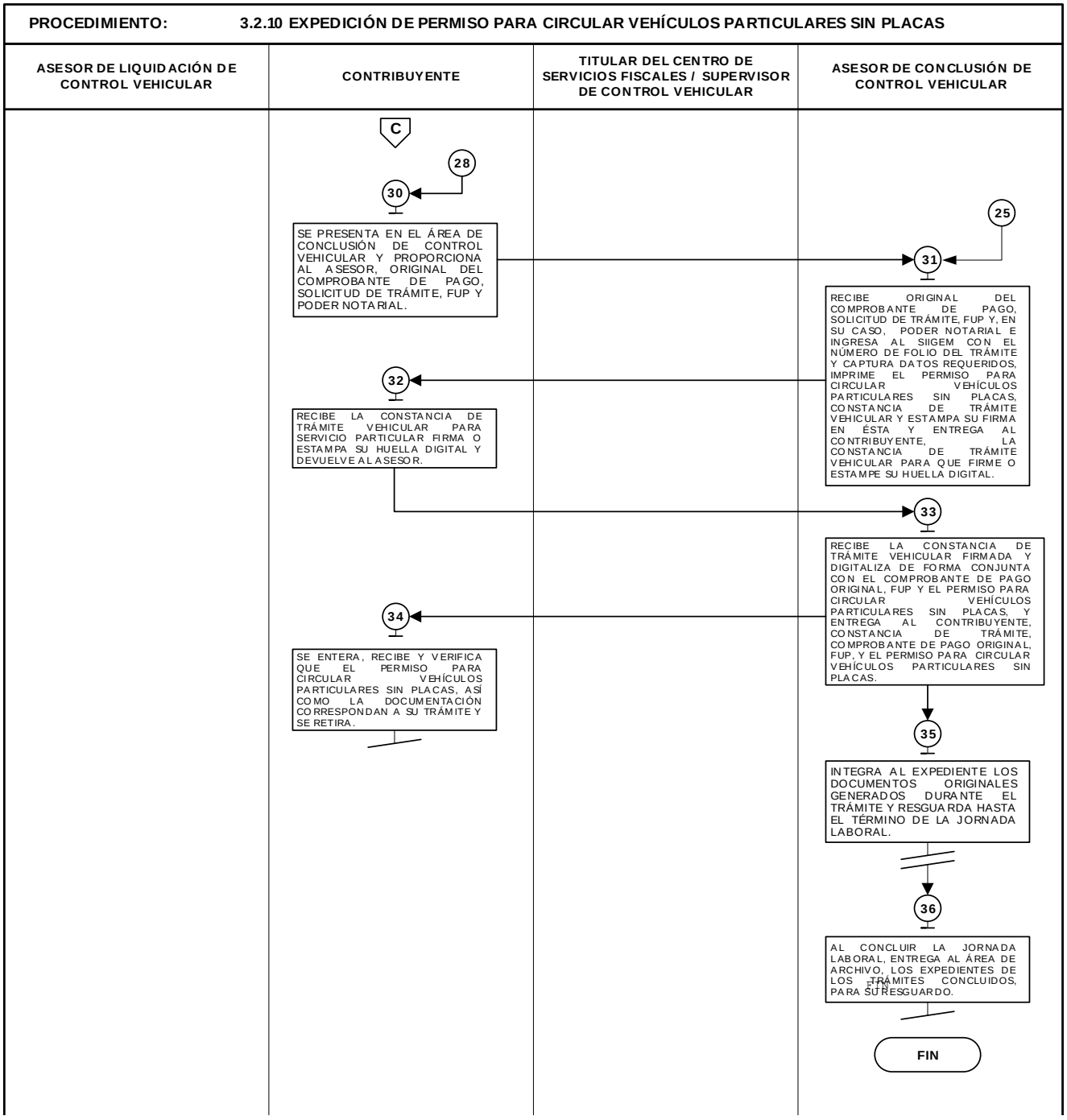

PROCEDIMIENTO: 3.2.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR VEHÍCULOS PARTICULARES SIN PLACAS
ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR
CONTRIBUYENTE
TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR
ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO: 3.1"RECEPCIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR PRESENCIALES"
1
SOLICITA AL CONTRIBUYENTE QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
2
SE ENTERA, ACREDITA PERSONALIDAD CON IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN MEDIANTE PODER NOTARIAL.
3
RECIBE IDENTIFICACIÓN Y, EN SU CASO, PODER NOTARIAL, VERIFICA LA PERSONALIDAD DEL CONTRIBUYENTE, CONSULTA EN REPUVE QUE EL VEHÍCULO NO CUENTE CON REPORTE DE ROBO Y DETERMINA:
¿TIENE REPORTE DE ROBO?
NO
SI
4
INFORMA AL CONTRIBUYENTE QUE SU VEHÍCULO CUENTA CON REPORTE DE ROBO POR EL CUAL SU TRÁMITE NO PROCEDE, ENTREGA DOCUMENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE.
5
SE ENTERA DE LA IMPROCEDENCIA DEL TRÁMITE, RECIBE SUS DOCUMENTOS Y SE RETIRA.
6
PREGUNTA SI EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB.
7
INFORMA SI EL TRÁMITE LO INICIO VÍA WEB.
8
SE ENTERA SI EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB Y PROCEDE SEGÚN CORRESPONDA:
¿EL TRÁMITE FUE INICIADO VÍA WEB?
NO
13
SI
9
REVISA EN SIIGEM QUE LA CAPTURA REALIZADA POR EL CONTRIBUYENTE, COINCIDA CON LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA, Y QUE LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR Y AVISO DE PRIVACIDAD ESTÉN FIRMADOS, ASÍ COMO QUE EL FUP Y EL COMPROBANTE DE PAGO, CORRESPONDAN AL TRÁMITE Y DETERMINA:
A

PROCEDIMIENTO: 3.2.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR VEHÍCULOS PARTICULARES SIN PLACAS



PROCEDIMIENTO: 3.2.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR VEHÍCULOS PARTICULARES SIN PLACAS





Descripción:

3.2.11 Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.

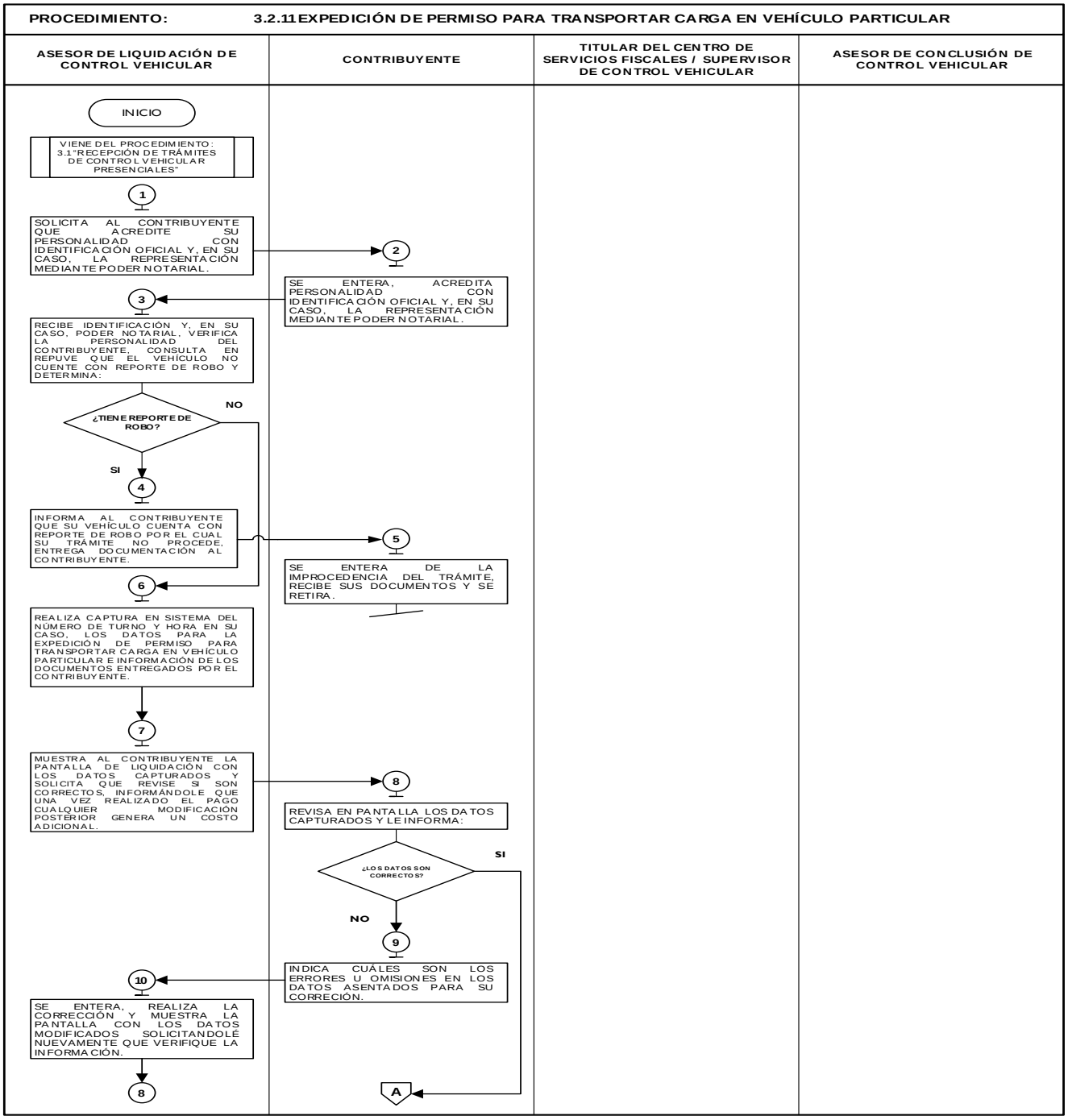
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

2	Contribuyente	Se entera acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para la Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos
7	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
8	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y le informa: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 8.**	Sistema
11	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
13	Contribuyente	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular, aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva
14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y carta responsiva

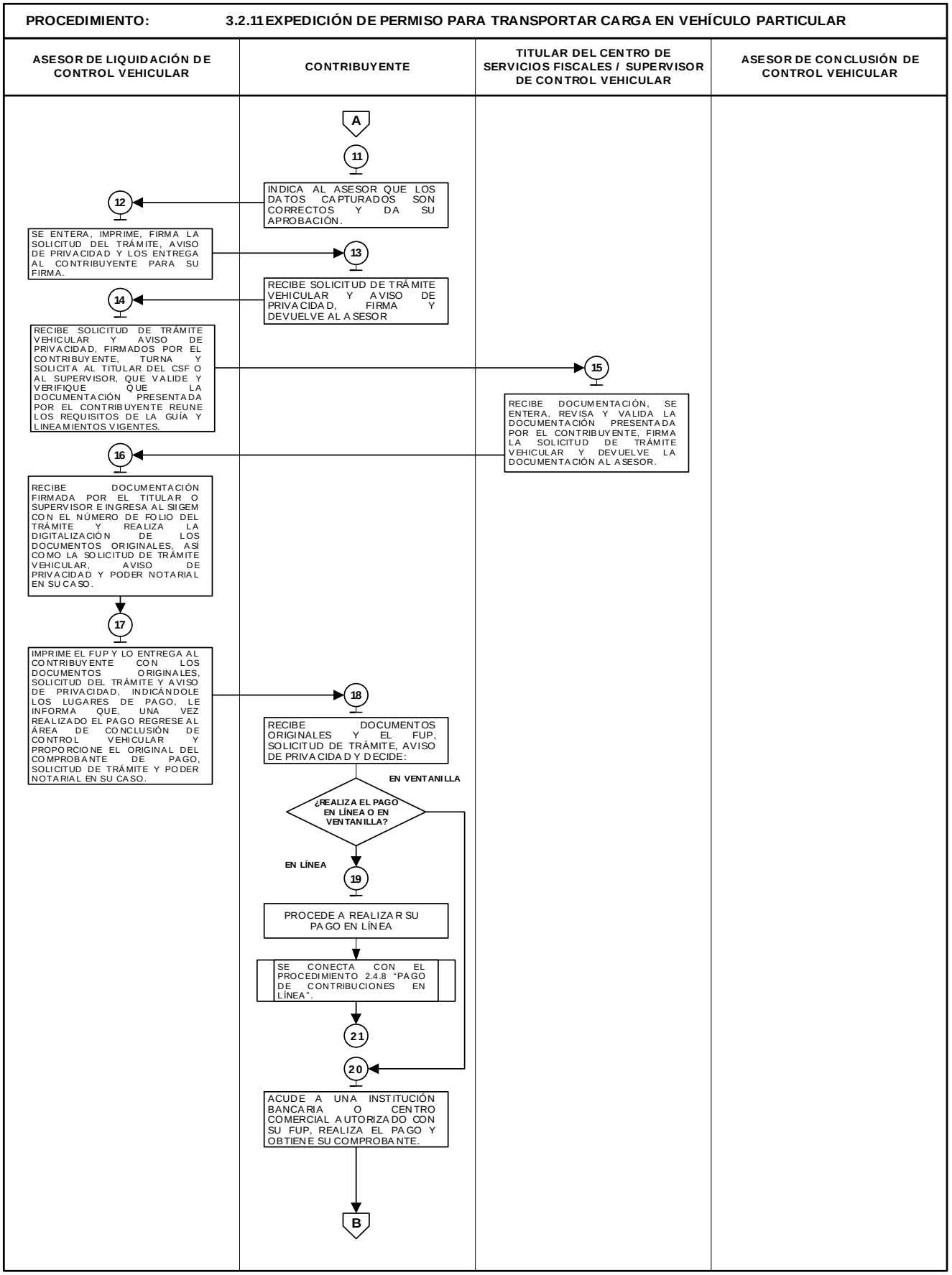
15	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
16	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial, en su caso.	Documentos y Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
18	Contribuyente	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos y Formato Universal de Pago
19	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 21.**	Sistema
20	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato universal de Pago y comprobante
21	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sea entregado: la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
22	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite. Registra el número de folio o referencia y captura datos requeridos, imprime la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, el permiso para transportar carga en vehículo particular, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, el permiso para transportar carga en vehículo particular y Formato Universal de Pago. Sistema
23	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
24	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 26.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y permiso

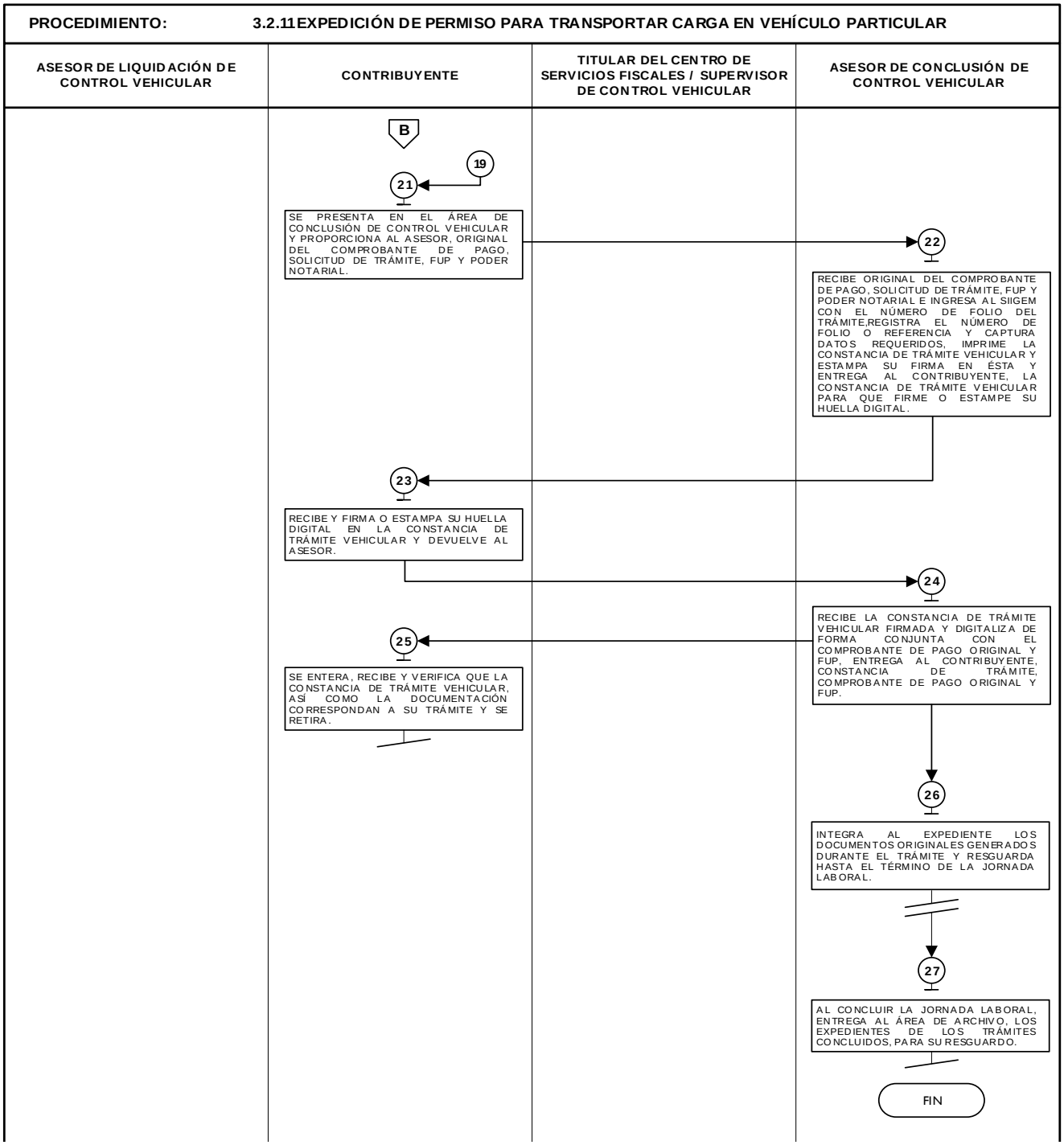
25	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Permiso, placa (s), Tarjeta de Circulación y engomado
26	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
27	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: 3.2.11 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHÍCULO PARTICULAR





Descripción:

3.2.12 Reposición de Tarjeta de Circulación.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento 3.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".	
1	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Solicita al contribuyente que acredite su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, la representación mediante Poder Notarial si el trámite no lo realiza el interesado.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

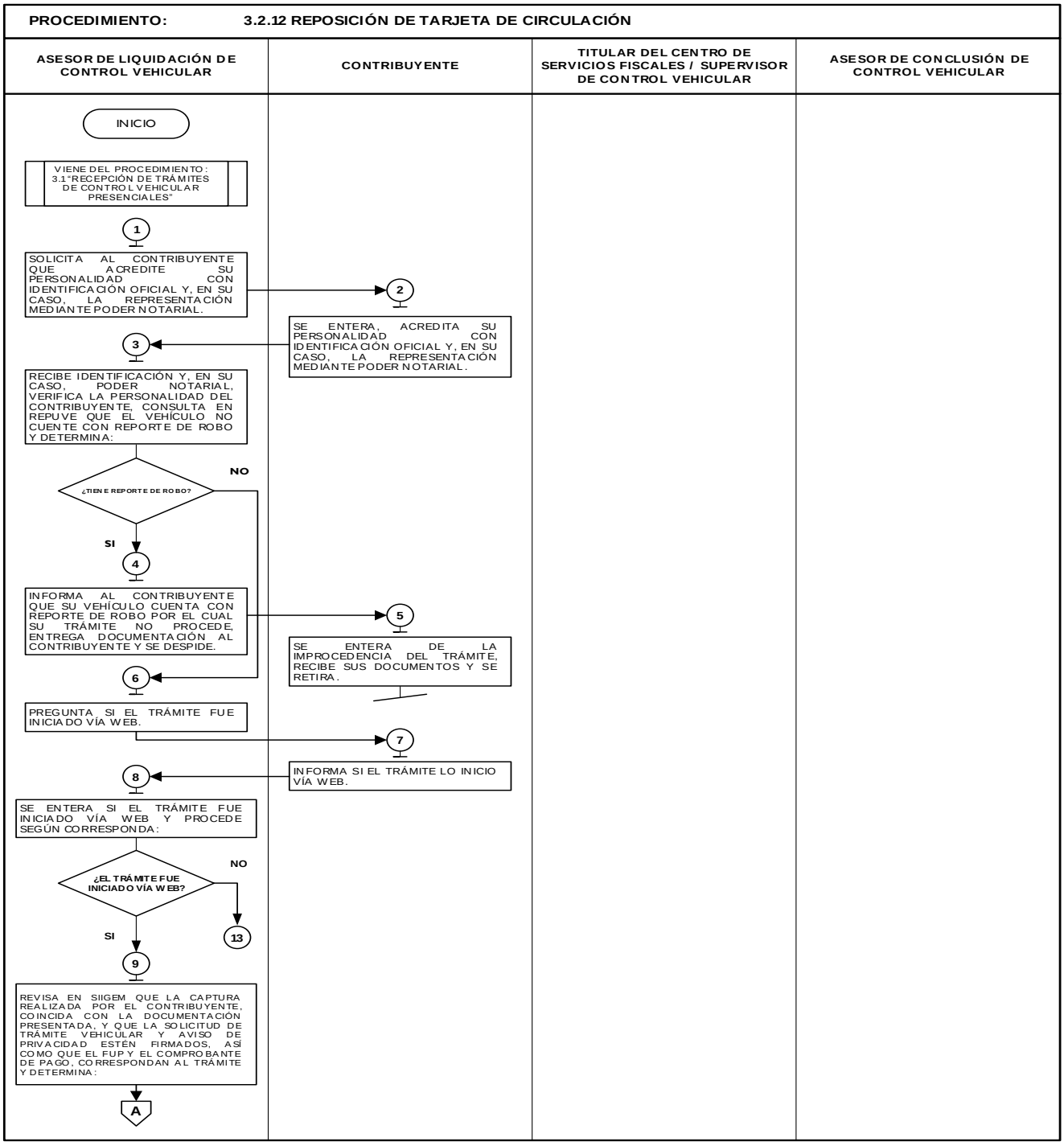
2	Contribuyente	Se entera, acredita su personalidad mediante identificación oficial y, en su caso, Poder Notarial.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
3	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe identificación y, en su caso, Poder Notarial, verifica la personalidad del contribuyente y, en su caso, del Representante o Apoderado Legal, consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo y determina: **¿Tiene reporte de robo?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
4	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si tiene reporte de robo.** Informa al contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo motivo por el cual su trámite no procede, entrega documentación al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
5	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe sus documentos y se retira.	
6	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No tiene reporte de robo.** Pregunta si el trámite fue iniciado vía Web.	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente
7	Contribuyente	Informa si el trámite lo inicio vía Web.	
8	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera si el trámite fue iniciado vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite fue iniciado vía Web?**	
9	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Sí se inició vía Web.** Revisa en SIIGEM que la captura realizada por el Representante o Apoderado Legal, coincida con la documentación presentada para el trámite de Reposición de Tarjeta de Circulación, así como que la solicitud de trámite vehicular y aviso de privacidad se encuentren debidamente firmados, que los conceptos del Formato Universal de Pago y el Comprobante de Pago, correspondan al trámite y determina: **¿Los datos son correctos?**	Documentos
10	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos no son correctos.** Informa al contribuyente o, en su caso, al Representante o Apoderado Legal de las inconsistencias del trámite, le devuelve sus documentos, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Documentos
11	Contribuyente.	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe su documentación y se retira.	Documentos
12	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Los datos son correctos.** Turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular. **Se conecta con la operación No. 22.**	Documentos
13	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Realiza captura en sistema del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para la Reposición de Tarjeta de Circulación, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal.	Documentos

14	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, la pantalla de Liquidación con los datos capturados y solicita que revise si son correctos, informándole que una vez realizado el pago cualquier modificación posterior genera un costo adicional.	Sistema
15	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el Asesor y determina: **¿Los datos son correctos?**	Sistema
16	Contribuyente	**Los datos no son correctos.** Indica al Asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	Sistema
17	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de datos en el sistema y muestra al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal la pantalla con los datos modificados correctamente solicitándole nuevamente que verifique la información. **Se conecta a la operación No. 15.**	Sistema
18	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Indica al Asesor que los datos capturados son correctos y da su aprobación.	Sistema
19	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Se entera, imprime y firma la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y los entrega al contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal para su firma.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
20	Contribuyente.	Recibe la Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad, firma y devuelve al Asesor.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
21	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular y aviso de privacidad firmados por el contribuyente y, en su caso, Representante o Apoderado Legal, turna y solicita al Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular, que valide y verifique que la documentación presentada por el contribuyente reúne los requisitos de acuerdo con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular.	Solicitud del Trámite Vehicular/ aviso de privacidad
22	Titular del Centro de Servicios Fiscales o al Supervisor de Control Vehicular	Recibe documentación, se entera, revisa y valida la documentación presentada por el contribuyente, firma la Solicitud de Trámite Vehicular y devuelve la documentación al Asesor.	Documentos
23	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	Recibe documentación firmada por el Titular o Supervisor e ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y realiza la digitalización de los documentos originales, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, aviso de privacidad y Poder Notarial. Revisa si el trámite se inició vía Web y procede según corresponda: **¿El trámite se inició vía Web?**	Documentos y Sistema
24	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**Si se inició vía Web.** Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago y le informa que acuda al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	
25	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el aviso de privacidad, Comprobante de Pago y Formato Universal de Pago, se entera donde concluir el trámite, acude al área de Conclusión de Control Vehicular y entrega al	

		Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregada la reposición de la Tarjeta de Circulación y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular. **Se conecta con la operación No. 31.**	
26	Asesor de Liquidación de Control Vehicular	**No se inició vía Web.** Imprime el Formato Universal de Pago y lo entrega al contribuyente de manera conjunta con los documentos originales presentados, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad, indicándole los lugares donde puede realizar el pago, así mismo le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de Conclusión de Control Vehicular y proporcione al Asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular y, en su caso, Poder Notarial. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Formato Universal de Pago
27	Contribuyente.	Recibe documentos originales y el Formato Universal de Pago, así como la Solicitud del Trámite Vehicular y el aviso de privacidad y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	Documentos, Formato Universal de Pago/aviso de privacidad
28	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”. **Se conecta con la operación No. 30.**	Sistema
29	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato Universal de Pago/comprobante
30	Contribuyente.	Realizado el pago, se presenta en el área de Conclusión de Control Vehicular del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al Asesor, original del Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial, para que le sean entregadas la reposición de la Tarjeta de Circulación y Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular.	Documentos, Formato Universal de Pago/comprobante
31	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe original del Comprobante de Pago, Solicitud del Trámite Vehicular, Formato Universal de Pago y, en su caso, Poder Notarial. Ingresa al SIIGEM con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos, imprime Tarjeta de Circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, estampa su firma en ésta y entrega al contribuyente, la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular para que firme o estampe su huella digital.	Comprobante de Pago, Solicitud de Trámite Vehicular y Formato Universal de Pago
32	Contribuyente	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firma o estampa su huella digital y devuelve al Asesor.	Constancia de Trámite Vehicular
33	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular firmada y digitaliza de forma conjunta con el Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación, y entrega al contribuyente, Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, Comprobante de Pago original, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación. Se despide aplicando el protocolo de entrega de placas y Tarjeta de Circulación. **Se conecta a la operación No. 35.**	Constancia de Trámite Vehicular, Comprobante de Pago, Formato Universal de Pago y Tarjeta de Circulación

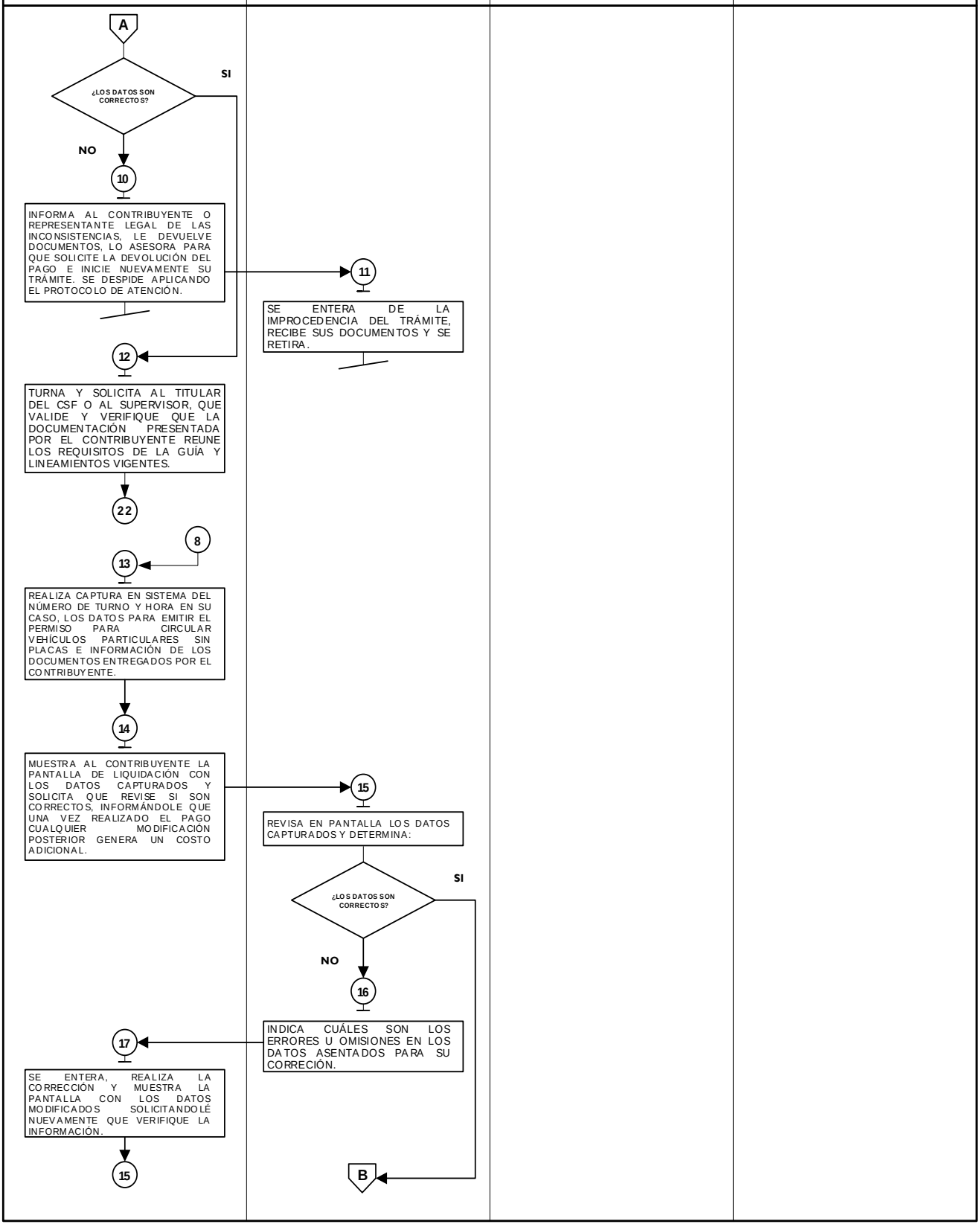
34	Contribuyente	Se entera, recibe y verifica que la Tarjeta de Circulación, así como la documentación correspondan a su trámite y se retira.	Tarjeta de Circulación
35	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Integra al expediente los documentos originales generados durante el trámite y resguarda hasta el término de la jornada laboral.	Documentos
36	Asesor de conclusión de Control Vehicular	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Archivo, los expedientes de los trámites concluidos, para su resguardo. **Fin del Procedimiento**	Expediente

Diagrama:

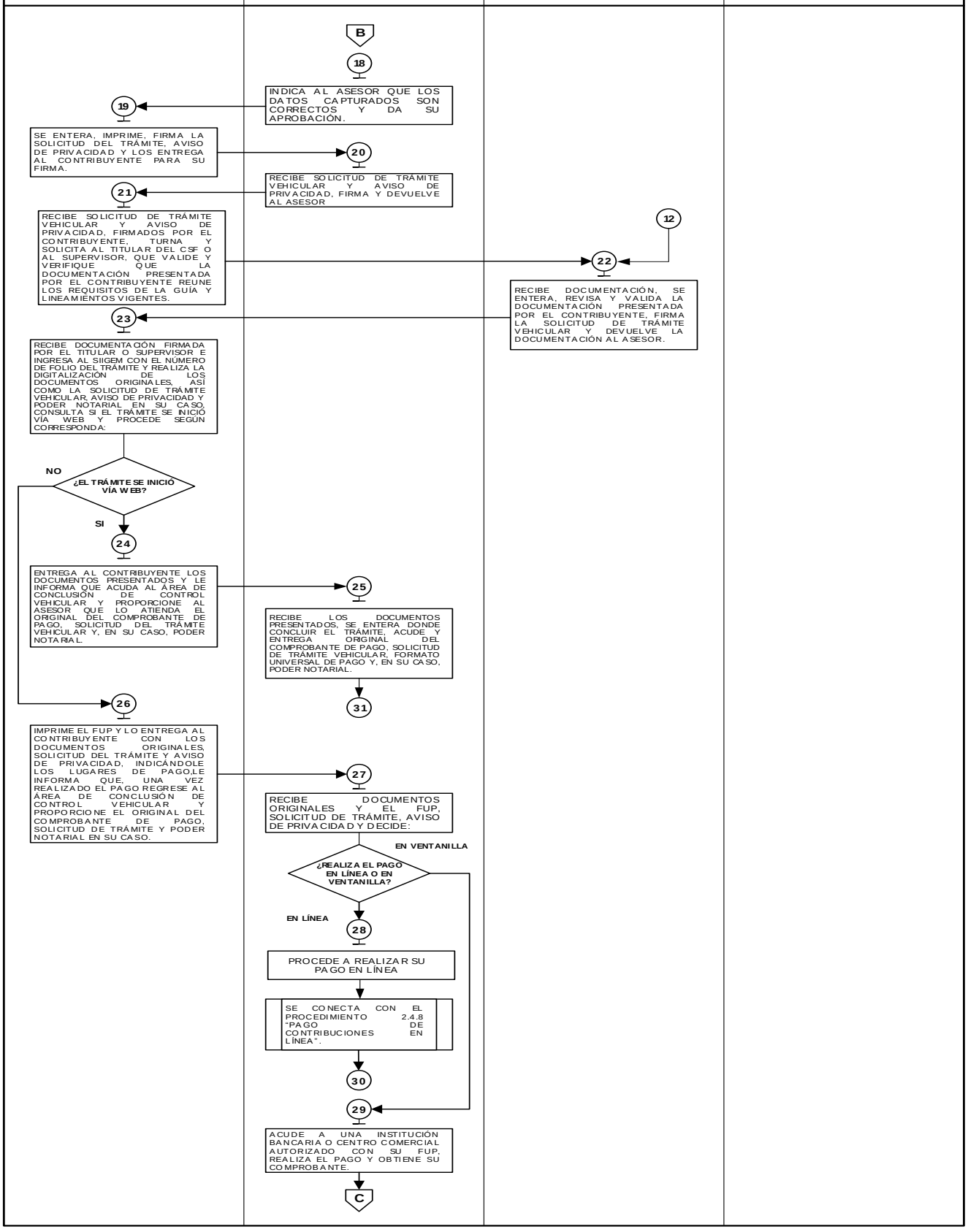


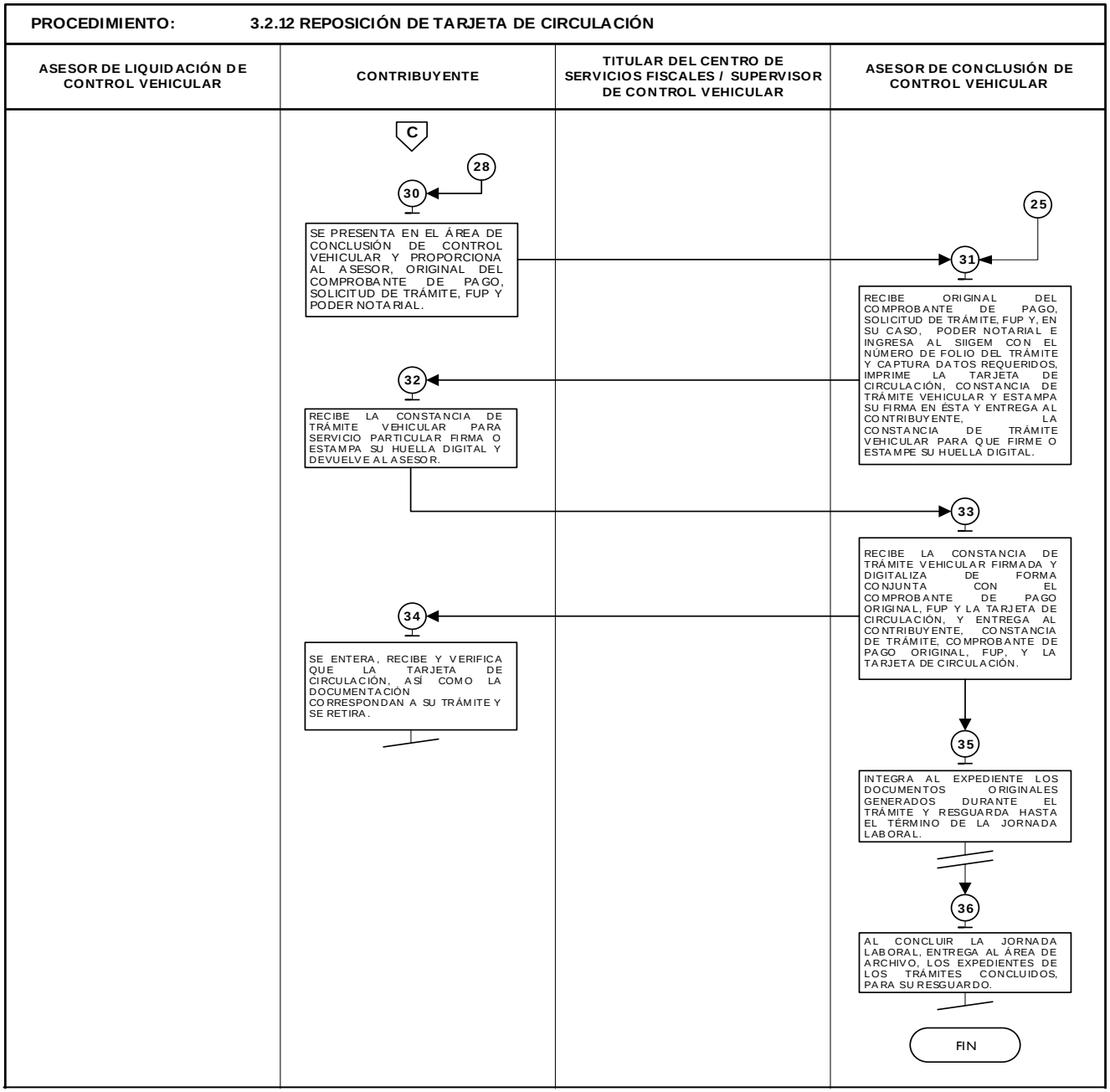
PROCEDIMIENTO: 3.2.12 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN

ASESOR DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	TITULAR DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES / SUPERVISOR DE CONTROL VEHICULAR	ASESOR DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR



PROCEDIMIENTO: 3.2.12 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN





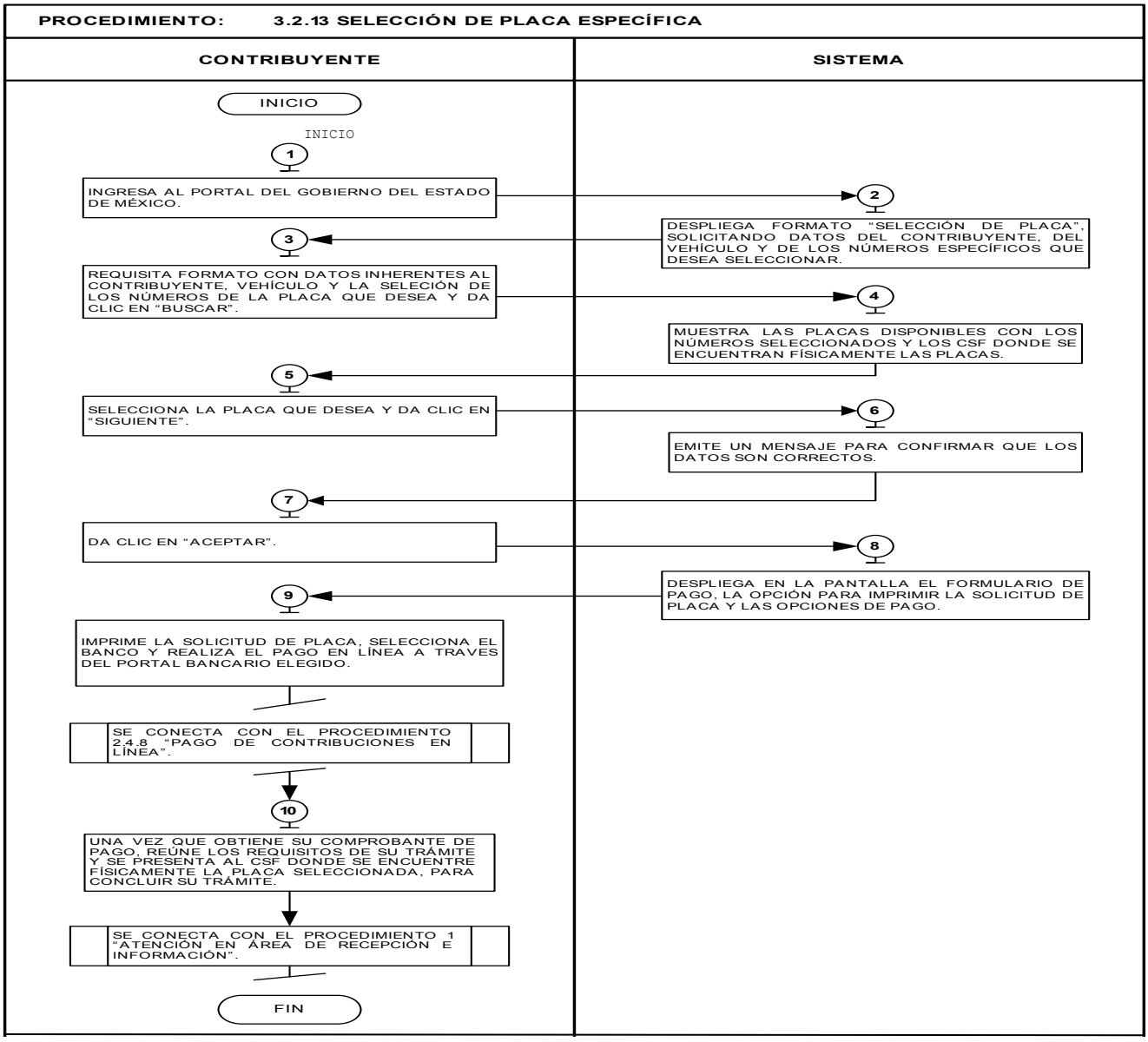
Descripción:

3.2.13 Selección de placa específica.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente.	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ “Atención al Contribuyente”/ Control Vehicular/ Selección de Placa.	
2	Sistema.	Despliega formato “Selección de Placa”, solicitando datos del contribuyente, del vehículo y de los números específicos que desea seleccionar.	
3	Contribuyente.	Requisita formato con datos inherentes al contribuyente, vehículo y la selección de los números de la placa que desea obtener y da clic en “Buscar”.	

4	Sistema.	Muestra las placas disponibles con los números seleccionados y los Centros de Servicios Fiscales donde se encuentran físicamente las placas.	
5	Contribuyente.	Selecciona la placa que desea y da clic en “Siguiente”.	
6	Sistema.	Emite un mensaje para confirmar que los datos son correctos.	
7	Contribuyente.	Da clic en “Aceptar”.	
8	Sistema.	Despliega en la pantalla el formulario de pago, la opción para imprimir la solicitud de placa y las opciones de pago.	
9	Contribuyente.	Imprime la solicitud de placa, selecciona el Banco y procede a realizar el pago en línea a través del portal bancario elegido. Se conecta al procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	
11	Contribuyente.	Una vez que obtiene su Comprobante de Pago, reúne los requisitos de su trámite y se presenta al Centro de Servicios Fiscales donde se encuentre físicamente la placa seleccionada, para concluir su trámite. **Se conecta con el procedimiento 1 “Atención en Área de Recepción e información”.**	Comprobante de Pago

Diagrama:



4. Prestación de Servicios.

Objetivo:

Mejorar la calidad en la atención que se brinda al contribuyente, así como facilitarle el uso de los servicios que se ofrecen mediante el Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México, sin necesidad de acudir a los Centros de Servicios Fiscales.

Alcance:

Aplica a todos los contribuyentes que desean hacer uso de los servicios a través del Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México, respecto a los servicios 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, Título Primero, Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías artículos 25 y 26, Capítulo II de los Mexicanos Artículo 31 fracción IV; Título Quinto de los Estados de la Federación y de la Ciudad de México, artículo 116 fracción VII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Título Primero del Estado de México como Entidad Política, Artículo 4; Título Tercero de la Población, Capítulo Primero de los Habitantes del Estado, Artículo 27 fracción II; Título Cuarto del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero del Poder Ejecutivo, Sección Primera del Gobernador del Estado, Artículo 65, Sección Segunda de las Facultades y Obligaciones del Gobernador del Estado, artículos 65, 77, fracciones II, XXIII y XXXVIII y 80. Gaceta del Gobierno, 10 de noviembre de 1917, y reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Título Segundo de la Administración Pública Centralizada, Capítulo II de la Competencia de las Secretarías de Estado y Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, artículos 31, fracciones II, XI, XIV y XV, Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, reformas y adiciones.
- Ley de Coordinación Fiscal, Capítulo II del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, Artículo 10, Capítulo III de la Colaboración Administrativa entre las Entidades y la Federación, artículos 13, 14 y 15. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978 y sus reformas y adiciones.
- Código Fiscal de la Federación, Título I Disposiciones Generales, Capítulo Primero Sujetos del Impuesto, Artículo 5. Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley del Registro Público Vehicular, Título Segundo del Registro, Capítulo I de su Objeto e Integración, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación, 1 de septiembre de 2004, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que celebran la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 1979, y Gaceta del Gobierno, 19 de enero de 1982, reformas y adiciones.
- 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, Décima Segunda, Décima Tercera y Tercera Transitoria, Anexo 8, Cláusula Primera y Segunda. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Gaceta del Gobierno, 5 de agosto de 2015.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5, 7, Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 15 y 19, fracciones I y III, 20, 21, fracciones II y VIII, 23 y 24 fracciones II, III, IV, XIII, XVI, XVII, LII, LV y LVII. Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, Título Primero, Capítulo Único Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Título Tercero de las Responsabilidades Administrativas, Capítulo I de los Sujetos, Artículo 41; Capítulo II de la Responsabilidad Administrativa Disciplinaria, artículos 42 y 43. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, reformas y adiciones.
- Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, Capítulo I Disposiciones Generales, artículos 1 y 2; Capítulo II Información, Difusión y Asistencia al Contribuyente, Artículo 5. Diario Oficial de la Federación, 23 de junio de 2005 y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Título Primero de las Disposiciones Preliminares, artículos 1, 2 y 5; Título Segundo de los Principios de Carácter Fiscal, Capítulo Primero de las Disposiciones Generales, artículos 9, 13, 16 y 22; Capítulo Segundo del Nacimiento, Determinación, Garantía y Extinción de Créditos Fiscales, artículos 24; Capítulo Tercero de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes artículos, 46 fracción I y 47 fracciones I y II; Título Tercero de los Ingresos del Estado, Capítulo Primero de los Impuestos, Sección Primera del Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal Artículo 56; Sección Segunda

del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Subsección I Disposiciones Generales, Artículo 60; Sección Tercera del Impuesto sobre la Adquisición de Vehículos Automotores Usados, Artículo 62; Sección Cuarta del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas, Artículo 65; Capítulo Segundo de los Derechos, Sección Tercer de los Derechos por servicios prestados por la Secretaría de Finanzas, Artículo 77 fracción VIII inciso b. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.

- Código Administrativo del Estado de México, Libro Séptimo del Transporte Público, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero del Objeto y Finalidad, artículos 7.4 fracción III y 7.8; Libro Octavo del Tránsito y Estacionamientos de Servicio al Público, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero del Objeto y Finalidad, Artículo 8.11 fracciones I y IV. Gaceta del Gobierno, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título I de la Secretaría, Capítulo I de la Competencia y Organización de la Secretaría, artículos 1, 2, 3 fracción VI y 4 fracción IV; Capítulo II de los Directores Generales, Procurador Fiscal, Contador General Gubernamental y Coordinadores, Artículo 9 fracciones IV y VIII; Capítulo II de la Dirección General de Recaudación, artículos 12, 13, 14 fracciones V, IX, XIII y XXVIII. 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, 203111000 Dirección de Administración Tributaria, 203113000 Dirección de Operación, 203114000 Dirección de Administración de Cartera, 203115000 Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, 203116000 Dirección del Registro Estatal de Vehículos, 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente, 203118000 Dirección de Administración y Servicios Generales y 203119000 Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares. Gaceta del Gobierno, 13 de julio de 2015.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Segundo, numerales 4, 5, 9 y 12; Tercero, numeral 4; Cuarto numeral 1; Quinto, numerales 3, 4 y 10; Sexto, numerales 3 y 4; Séptimo numeral 2; Octavo, numeral 1; Décimo, numerales 3 y 6; Décimo Primero, numerales 2, 6 y 13; Décimo Segundo, numerales 2 y 5; Décimo Tercero numeral 5, Décimo Cuarto, numerales 4, 7, 9 y 13; Décimo Quinto, numerales 3 y 12; Décimo Octavo. Gaceta del Gobierno, 17 de agosto de 2015.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Definiciones:

Trámite en línea: Se entenderá por trámite en línea, toda promoción o solicitud efectuada por el contribuyente a través del Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México, respecto a los servicios dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, en la cual requiera ingresar documentación y/o información, para obtener una respuesta o un producto generado por su solicitud, el cual podrá ser impreso por el contribuyente.

FUP: Formato Universal de Pago.

Insumos, Recursos, Resultados e Interacción de Procedimientos por Procedimiento.

4.1 Aviso de venta de vehículo.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Formato “Aviso de Venta”.

Resultados:

Recepción y entrega del formato "Aviso de Venta.

Interacción con otros procedimientos:

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

3.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

4.2 Calculadora (REPECOS), vía Internet.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Formato Universal de Pago.

Resultados:

Formato Universal de Pago con la cantidad a enterar.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.1 Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

2.3.9 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

4.3 Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Asesoría sobre impuestos y derechos municipales, estatales y federales.

Interacción con otros procedimientos:

No aplica.

4.4 Comprobante de pago de contribuciones, vía internet.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Verificar el estatus de un Comprobante de Pago electrónico asociado a una Línea de Captura.

Interacción con otros procedimientos:

No aplica.

4.5 Consulta conoce tu Registro Estatal de Contribuyentes (REC).

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Registro Estatal de Contribuyentes.

Interacción con otros procedimientos:

2.3.9 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

4.6 Consulta de pago de servicios que ofrece el Gobierno del Estado de México, vía internet.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Consulta del registro de un pago realizado mediante Línea de Captura.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.1 Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

2.4.2 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía internet.

2.4.3 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía internet.

2.4.4 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet.

2.4.7 Emisión del formato universal de pago de derechos.

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

2.4.9 Presentación de declaraciones.

4.7 Consulta de verificación vehicular.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Consulta para realizar la verificación vehicular.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.1 Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.

2.4.2 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía internet.

2.4.3 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía internet.

2.4.4 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet.

2.4.7 Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

2.4.9 Presentación de declaraciones.

4.8 Informe de robo/recuperación de vehículos.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Número de folio del informe de robo/recuperación.

Formato de informe de robo/recuperación.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

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

4.9 Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Formato de informe de siniestro con pérdida total.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

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

4.10 Mi cuenta, Registro Estatal de Contribuyentes y obtención de contraseña, vía Internet.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Constancia de movimientos o declaraciones presentadas.

Interacción con otros procedimientos:

2.3.3 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

2.3.9 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

4.11 Programación de citas para atención en Centros de Servicios Fiscales.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Formato con datos y folio de la Cita Web.

Interacción con otros procedimientos:

2.3.11 Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.

2.3.13 Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados.

2.3.22 Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

2.3.23 Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.

3.2.2 Alta de vehículos de otra entidad.

3.2.3 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

3.2.4 Alta de vehículos nuevos.

3.2.5 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

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

3.2.8 Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.

3.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

3.2.10 Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.

3.2.11 Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.

3.2.12 Reposición de Tarjeta de Circulación.

4.12 Refrendo placa demostrativa.

Insumos:

- Solicitud en línea.
- Requisitos documentales.

Recursos:

- Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Resultados:

Formato Universal de Pago.

Interacción con otros procedimientos:

2.4.8 Pago de Contribuciones en Línea.

3.2.1 Alta de placas en demostración y traslado.

3.2.7 Baja de placas en demostración y traslado.

Políticas:

No aplica.

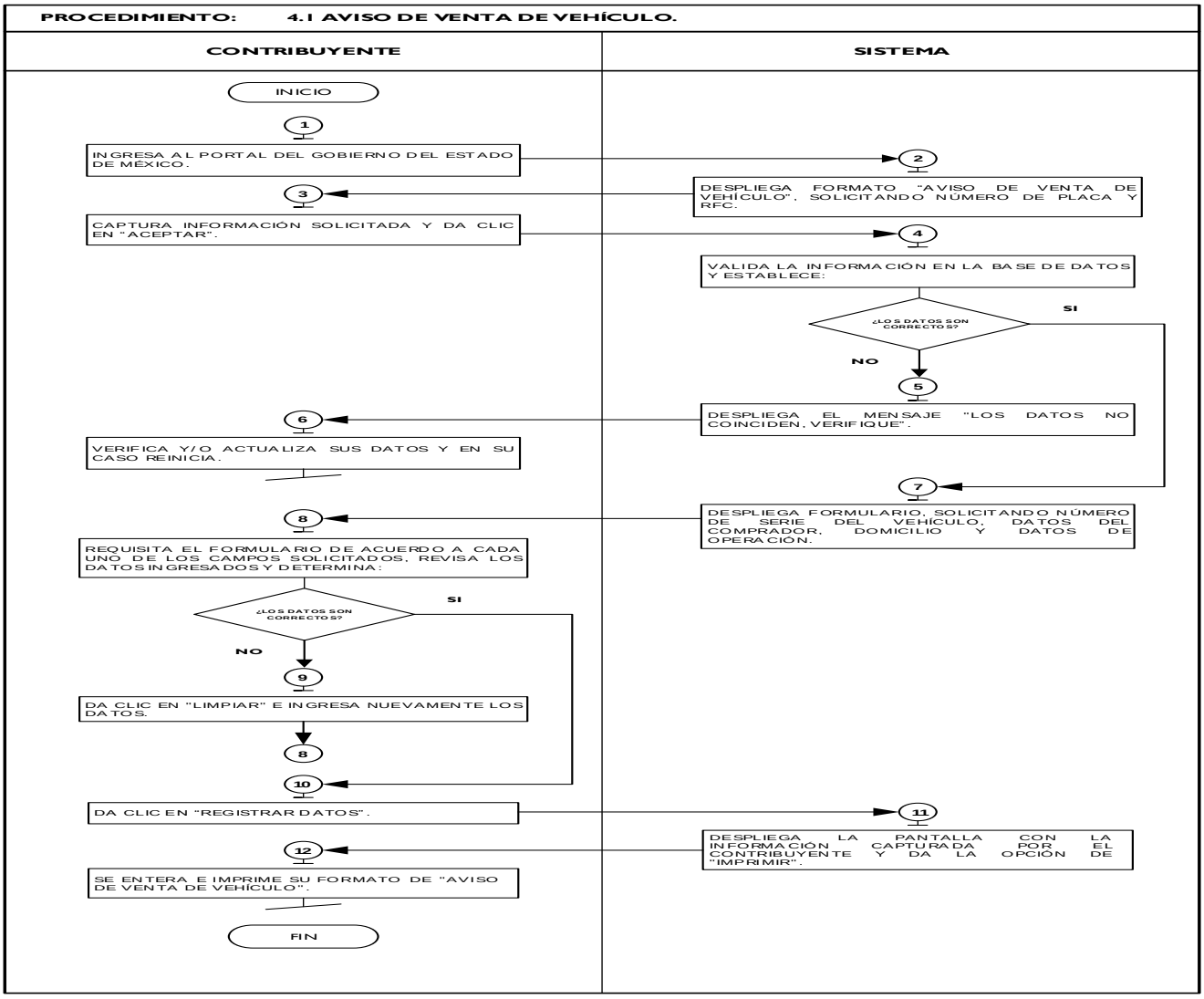
Descripción:

Procedimiento: 4.1 Aviso de venta de vehículo.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al Portal de Servicios del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/Pagos e Impuestos/Contribuciones/Atención al Contribuyente/ Control Vehicular/ Aviso de Venta. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega pantalla con el formato “Aviso de venta de vehículo”, solicitando número de placa y Registro Federal de Contribuyentes (RFC).	
3	Contribuyente	Captura información solicitada y da clic en “aceptar”.	

4	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** Despliega el mensaje “Los datos no coinciden, verifique”.	
6	Contribuyente	Se entera que su trámite no procede y acude al Centro de Control Vehicular más cercano a su domicilio a verificar o actualizar sus datos y, en su caso, reinicia.	
7	Sistema	**Los datos sí son correctos** Despliega formulario, solicitando número de serie del vehículo, datos del comprador, domicilio y datos de operación.	
8	Contribuyente	Requisita el formulario de acuerdo a cada uno de los campos solicitados, revisa los datos ingresados y determina: **¿Los datos son correctos?**	
9	Contribuyente	**Los datos no son correctos** Da clic en “Limpiar” e ingresa nuevamente los datos. **Se conecta con la operación No. 8**	
10	Contribuyente	**Los datos sí son correctos.** Da clic en “Registrar Datos”.	
11	Sistema	Despliega la pantalla con la información capturada por el contribuyente y da la opción de “imprimir”.	
12	Contribuyente	Se entera e Imprime su formato de “Aviso de venta de vehículo”. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

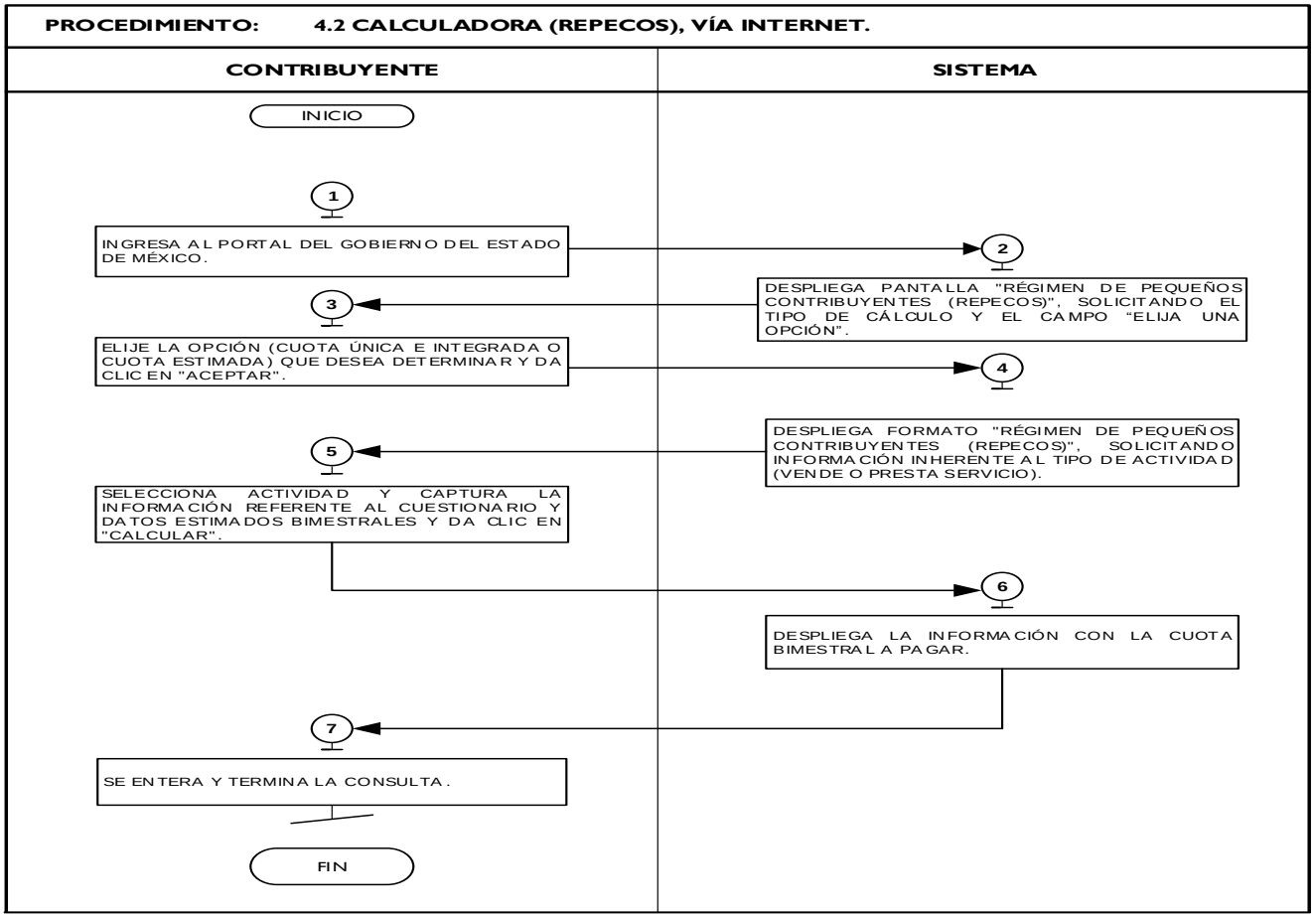


Descripción:

Procedimiento: 4.2 Calculadora (REPECOS), vía internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ Atención al Contribuyente/ Declaraciones/ Repecos/ Calculadora. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega pantalla “Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS)”, solicitando el tipo de cálculo y el campo “elija una opción”.	
3	Contribuyente	Elije la opción (cuota única e integrada o cuota estimada) que desea determinar y da clic en “Aceptar”.	
4	Sistema	Despliega Formato “Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS)”, con las opciones: cuestionario/actividad y campo “Elija una opción”, datos bimestrales estimados, solicitando información inherente al tipo de actividad.	
5	Contribuyente	Selecciona la actividad y captura la información referente al cuestionario y datos estimados bimestrales y da clic en “Calcular”.	
6	Sistema	Despliega la información con la cuota bimestral a pagar.	
7	Contribuyente	Se entera y termina la consulta. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

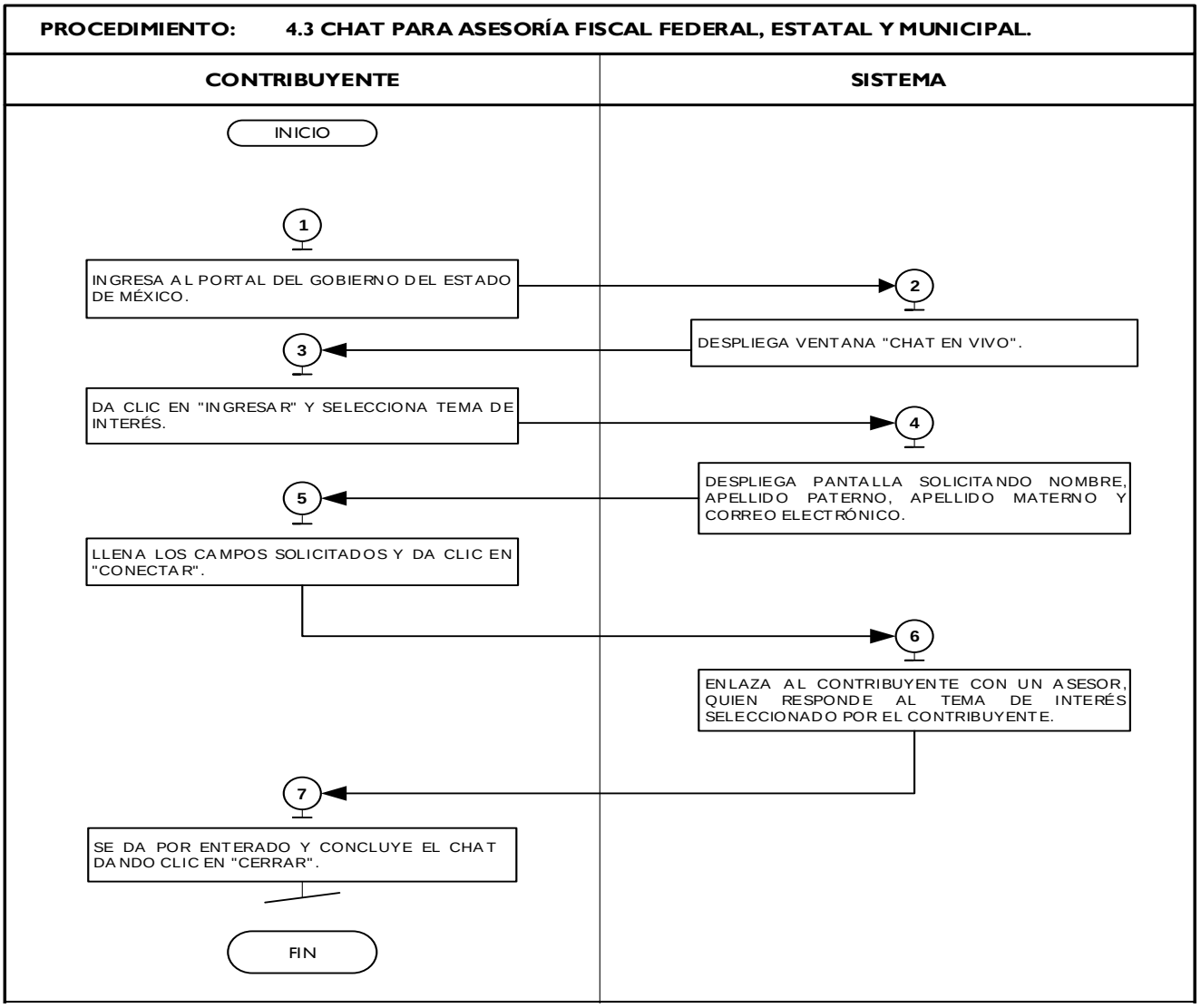


Descripción:

Procedimiento: 4.3 Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción, “Pagos e Impuestos”/Contribuciones/ Atención al Contribuyente /Servicios /Chat. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega ventana “Chat en vivo”.	
3	Contribuyente	Da clic en “Ingresar” y selecciona tema de interés.	
4	Sistema	Despliega pantalla solicitando Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno y Correo electrónico.	
5	Contribuyente	Llena los campos solicitados y da clic en “Conectar”.	
6	Sistema	Enlaza al contribuyente con un Asesor, quien responde al tema de interés seleccionado por el contribuyente.	
7	Contribuyente	Se da por enterado y concluye el chat dando clic en “cerrar”. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

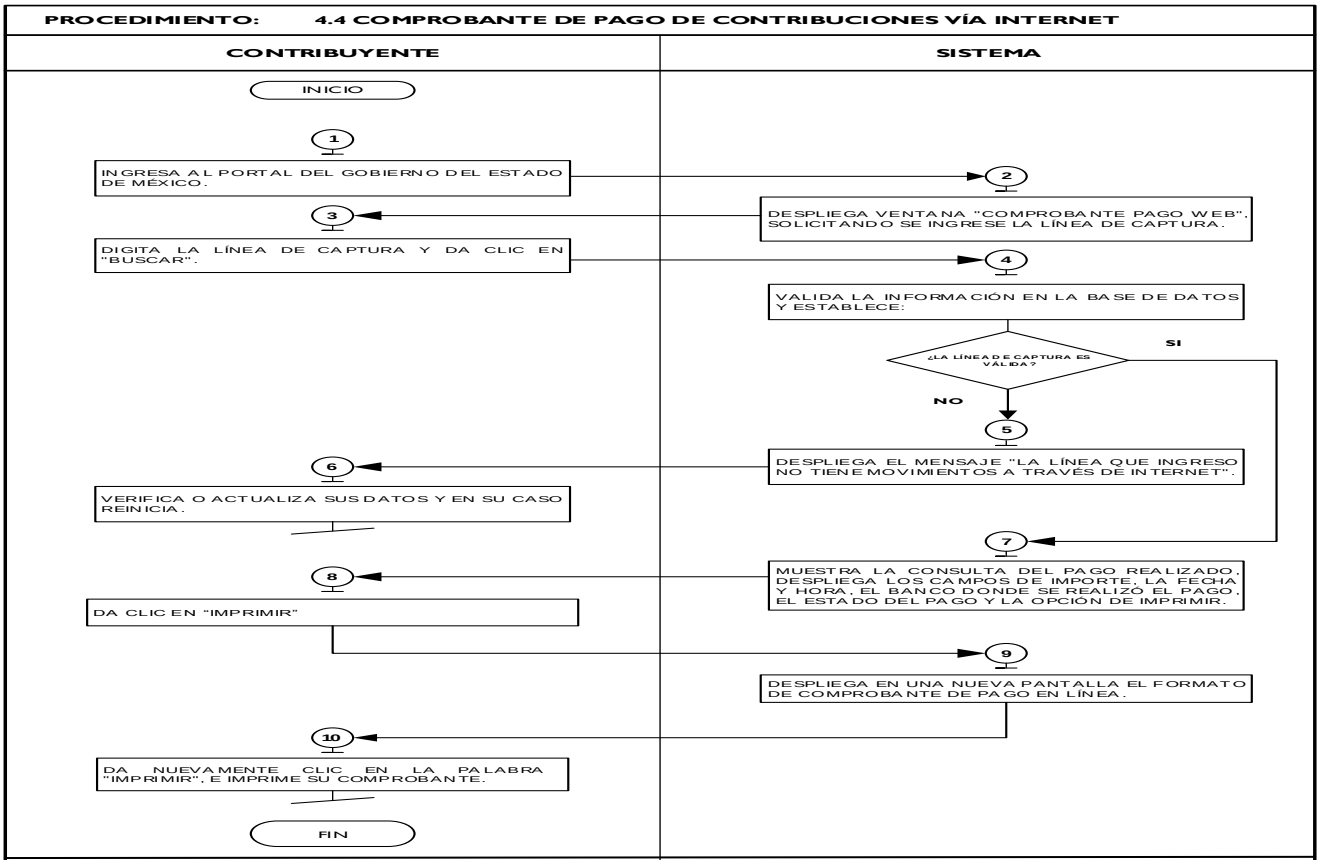


Descripción:

Procedimiento: 4.4 Comprobante pago de contribuciones, vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ "Atención al Contribuyente"/ Servicios/ Comprobante Pago Web. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega ventana "Comprobante Pago Web", solicitando se ingrese la Línea de Captura.	
3	Contribuyente	Digita la Línea de Captura y da clic en "Buscar".	
4	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿La Línea de Captura es válida?**	
5	Sistema	**La Línea de Captura no es válida.** Despliega el mensaje "La línea que ingresó no tiene movimientos a través de internet".	
6	Contribuyente	Verifica o actualiza sus datos y, en su caso, reinicia.	
7	Sistema	**La Línea de Captura sí es válida.** Muestra la consulta del pago realizado, despliega los campos de importe, la fecha y hora, el Banco donde se realizó el pago, el estado del pago y la opción de imprimir.	
8	Contribuyente	Da clic en "Imprimir".	
9	Sistema	Despliega en una nueva pantalla el formato de Comprobante de Pago en Línea.	
10	Contribuyente	Da nuevamente clic en la palabra "Imprimir", e imprime su comprobante. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

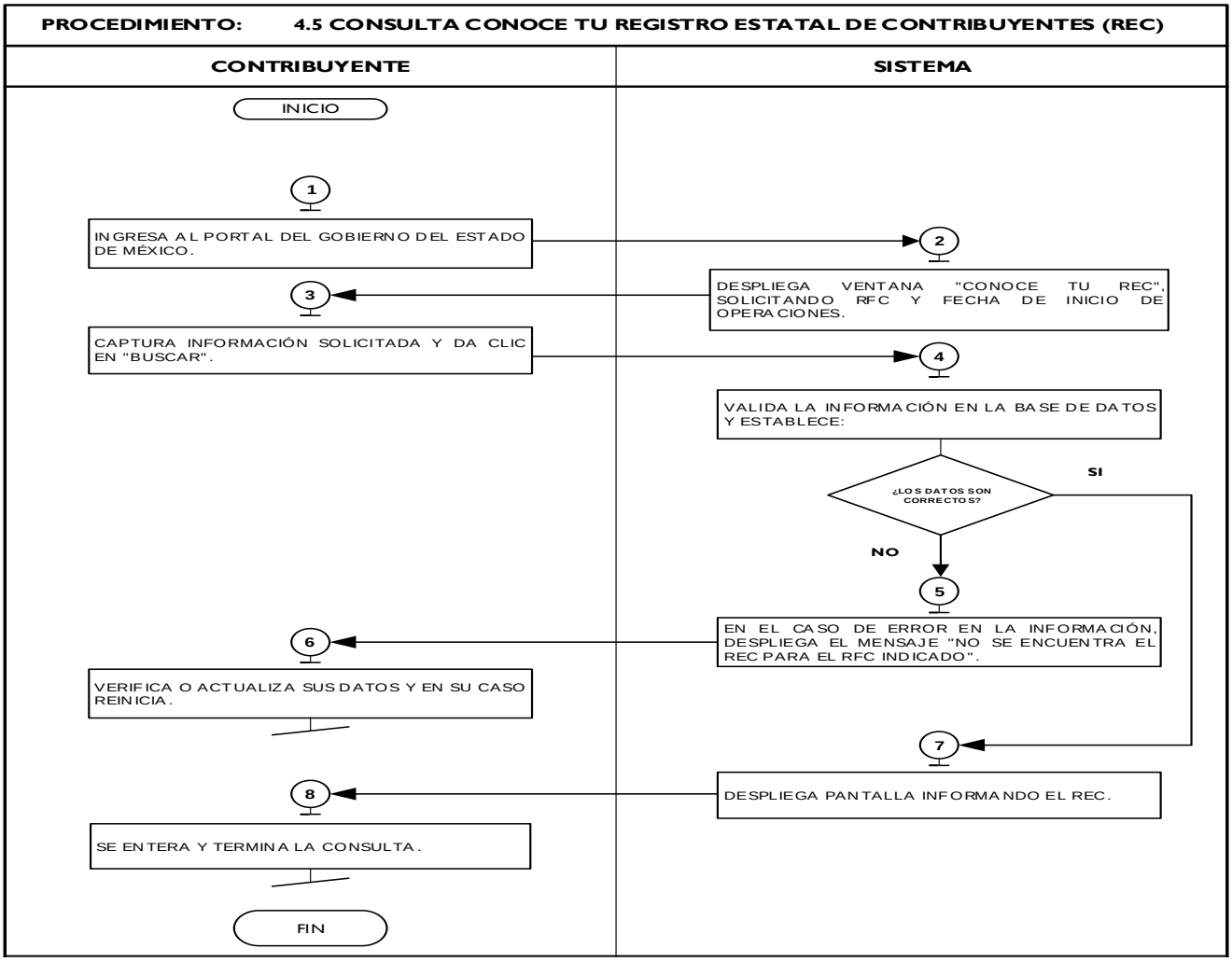


Descripción:

Procedimiento: 4.5 Consulta conoce tu Registro Estatal de Contribuyentes (REC).

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ "Atención al Contribuyente" / Consultas/ Conoce tu REC. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega ventana "Conoce tu REC", solicitando RFC y fecha de inicio de operaciones.	
3	Contribuyente	Captura información solicitada y da clic en "Buscar".	
4	Sistema	Valida los datos proporcionados por el contribuyente en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** En el caso de error en la información, despliega el mensaje "No se encuentra el REC para el RFC indicado".	
6	Contribuyente	Verifica o actualiza sus datos y, en su caso, reinicia.	
7	Sistema	**Los datos sí son correctos** Despliega pantalla informando el REC.	
8	Contribuyente	Se entera y termina la consulta. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

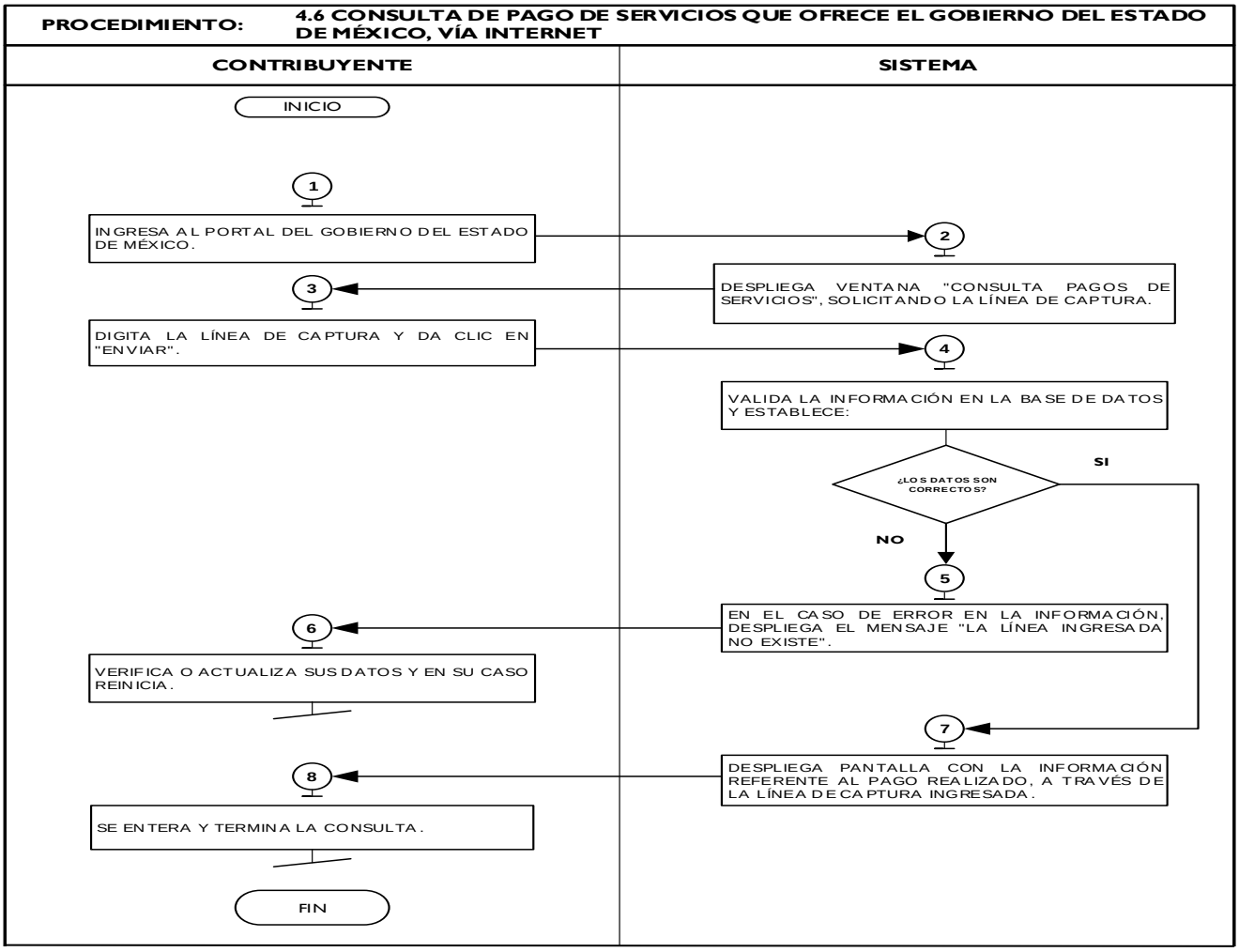


Descripción:

Procedimiento: 4.6 Consulta de pago de servicios que ofrece el Gobierno del Estado de México, vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ “Atención al Contribuyente”/ Consultas/ Pago de Servicios. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega ventana “Consulta Pagos de Servicios”, solicitando la Línea de Captura.	
3	Contribuyente	Digita la Línea de Captura y da clic en “Enviar”.	
4	Sistema	Valida los datos proporcionados por el contribuyente en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** En el caso de error en la información, despliega el mensaje “La línea ingresada no existe”.	
6	Contribuyente	Verifica o actualiza sus datos y, en su caso, reinicia.	
7	Sistema	**Los datos sí son correctos** Despliega pantalla con la información referente al pago realizado, a través de la Línea de Captura ingresada.	
8	Contribuyente	Se entera y termina la consulta. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

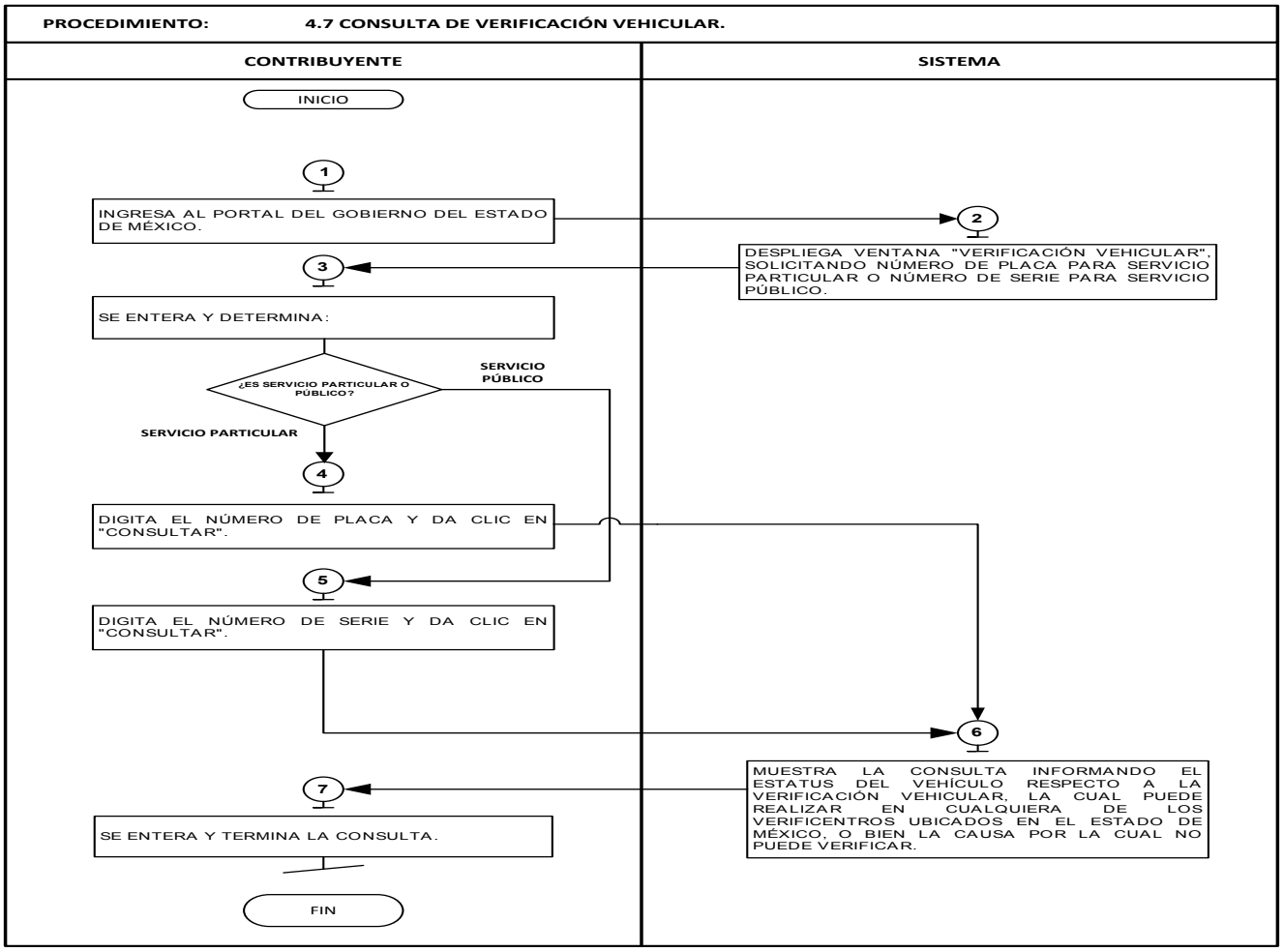


Descripción:

Procedimiento: 4.7 Consulta de verificación vehicular.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ "Atención al Contribuyente"/ Consultas/ Verificación Vehicular. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega ventana "Verificación Vehicular", solicitando número de placa para servicio particular o número de serie para servicio público.	
3	Contribuyente	Se entera y determina: **¿Es servicio particular o servicio público?**	
4	Contribuyente	**Es servicio particular.** Digita el número de placa y da clic en "Consultar". **Se conecta con la operación No. 6.**	
5	Contribuyente	**Es servicio público.** Digita el número de serie y da clic en "Consultar".	
6	Sistema	Muestra la consulta informando el estatus del vehículo respecto a la verificación vehicular, la cual puede realizar en cualquiera de los verificentros ubicados en el Estado de México, o bien la causa por la cual no puede verificar.	
7	Contribuyente	Se entera y termina la consulta. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



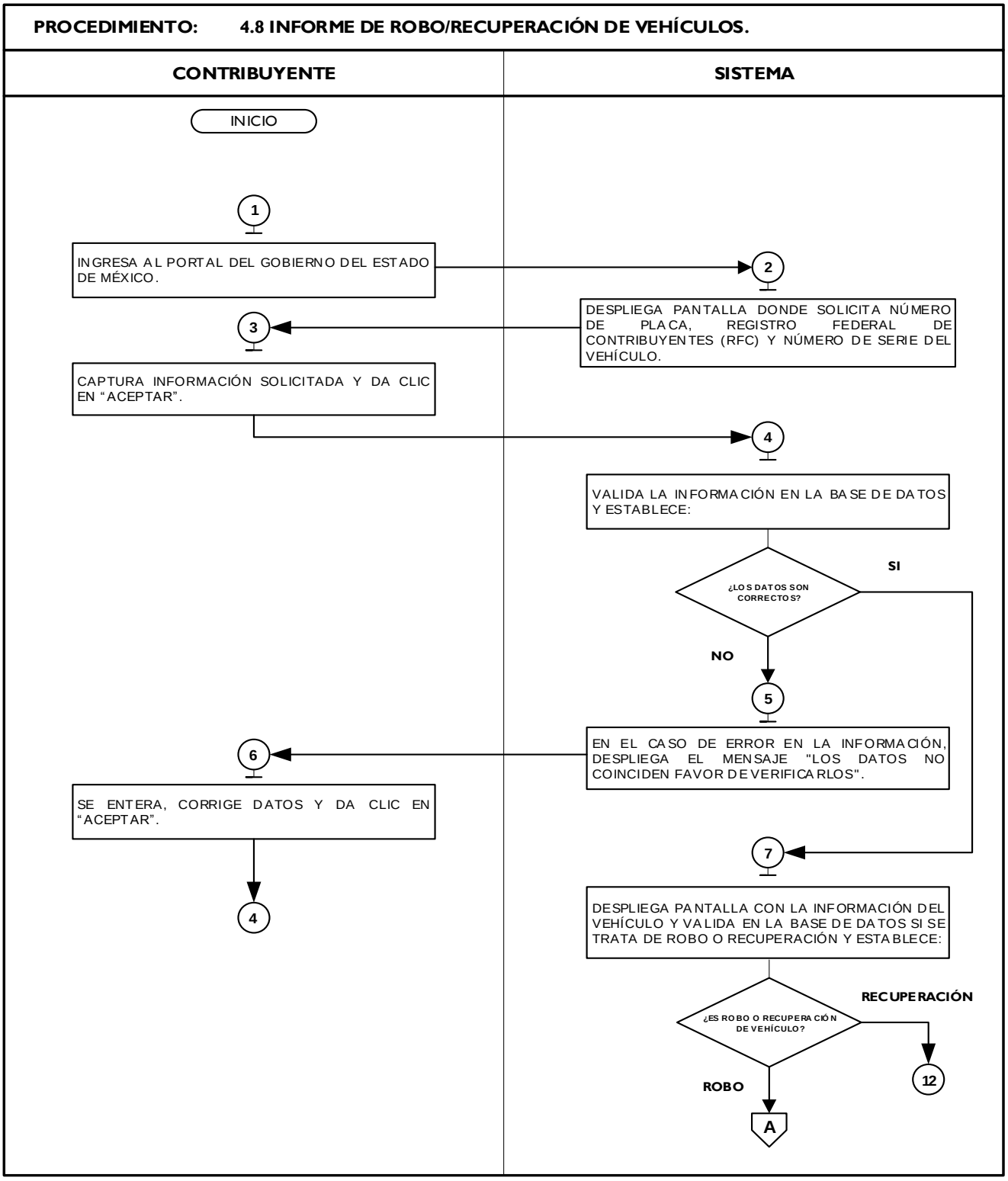
Descripción:

Procedimiento: 4.8 Informe de robo/recuperación de vehículos.

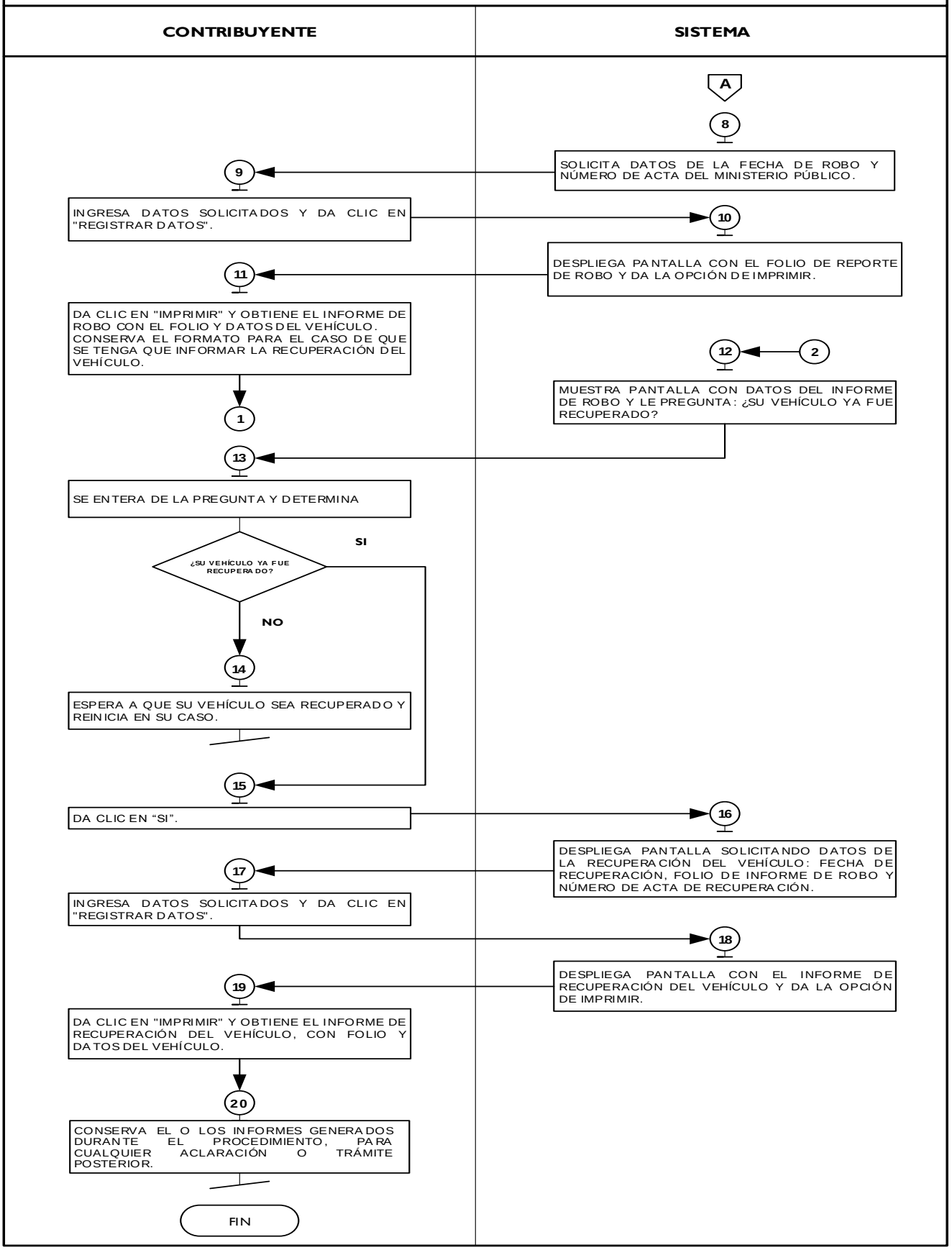
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ Atención al Contribuyente/ Control Vehicular/ Informe de Robo/Recuperación. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega pantalla donde solicita número de placa, Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y número de serie del vehículo.	
3	Contribuyente	Captura información solicitada y da clic en “Aceptar”.	
4	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** En el caso de error en la información, despliega el mensaje “Los datos no coinciden favor de verificarlos”.	
6	Contribuyente	Se entera, corrige datos y da clic en “Aceptar” **Se conecta con la operación No. 4.**	
7	Sistema	**Los datos sí son correctos** Despliega pantalla con la información del vehículo y valida en la base de datos si se trata de robo o recuperación y establece: **¿Es informe por robo o recuperación de vehículo?**	
8	Sistema	**Es informe por robo.** Solicita datos de la fecha de robo y número de acta del Ministerio Público.	
9	Contribuyente	Ingresa datos solicitados y da clic en “Registrar Datos”.	
10	Sistema	Despliega pantalla con el folio de reporte de robo y da la opción de imprimir.	
11	Contribuyente	Da clic en “Imprimir” y obtiene el informe de robo con el folio y datos del vehículo. Conserva el formato para el caso de que se tenga que informar la recuperación del vehículo. **Se conecta con la operación No. 1, en su caso.**	
12	Sistema	**Es informe por recuperación.** Muestra la pantalla con datos del informe de robo y le pregunta **¿Su vehículo ya fue recuperado?**	
13	Contribuyente	Se entera de la pregunta y determina: **¿Su vehículo ya fue recuperado?**	
14	Contribuyente	**No fue recuperado el vehículo.** Da clic en “no” cierra sistema y espera a que su vehículo sea recuperado por la autoridad competente. Reinicia, en su caso.	
15	Contribuyente	**Si fue recuperado el vehículo.** Da clic en “Sí”.	
16	Sistema	Despliega pantalla solicitando datos de la recuperación del vehículo: fecha de recuperación, folio de informe de robo y número de acta de recuperación.	
17	Contribuyente	Ingresa datos solicitados y da clic en “Registrar Datos”.	
18	Sistema	Despliega pantalla con el informe de recuperación del vehículo y da la opción de imprimir.	

19	Contribuyente	Da clic en “Imprimir” y obtiene el informe de recuperación del vehículo, con folio y datos del vehículo.	
20	Contribuyente	Conserva el o los informes generados durante el procedimiento, para cualquier aclaración o trámite posterior. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: 4.8 INFORME DE ROBO/RECUPERACIÓN DE VEHÍCULOS.

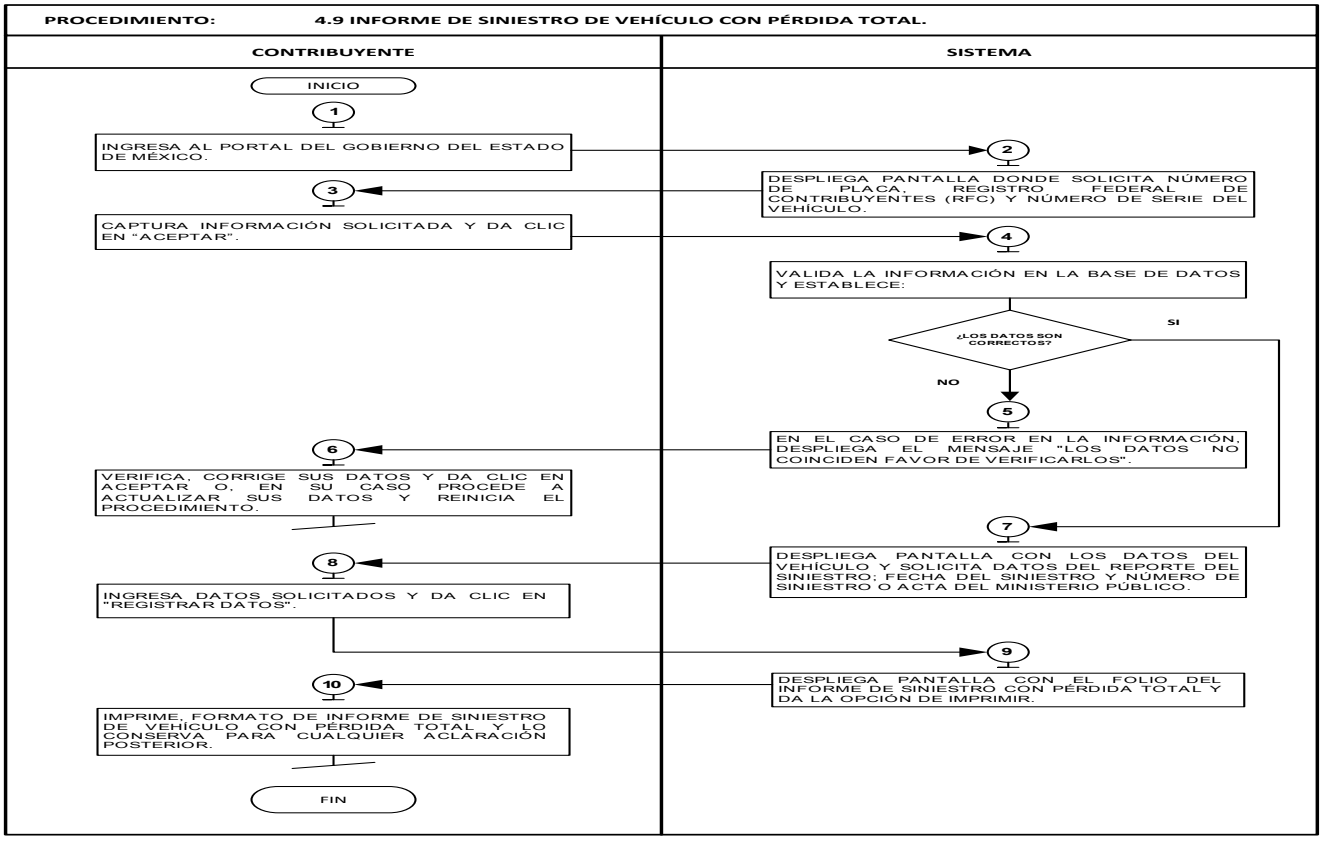


Descripción:

Procedimiento: 4.9 Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ Atención al Contribuyente/ Control Vehicular/ Informe de siniestro con pérdida total. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega pantalla donde solicita número de placa, Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y número de serie del vehículo.	
3	Contribuyente	Captura información solicitada y da clic en “Aceptar”.	
4	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** En el caso de error en la información, despliega el mensaje “Los datos no coinciden favor de verificarlos”.	
6	Contribuyente	Verifica, corrige sus datos y da clic en aceptar o, en su caso, procede a actualizar sus datos y reinicia el procedimiento.	
7	Sistema	**Los datos si son correctos** Despliega pantalla con los datos del vehículo y solicita datos del reporte del siniestro; fecha del siniestro y número de siniestro o acta del Ministerio Público.	
8	Contribuyente	Ingresa datos solicitados y da clic en “Registrar Datos”.	
9	Sistema	Despliega pantalla con el folio del informe de siniestro con pérdida total y da la opción de imprimir.	
10	Contribuyente	Imprime, Formato de Informe de siniestro de vehículo con pérdida total y lo conserva para cualquier aclaración posterior. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:

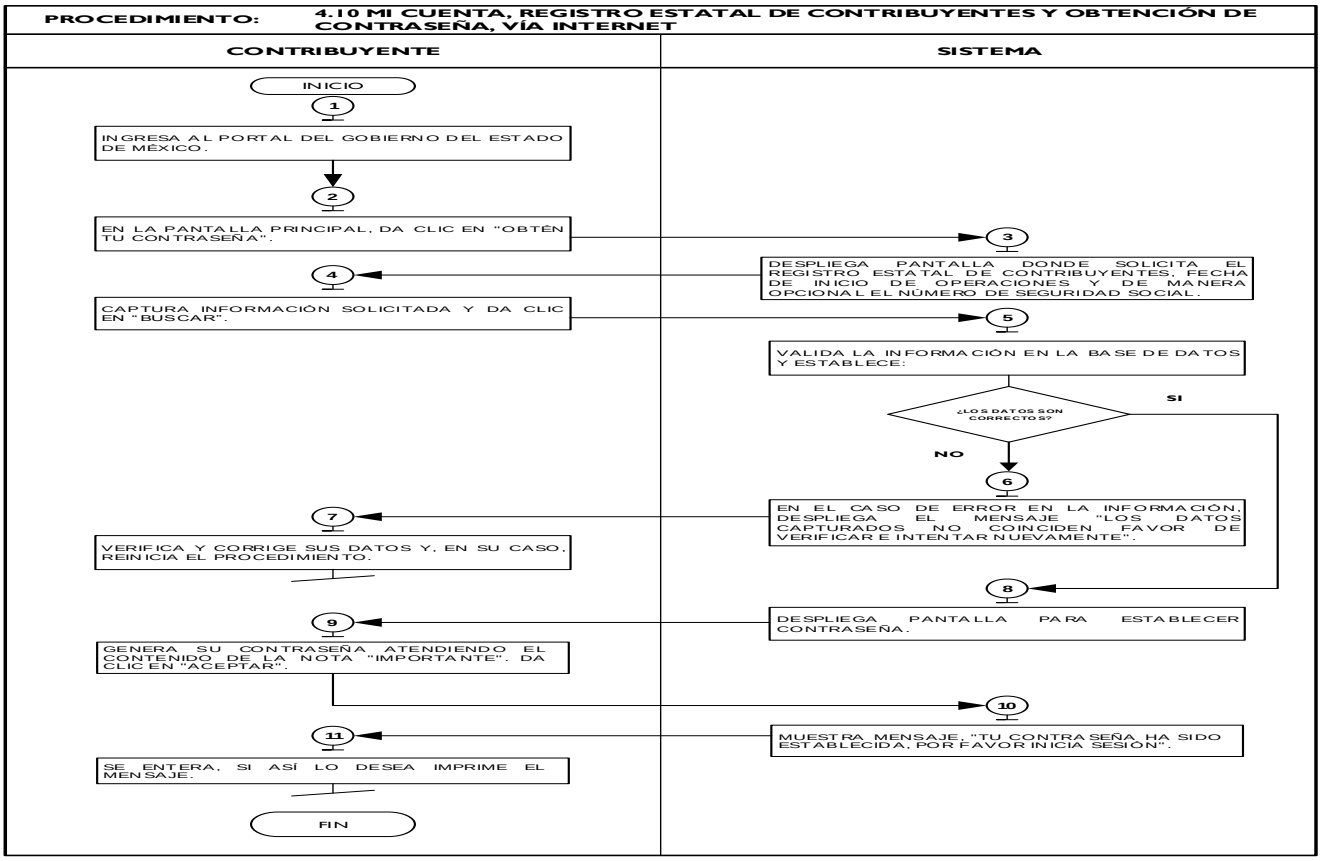


Descripción:

Procedimiento: 4.10 Mi cuenta, Registro Estatal de Contribuyentes y obtención de contraseña, vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/Atención al Contribuyente. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Contribuyente	En la pantalla principal, da clic en “Obtén tu contraseña”.	
3	Sistema	Despliega pantalla donde solicita el Registro Estatal de Contribuyentes, Fecha de Inicio de Operaciones y de manera opcional el Número de Seguridad Social.	
4	Contribuyente	Captura información solicitada y da clic en “Buscar”.	
5	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
6	Sistema	**Los datos no son correctos** En el caso de error en la información, despliega el mensaje “Los datos capturados no coinciden favor de verificar e intentar nuevamente”.	
7	Contribuyente	Verifica y corrige sus datos y, en su caso, reinicia el procedimiento.	
8	Sistema	**Los datos si son correctos** Despliega pantalla para establecer contraseña.	
9	Contribuyente	Genera su contraseña atendiendo el contenido de la nota “Importante”. Da clic en “Aceptar”.	
10	Sistema	Muestra mensaje, “Tu contraseña ha sido establecida, por favor inicia sesión”.	
11	Contribuyente	Se entera, si así lo desea imprime el mensaje. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



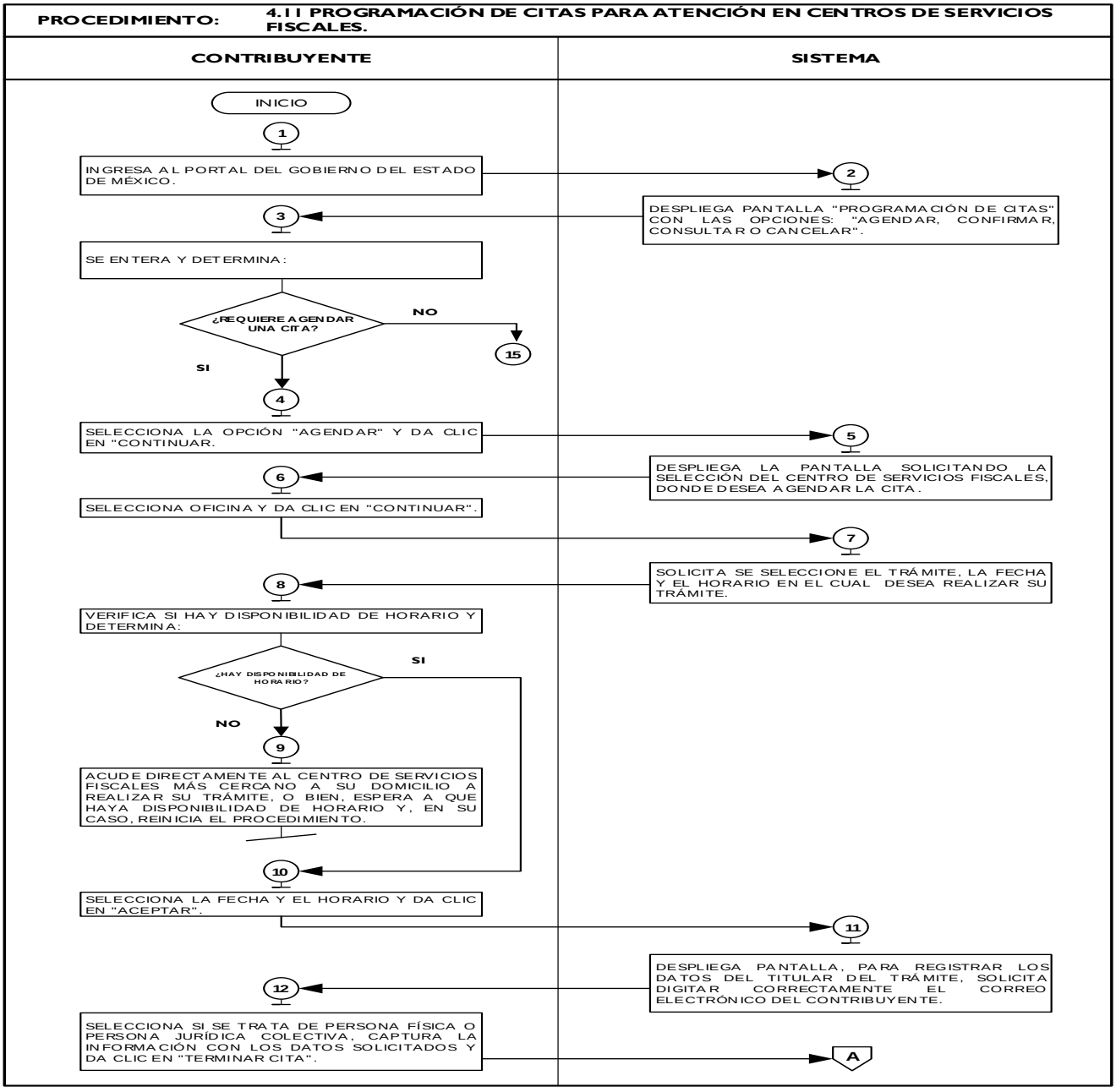
Descripción:

Procedimiento: 4.11 Programación de citas para atención en Centros de Servicios Fiscales.

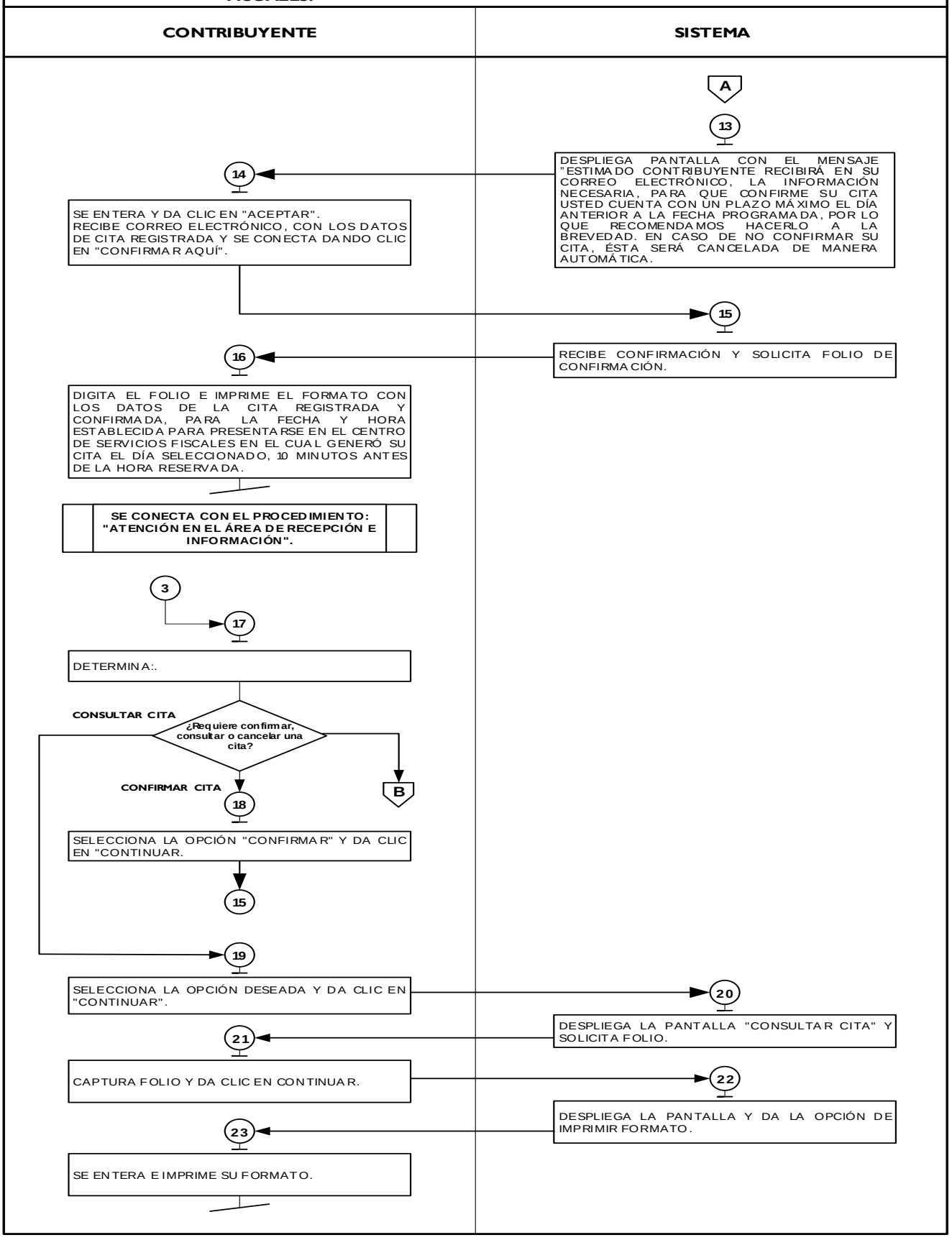
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ Atención al Contribuyente/ Asistencia al Contribuyente/ Programación de Citas. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega pantalla “Programación de Citas” con las opciones: “Agendar, Confirmar, Consultar o Cancelar”.	
3	Contribuyente	Se entera y determina**:** **¿Requiere agendar una cita?**	
4	Contribuyente	**Si Requiere Agendar Cita.** Selecciona la opción “Agendar” y da clic en “Continuar.	
5	Sistema	Despliega la pantalla solicitando la selección del Centro de Servicios Fiscales, donde desea agendar la cita.	
6	Contribuyente	Selecciona oficina y da clic en “Continuar”.	
7	Sistema	Solicita se seleccione el trámite, la fecha y el horario en el cual desea realizar su trámite.	
8	Contribuyente	Verifica si hay disponibilidad de horario y determina: **¿Hay disponibilidad de horario?**	
9	Contribuyente	**No hay disponibilidad de horario.** Acude directamente al Centro de Servicios Fiscales más cercano a su domicilio a realizar su trámite, o bien, espera a que haya disponibilidad de horario y, en su caso, reinicia el procedimiento.	
10	Contribuyente	**Si hay disponibilidad de horario.** Selecciona la fecha y el horario y da clic en “aceptar”.	
11	Sistema	Despliega pantalla, para registrar los datos del Titular del Trámite, solicita digitar correctamente el correo electrónico del contribuyente.	
12	Contribuyente	Selecciona si se trata de persona física o persona jurídica colectiva, captura la información con los datos solicitados y da clic en “terminar cita”.	
13	Sistema	Despliega pantalla con el mensaje ”estimado contribuyente recibirá en su correo electrónico, la información necesaria, para que confirme su cita usted cuenta con un plazo máximo el día anterior a la fecha programada, por lo que recomendamos hacerlo a la brevedad. En caso de no confirmar su cita, ésta será cancelada de manera automática”.	
14	Contribuyente	Se entera y da clic en “aceptar”. Recibe correo electrónico, con los datos de cita registrada y se conecta dando clic en “Confirmar Aquí”.	
15	Sistema	Recibe confirmación y solicita folio de confirmación.	
16	Contribuyente	Digita el Folio e imprime el Formato con los datos de la cita registrada y confirmada, para la fecha y hora establecida para presentarse en el Centro de Servicios Fiscales en el cual generó su cita el día seleccionado, 10 minutos antes de la hora reservada. Se conecta con el procedimiento: “Atención en el Área de Recepción e Información”.	
17	Contribuyente	**No requiere Agendar una Cita** Determina: **¿Requiere Confirmar, Consultar o Cancelar una Cita?**	
18	Contribuyente	**Requiere Confirmar una Cita** Selecciona la opción “Confirmar” y da clic en “Continuar. **Se conecta con la operación No. 15.**	

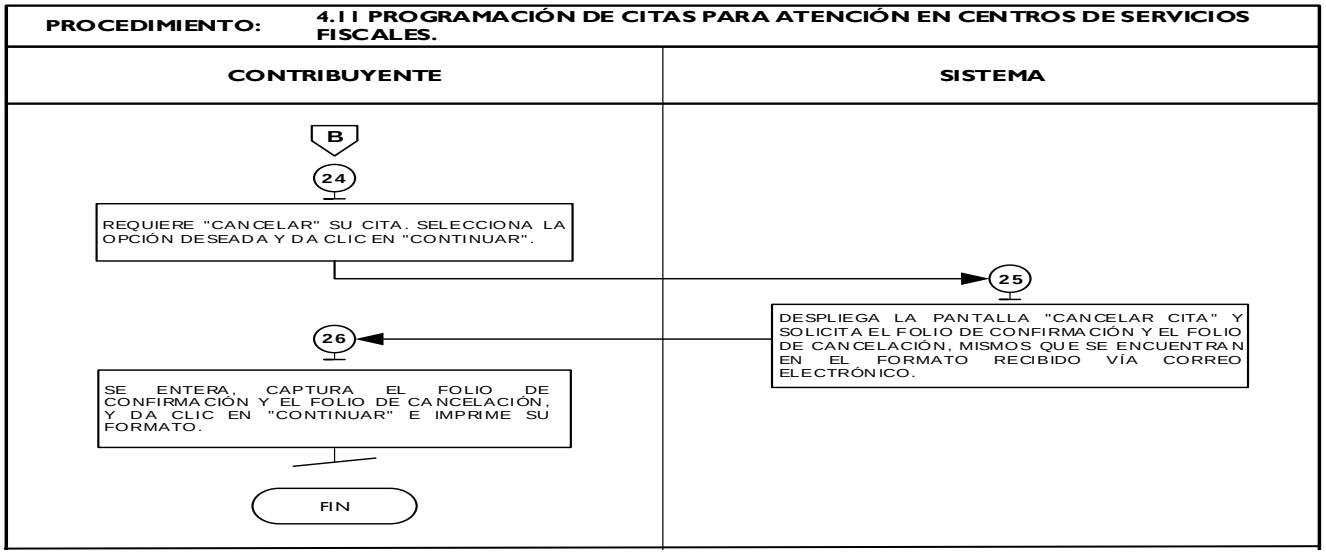
19	Contribuyente	**Requiere "Consultar" Cita.** Selecciona la opción "Consultar" y da clic en "continuar".	
20	Sistema	Despliega la pantalla "Consultar cita" y solicita folio.	
21	Contribuyente	Captura folio y da clic en continuar.	
22	Sistema	Despliega la pantalla con la opción de imprimir formato.	
23	Contribuyente	Se entera e imprime su formato.	
24	Contribuyente	**Requiere "Cancelar" cita.** Selecciona la opción deseada y da clic en "Continuar".	
25	Sistema	Despliega la pantalla "Cancelar cita" y solicita el folio de confirmación y el folio de cancelación, mismos que se encuentran en el formato recibido vía correo electrónico.	
26	Contribuyente	Se entera, captura el folio de confirmación y el folio de cancelación, y da clic en "Continuar" e imprime su formato. **Fin del Procedimiento**	

Diagrama:



PROCEDIMIENTO: **4.11 PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS FISCALES.**



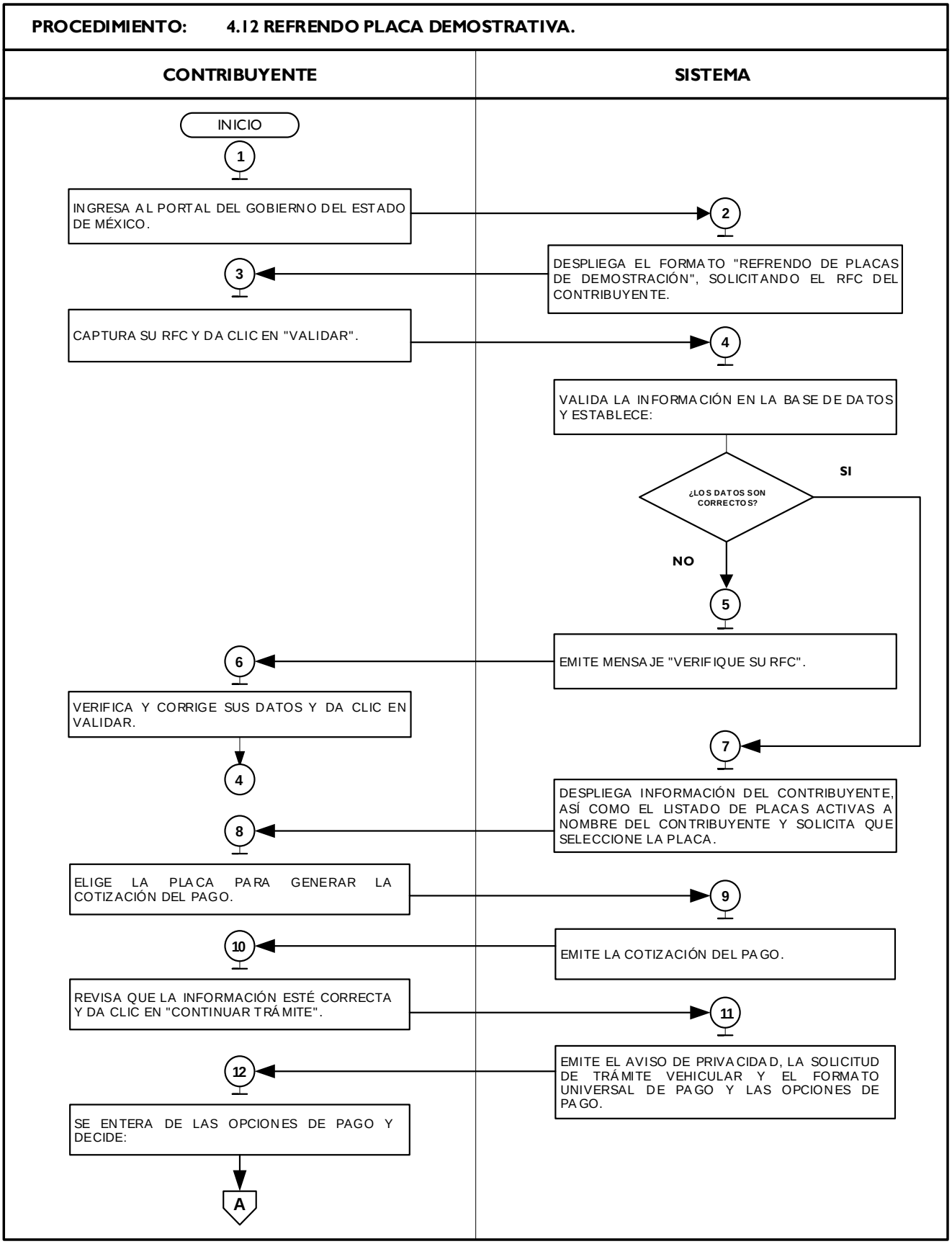


Descripción:

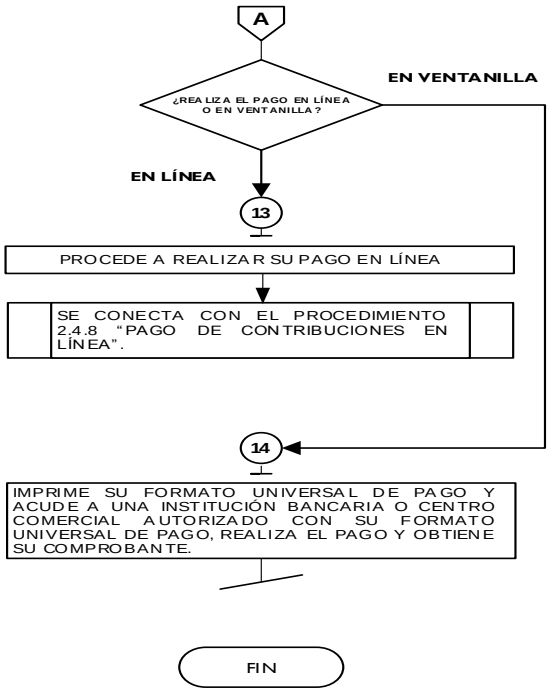
Procedimiento: 4.12 Refrendo placa demostrativa.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México www.edomex.gob.mx y da clic en la opción/ Pagos e Impuestos/ Contribuciones/ Atención al Contribuyente/ Control Vehicular/ Placa Demostrativa. https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/index.jsp	
2	Sistema	Despliega el Formato “Refrendo de placas de demostración”, solicitando el RFC del contribuyente.	
3	Contribuyente	Captura su RFC y da clic en “Validar”.	
4	Sistema	Valida la información en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	Sistema	**Los datos no son correctos** Emite mensaje “Verifique su RFC”.	
6	Contribuyente	Verifica y corrige sus datos y da clic en validar. Se conecta a la operación No. 4.	
7	Sistema	**Los datos sí son correctos** Despliega información del contribuyente, así como el listado de placas activas a nombre del contribuyente y solicita que seleccione la placa.	
8	Contribuyente	Elige la placa para generar la cotización del pago.	
9	Sistema	Emite la cotización del pago.	
10	Contribuyente	Revisa que la información esté correcta y da clic en “Continuar trámite”.	
11	Sistema	Emite el aviso de privacidad, la Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago y las opciones de pago.	
12	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago por internet (en línea) o en ventanilla?**	
13	Contribuyente	**Elige realizar su pago por internet (en línea).** Procede a realizar su pago en línea. Se conecta con el procedimiento 2.4.8 “Pago de Contribuciones en Línea”.	
14	Contribuyente	**Elige realizar su pago en ventanilla.** Imprime su Formato Universal de Pago y acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del Procedimiento**	

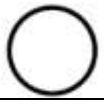
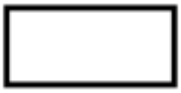
Diagrama:

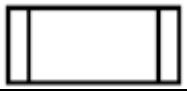

PROCEDIMIENTO: 4.12 REFRENDO PLACA DEMOSTRATIVA.
CONTRIBUYENTE
SISTEMA
INICIO
1
INGRESA AL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.
2
DESPLIEGA EL FORMATO "REFRENDO DE PLACAS DE DEMOSTRACIÓN", SOLICITANDO EL RFC DEL CONTRIBUYENTE.
3
CAPTURA SU RFC Y DA CLIC EN "VALIDAR".
4
VALIDA LA INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS Y ESTABLECE:
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SI
NO
5
EMITE MENSAJE "VERIFIQUE SU RFC".
6
VERIFICA Y CORRIGE SUS DATOS Y DA CLIC EN VALIDAR.
4
7
DESPLIEGA INFORMACIÓN DEL CONTRIBUYENTE, ASÍ COMO EL LISTADO DE PLACAS ACTIVAS A NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y SOLICITA QUE SELECCIONE LA PLACA.
8
ELIGE LA PLACA PARA GENERAR LA COTIZACIÓN DEL PAGO.
9
EMITE LA COTIZACIÓN DEL PAGO.
10
REVISA QUE LA INFORMACIÓN ESTÉ CORRECTA Y DA CLIC EN "CONTINUAR TRÁMITE".
11
EMITE EL AVISO DE PRIVACIDAD, LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR Y EL FORMATO UNIVERSAL DE PAGO Y LAS OPCIONES DE PAGO.
12
SE ENTERA DE LAS OPCIONES DE PAGO Y DECIDE:
A

PROCEDIMIENTO: 4.12 REFRENDO PLACA DEMOSTRATIVA.

CONTRIBUYENTE	SISTEMA
	

III. Simbología

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se notará 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, télex, fax, módem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	**Conector de procedimientos.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

IV. Anexos

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Que deberán observar los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales.

PRESENTACIÓN

El Gobierno del Estado de México impulsa acciones que permiten establecer una relación más cercana con la ciudadanía y, a su vez, elevar la coordinación del trabajo en equipo de los diferentes niveles de gobierno, bajo principios y conductas éticas. Por ello, es importante establecer principios orientados a generar resultados con valor público, responsabilidad social y calidad regulatoria, a fin de que la actividad pública sea de mayor valor, buscando promover la participación de los servidores públicos en el mejoramiento de los servicios que se brindan.

La Dirección General de Recaudación tiene como uno de sus objetivos más importantes, el brindar servicios de calidad y calidez a la ciudadanía, para lograr la transformación de la función gubernamental y construir un gobierno creíble y confiable para los ciudadanos, siendo fundamental para las instituciones públicas contar con un código de ética y conducta, que comprometa y concientice a los servidores públicos, asumiendo el compromiso de implementar medidas de control interno, con la finalidad de ser eficiente en las operaciones y transparente en el manejo de sus recursos.

En este contexto, la calidad en el servicio público debe alcanzarse con el compromiso personal de todos y cada uno de los servidores públicos, de ahí la importancia y compromiso de formarlos con principios y valores éticos, en favor del desempeño cotidiano e interacción respetuosa y armónica de los integrantes de la institución.

Por lo anterior, la Dirección General de Recaudación establece este Código de Ética y Conducta para los servidores públicos adscritos a la misma, de observancia obligatoria, que puntualiza el comportamiento de los mismos en el ejercicio de sus funciones.

En mérito de lo expuesto, se expide el Código de Ética y Conducta que deberán observar los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales, al tenor de los siguientes:

PRINCIPIOS ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Misión: Recaudar los recursos previstos en las disposiciones fiscales federales y estatales que el Gobierno del Estado de México tiene derecho a percibir para coadyuvar en la satisfacción de las necesidades y bienestar de su población, garantizando la estricta aplicación de la Ley y prestando servicios con calidad, eficacia y calidez.

Visión: Transformarnos en un órgano recaudador estatal moderno constituido con personal profesional, honesto y comprometido, que actuando con transparencia, integridad y equidad, genere el más alto grado de respeto y confianza pública.

Objetivo: Normar y promover la adecuada actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones en las áreas normativas, jurídicas, operativas y administrativas de la estructura organizacional que conforman la Dirección General de Recaudación, así como en las áreas sustantivas de atención al contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales; mediante la emisión de lineamientos de ética, conducta y desempeño, que coadyuven a generar un ambiente laboral basado en la vocación de servicio y atención de los contribuyentes.

Normar la actuación cotidiana de los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales; mediante la emisión de lineamientos de conducta que permitan brindar un servicio de calidad y con calidez, que responda a las necesidades de los usuarios, en un ambiente idóneo para el desarrollo personal y laboral de todos los servidores públicos, contribuyendo al logro de los objetivos de la institución.

Alcance: El presente Código de Ética y Conducta es de observancia obligatoria para los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales y en el Call Center.

LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS QUE DEBEN OBSERVAR Y BAJO LOS CUALES DEBEN CONDUCIRSE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE SU EMPLEO, CARGO O COMISIÓN, SON LOS QUE A CONTINUACIÓN SE INDICAN:

PRINCIPIOS

Legalidad: Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas otorgan a su empleo cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

Honradez: Los servidores públicos se conducen con rectitud, sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete el ejercicio de sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

Lealtad: Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido, tienen vocación absoluta de servicio a la sociedad y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al bienestar de la población.

Imparcialidad: Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios, preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

Eficiencia: Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio, orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones, a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades, a través del uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

VALORES:

Valor: Se define como aquella cualidad o característica de los objetos, de las acciones o de las instituciones atribuidas y preferidas, seleccionadas o elegidas de manera libre y consciente, que sirven al individuo para orientar sus comportamientos y acciones en la satisfacción de determinadas necesidades.

Interés Público: Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad, por encima de intereses y beneficios particulares ajenos a la satisfacción colectiva.

Respeto: Los servidores públicos otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

Respeto a los Derechos Humanos: Los servidores públicos respetan los derechos humanos y, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen, de conformidad con los Principios de Universalidad, que establecen que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo, de interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí, de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad, de tal forma que son complementarios e inseparables y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

Igualdad y no discriminación: Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en el origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, económica, de salud o jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, lengua, opiniones, orientación o preferencia sexual, identidad o filiación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Equidad de género: Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos, a los programas y beneficios institucionales y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

Entorno Cultural y Ecológico: Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural y de los ecosistemas, asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente y, en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

Integridad: Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en

su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

Cooperación: Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Liderazgo: Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y Conducta, fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos al servicio público.

Transparencia: Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia, privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan y, en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

Rendición de cuentas: Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

CÓDIGO DE CONDUCTA QUE DEBERÁN OBSERVAR LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN:

Los servidores públicos, al margen de los valores y principios éticos señalados en el presente Código, tendrán, en forma enunciativa más no limitativa, los deberes y actitudes éticas siguientes:

EL SERVIDOR PÚBLICO DEBERÁ:

- Realizar su función con la probidad, intensidad, cuidado, esmero y eficacia apropiados, sujetándose a la normatividad aplicable.
- Asistir puntualmente a sus labores.
- Conducirse con honestidad y rectitud en sus funciones, mostrando lealtad hacia la institución.
- Cumplir con las indicaciones verbales o escritas que les comuniquen sus superiores.
- Fomentar conductas que promuevan una cultura de ética, de calidad en el servicio público y de trabajo en equipo.
- Orientar su trabajo a los objetivos de la institución aportando al máximo su capacidad, conocimiento y esfuerzo.
- Utilizar el tiempo de trabajo sólo en actividades propias del cargo y en las funciones encomendadas.
- Demostrar en todo momento disponibilidad, seguridad, optimismo, tolerancia y amabilidad, ante circunstancias normales y adversas.
- Participar en las actividades de seguridad e higiene y de protección civil.
- Realizar las actividades del trabajo con la intensidad, cuidado y esmero que el servicio requiere.
- Guardar discreción de los asuntos referentes a su trabajo.
- Ejecutar las acciones de la función encomendada, observando las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes.
- Utilizar el equipo de trabajo conforme a las indicaciones del manual del fabricante y sólo en actividades del trabajo.
- Utilizar la papelería y demás enseres con eficiencia, evitando desperdiciar el material por errores mecanográficos.
- Tratar con cuidado y conservar en buen estado el equipo, mobiliario y útiles que se les proporcionen para el desempeño de su trabajo.
- Mantener una actitud de servicio hacia los contribuyentes y una actitud de ayuda y respeto hacia sus compañeros de trabajo y superiores.
- Tratar en igualdad de circunstancias, con respeto y cortesía, a los servidores públicos que se encuentren bajo su mando.
- Proporcionar a los servidores públicos las herramientas de trabajo, equipo y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Vigilar que los servidores públicos realicen su trabajo conforme a las políticas, lineamientos normativos o a las instrucciones de la dirección.
- Promover actividades de capacitación y desarrollo para la superación profesional entre el personal.
- Participar en las actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que brinde la institución, demostrando disposición para lograr la mejora continua en sus funciones.
- Actualizar permanentemente sus conocimientos para el desarrollo de las funciones encomendadas, así como la información que debe transmitir a los contribuyentes.
- Compartir los conocimientos y experiencias personales que contribuyan al logro de los objetivos de la institución, con los compañeros de trabajo y colaboradores.

- Evaluar el desempeño de sus subordinados.
- Otorgar el visto bueno a las solicitudes de licencia de sus subordinados.
- Abstenerse de hacer bromas físicas a sus compañeros.
- (Empujar, golpear, similares o análogas).
- Portar, durante la jornada laboral, el gafete o credencial como medio de identificación.
- Establecer, en sus áreas de responsabilidad, las medidas de seguridad e higiene para la prevención de riesgos de trabajo.
- Rechazar gratificaciones que se le ofrezcan para dar preferencia al despacho de los asuntos que tiene encomendados, para no obstaculizar un trámite o resolución, o por cualquier motivo que le sean ofrecidas.
- Denunciar los actos de corrupción, fraudes, abusos y no incurrir en complicidad para la realización de los mismos.
- Asegurarse que la información confidencial a su cargo no se difunda, altere o destruya, ni se utilice para fines contrarios a la institución y al secreto fiscal.
- Guardar absoluta reserva respecto a la información institucional y de los contribuyentes que sea establecida como confidencial, respetando y aplicando la normatividad vigente.
- Informar a la autoridad correspondiente de los hechos que tenga conocimiento relacionados con el uso irregular de la información, con el incumplimiento de la normatividad vigente o con el desvío y mal uso de los recursos.
- Respetar en todo momento los canales oficiales establecidos para solicitar información o autorización.
- Utilizar racionalmente el agua, la energía eléctrica, los recursos materiales y bienes asignados por la institución, preservando su funcionalidad y durabilidad.
- Cuidar su aseo e imagen personal procurando una presentación formal y sobria.
- Evitar participar en asuntos que puedan entrar en conflicto con los intereses de la institución.
- Evitar utilizar, para su beneficio, los servicios de los servidores públicos en asuntos ajenos a las labores de la Dependencia.
- Evitar salir o retirarse del lugar de trabajo sin permiso ni causa justificada.
- Evitar utilizar el horario de labores en su arreglo o aseo personal.
- Evitar quitar el tiempo a sus compañeros, omitiendo pláticas de pasillo o chismes.
- Evitar realizar actos de comercio, tandas o cualquier cadena de consumo con los compañeros y en horario de trabajo.

CONDUCTAS PROHIBIDAS:

En cumplimiento a los principios éticos contenidos en el presente Código, los servidores públicos deberán evitar y no participar en ninguna actividad que involucre cualquiera de las acciones siguientes:

Corrupción: Cualquier acto que implique incumplimiento y omisión de sus actividades para obtener un beneficio personal, que ocasione desvío o demérito de la función pública encomendada.

Dádivas: Ningún servidor público deberá aceptar o solicitar dinero, favores, cosas… a cambio de realizar u omitir un acto.

Nepotismo: Ningún servidor público otorgará preferencias, facilidades o conferir negocios a familiares y amigos, en asuntos relacionados con su trabajo o con información pública de la que tenga acceso.

Abuso de poder: Ningún servidor público puede utilizar la autoridad de su cargo en perjuicio de una persona, grupo de personas o de una institución pública o privada, que se sitúe en una posición inferior a éste para obtener algún beneficio.

Extorsión: Ningún servidor público podrá utilizar la autoridad que dispone para presionar a un tercero y obtener un beneficio privado. Aprovechamiento indebido de bienes o fondos públicos y/o información. Ningún servidor público puede hacer mal uso de información, equipo, papelería, mobiliario, herramienta de trabajo, bienes o fondos fuera de sus objetivos, en el ejercicio de una función pública y con el ánimo de obtener un beneficio personal a través de un tercero.

Fraude: Ningún servidor público podrá modificar, falsificar o alterar registros, documentos, información u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.

Colusión: Ningún servidor público podrá pactar o confabular con otra persona para manifestarse y ejercer actos de presión e indisciplina o desconocer la autoridad de un superior jerárquico.

Acoso: Ningún servidor público podrá hostigar o producir miedo, terror, desprecio o desánimo en la persona afectada, ya sea de manera psicológica, física o sexual.

Discriminación: Ningún servidor público podrá tratar con menosprecio a sus compañeros de trabajo, por motivos raciales, religiosos, o por edad, género o ideología.

EL SERVIDOR PÚBLICO NO DEBERÁ:

- Incurrir en actos de violencia, amenaza, injurias o malos tratos en contra de sus superiores, compañeros o familiares de unos y otros, dentro o fuera de las horas de servicio.
- Utilizar los recursos humanos, financieros y materiales para la obtención de un beneficio personal o para fines ajenos a la institución.

- Aplicar criterios, normas y disposiciones legales de forma discrecional e irresponsable, sin que hayan sido establecidos oficialmente por la institución.
- Incurrir en actos u omisiones que impliquen inducir al contribuyente al incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público.
- Incurrir durante sus labores en faltas de probidad y honradez.
- Aprovechar la posición de su cargo para obstaculizar, agilizar, retrasar u omitir cualquier tipo de procedimiento, servicio o trámite que requieran los contribuyentes.
- Utilizar la información fiscal confidencial para obtener beneficios personales o a favor de terceros.
- Solicitar o aceptar remuneración económica, gratificación, obsequios, compensaciones o bienes por un servicio, orientación o atención brindada al contribuyente.
- Extraer, fotocopiar, alterar, reproducir, ocultar, divulgar o destruir en forma indebida la información documental o electrónica relativa a la información que maneja la institución.
- Ser promotores o gestores de asuntos particulares.
- Retirarse de su lugar de trabajo, sin contar con el permiso del superior jerárquico.
- Cometer actos inmorales durante el trabajo.
- Revelar asuntos confidenciales de los cuales tuviese conocimiento con motivo de su trabajo.
- Desobedecer sin justificación, las órdenes que reciba de sus superiores, con relación al trabajo que desempeñe.
- Evitar sostener conversaciones ajenas al servicio con otras personas al atender al contribuyente o dejar de atenderlo por alguna causa de interés personal.
- Sostener conversaciones a través de teléfonos celulares durante la atención y en presencia del contribuyente.
- Presentarse a laborar en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias tóxicas.
- Portar cualquier tipo de arma durante las horas de trabajo.
- Suspender las labores sin permiso o causa justificada.
- Incumplir en dos o más ocasiones las disposiciones establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo, que constituyan faltas graves.
- Hacer uso de credenciales de identificación no autorizadas.
- Registrar o alterar, por cualquier medio, el sistema de puntualidad y asistencia, a favor de un compañero que no esté presente, utilizando su tarjeta o gafete/credencial para registro.
- Sustraer tarjetas o listas de asistencia y puntualidad del centro de trabajo.
- Aprovecharse de las relaciones de servicio con compañeros de trabajo o terceros, para hacer préstamos u obtener beneficios económicos de cualquier tipo.
- Participar en actividades extra laborales que provoquen conflictos de interés con la función pública encomendada.

CÓDIGO DE VESTIMENTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN:

Somos imagen ante la sociedad, por ello es necesario que nuestra forma de vestir sea acorde al papel que desempeñamos como servidores públicos. Por tal motivo, los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales deberán asistir a sus labores portando ropa adecuada para su cargo y función motivo por el cual queda estrictamente prohibido:

- Asistir en pants, shorts o bermudas.
- Vestir con ropa y calzado deportivo.
- Utilizar gorras (con excepción del personal de las brigadas de protección civil y los notificadores).

Las acciones anteriores son un esfuerzo encaminado a brindar un servicio de excelencia y poder servir con una buena imagen a los contribuyentes.

Recuerda que la forma en que nos presentamos a trabajar es la imagen que damos a las demás personas; ésa es nuestra carta de presentación.

SANCIONES:

El servidor público que se desempeñe sin apego a los valores y conductas señalados en este Código, incurrirá en faltas, infracciones e incluso delitos; casos en que las sanciones se aplicarán conforme a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios vigente.

GLOSARIO.

Ética: La ética es la rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir; en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación.

Ética Pública: Se refiere al perfil, formación y conducta responsable y comprometida de los hombres encargados de las cuestiones públicas, es decir que la Ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía.

Código de Ética: Es una declaración en la que se definen los valores que deben prevalecer en el diario actuar de las personas y en nuestro caso de los servidores públicos.

Código de Conducta: Instrumento para orientar la actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, cargos, comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las actividades propias de la institución.

Conducta: Manera de comportarse de una persona en una situación determinada o en general.

Principios de conducta: Reglas que orientan la acción del ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales.

Cultura: Conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de un grupo específico.

Normas: Reglas que deben observarse por los servidores públicos en el ejercicio de las conductas, tareas, actividades o atribuciones propias de su empleo, cargo o comisión.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad de ejercer el servicio público, aprovechando al máximo los recursos con los que se cuenta con el propósito de lograr la satisfacción de la ciudadanía.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Objetivo: Marcar las pautas de actuación y atención hacia los contribuyentes, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad, calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos que lo brindan, para alcanzar la excelencia; contribuyendo a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN.

Preparación:

- **Actitud positiva**: Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al contribuyente y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad de que su inquietud o petición será recibida y atendida.
- **Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves para la atención al usuario. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva en el usuario.
- **Escuchar:** Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que realiza el usuario ante nosotros, por eso debemos escucharlo activamente para que la misma sea atendida de forma satisfactoria.
- **Empatía:** Es la capacidad de entender al usuario, situándonos en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.
- **Personal bien informado**: Debe conocer los servicios y trámites que se prestan en la Dirección General de Recaudación y disponer de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo, para poder brindar una información completa y segura.
- **Asertividad:** Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar.
- **Los gestos**: El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.
- **El tono de voz:** El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.
- **No estar a la defensiva**: Evite ponerse a la defensiva, no discuta con el contribuyente, mantenga la calma y escúchelo, si está en sus manos la solución resuelva el problema, sino, canalícelo a la instancia adecuada.

En atención:

- El contacto inicial es clave para el proceso de atención al usuario para los servidores públicos del área de recepción e información.
- Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al solicitante con una sonrisa y le saludamos:

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

- Identificándonos con nombre y apellidos, si es posible sonría y mire a los ojos al usuario de manera amable.
- Le ofrecemos nuestra ayuda.

En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, **tratándolo de Usted**.

- A continuación, escuchamos activamente al ciudadano, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo, asintiendo moviendo la cabeza y reforzando con breves comentarios.

- Indague sobre lo que necesita, haga preguntas sobre los posibles trámites o servicios que requiera y confirme su solicitud.
- Responda a sus preguntas, proporcionándole la mayor información posible sobre su trámite, de manera clara y concisa.
- En el caso de que el ciudadano se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos sus necesidades, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- 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.
- 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:

- **Actitud positiva**: Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al contribuyente y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad de que su inquietud o petición será recibida y atendida.
- **Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves para la atención al usuario. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva en el usuario.
- **Escuchar:** Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que realiza el usuario ante nosotros, por eso debemos escucharlo activamente para que la misma sea atendida de forma satisfactoria.
- **Empatía:** Es la capacidad de entender al usuario, situándonos en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.
- **Personal bien informado**: Debe conocer los servicios y trámites que se prestan en la Dirección General de Recaudación y disponer de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo, para poder brindar una información completa y segura.
- **Asertividad:** Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar.
- **Los gestos**: El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.
- **El tono de voz:** El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.
- **No estar a la defensiva**: Evite ponerse a la defensiva, no discuta con el contribuyente, mantenga la calma y escúchelo, si está en sus manos la solución resuelva el problema, sino, canalícelo a la instancia adecuada.

En atención:

- El contacto inicial es clave para el proceso de atención al usuario para los servidores públicos del área de recepción e información.
- Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al solicitante con una sonrisa y le saludamos:

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

- Identificándonos con nombre y apellidos, si es posible sonría y mire a los ojos al usuario de manera amable.
- Le ofrecemos nuestra ayuda.

En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, **tratándolo de Usted**.

- A continuación, escuchamos activamente al ciudadano, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo; asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- 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.
- 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 dónde debe acudir para continuar su trámite o dónde deberá realizar su pago.
- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.

(Señor/Señora..... "que tenga un buen día/tarde" o "hasta luego").

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Preparación:

- La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre, ya que en ese momento se abre el canal de dialogo entre los ciudadanos y la Dirección General de Recaudación.
- 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:

- Dar el mensaje de bienvenida con voz cordial y amable:

(Centro de Servicios Fiscales [mencionar la denominación del Centro en el cual se encuentre], Lo atiende [identifíquese con nombre y apellidos] Buenos días/Buenas tardes, ¿En qué puedo servirle?).

- Dedicación "**exclusiva**", al momento de atender una llamada, dado que la prioridad es dar la mejor atención a los ciudadanos que se comuniquen, para determinar con precisión las necesidades que le son planteadas.
- Al hablar, se tiene que procurar que el tono de voz sea natural, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen), vocalizar, articular correctamente y hablar despacio.
- 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.
- Escuchar activamente al ciudadano cuando nos exprese el motivo de su llamada, y tener así la información completa para poderlo ayudar.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole la información pertinente.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Evite hacer ruidos como masticar, suspirar o rascarse. Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, porque en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, colgar la llamada e interrumpir la comunicación, lo que puede resultar molesto para los ciudadanos.
- Una vez concluido el motivo de la llamada, indíquele al ciudadano a dónde debe acudir para continuar su trámite.
- En la despedida, hay que agradecer la llamada y dejar al interlocutor con la sensación de no haber perdido el tiempo.
- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.

(Señor/Señora..... Le atendió (nombre y apellido del servidor público), "que tenga un buen día/tarde" o "hasta luego").

- Procure dejar la sensación que tanto usted, como la institución que representa se interesan por las personas y ofrecen soluciones, además de brindar una atención cálida y respetuosa.

PROTOCOLO DE ENTREGA DE PRODUCTOS EN EL ÁREA DE ENTREGA PLACAS.

Objetivo: Prevenir inconformidades por parte de los contribuyentes en los productos generados de los trámites de control vehicular, mediante la verificación física de los datos en la entrega de placas, Tarjeta de Circulación, calcomanía y Constancia de Trámite Vehicular para servicio particular.

Preparación:

- **Actitud positiva**: Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al contribuyente y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad de que su inquietud o petición será recibida y atendida.
- **Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves para la atención al usuario. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva en el usuario.
- **Escuchar:** Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que realiza el usuario ante nosotros, por eso debemos escucharlo activamente para que la misma sea atendida de forma satisfactoria.
- **Empatía:** Es la capacidad de entender al usuario, situándonos en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.
- **Personal bien informado**: Debe conocer los servicios y trámites que se prestan en la Dirección General de Recaudación y disponer de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo, para poder brindar una información completa y segura.

- **Asertividad:** Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar.
- **Los gestos**: El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza.
- **El tono de voz:** El tono de voz y la expresión deben ser amables, utilizar palabras completas al hablar, no gritar ni mantener un tono de voz muy bajo que no pueda ser escuchado. Vocalizar y hablar despacio.
- **No estar a la defensiva**: Evite ponerse a la defensiva, no discuta con el contribuyente, mantenga la calma y escúchelo, si está en sus manos la solución resuelva el problema, sino, canalícelo a la instancia adecuada.

En atención:

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

Sr./Sra. hago entrega de:

Placas para automóvil.

- Constancia de Trámite Vehicular
- Un juego de placas de automóvil (o servicio particular de carga según se trate)
- Una placa delantera y una placa trasera con número XXX
- Calcomanía color XX con terminación X el cual coincide con el número de placas entregadas y no circula el día XX
- Tarjeta de Circulación con el mismo número de placas entregadas.

Placa para motocicleta o remolque.

- Constancia de Trámite Vehicular
- Una placa con número XXX
- Tarjeta de Circulación con el mismo número de placa entregada.

Reposición de Tarjeta de Circulación y cambio de propietario.

- Constancia de Trámite Vehicular
- Tarjeta de Circulación con la información contenida en la base de datos ó Tarjeta de Circulación con los datos del nuevo propietario.

Baja de placas.

- Constancia de Trámite Vehicular para servicio particular (es necesario indicar al contribuyente el tipo de movimiento realizado, en el renglón de “Movimiento”.

Expedición de permiso.

- Constancia de Trámite Vehicular.
- Indicar la vigencia del mismo.

En caso de que exista alguna irregularidad en la información o documentación que se le entrega, favor de comunicarlo en este momento.

- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.

(Señor/Señora. “que tenga un buen día/tarde” o “hasta luego”).

RECOMENDACIONES:

Intentar	Evitar
○ Mantener en orden nuestros lugares de trabajo. ○ Cuidar nuestro aspecto personal. ○ Recibir y tratar al solicitante de manera amable y cordial. ○ Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del solicitante y reformular los hechos importantes. ○ Hablar siempre de Usted, utilice palabras cordiales (por favor y gracias, sí señor, claro que si con mucho gusto).	○ Tomar llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención. ○ Distraerse al momento de prestar atención a los ciudadanos. ○ Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar. ○ Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el solicitante haya terminado su exposición. ○ Sacar conclusiones precipitadas.

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando los ciudadanos concurren personalmente a las **áreas de recepción e información** a solicitar información acerca de algunos de los trámites o servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

Factores importantes en la atención presencial:

- **LA VOZ:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **EL ASPECTO:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el solicitante respecto a la Dirección General de Recaudación.

  Los ciudadanos esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.
- **EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar al ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está proporcionando.

- **LA POSTURA:** La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Sus modales hablan por usted; éstos brindan a los ciudadanos una imagen positiva o negativa, tanto de usted como de la Dirección General de Recaudación.

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.
- 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.

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 60 minutos, ambas cosas deberán ocurrir al mismo tiempo; si el número de personas en espera es de más de 20 pero el flujo es ágil, no se establecerá esquema de contingencia.
- En caso de declarar contingencia, durante los primeros 5 minutos, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales, en su caso, 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.
- A los 10 minutos de haberse declarado la contingencia, los Centros de Servicios Fiscales habilitarán nuevos Asesores para que apoyen en la realización de los trámites con la finalidad de agilizar el servicio.
- Sólo se deberá permitir, en la medida de lo posible, la entrada del contribuyente sin acompañantes.
- Cuando en el área de recepción e información la fila de contribuyentes sea de 15 personas o más, se declarará contingencia, en cuyo caso el Supervisor deberá habilitar uno o dos servidores públicos adicionales a los del área de recepción e información, para que realicen barrido en la fila apoyando en la revisión de forma de la documentación del contribuyente. Cuando la oficina no cuente con servidores públicos adicionales para que realicen esta función, en caso de contingencia en esta área, 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 sí mismo si cuenta con la documentación completa.
- El Supervisor estará pendiente de la operación del Centro de Servicios Fiscales y en caso de detectar una afluencia considerable de contribuyentes, dará aviso al Titular 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 Fiscales, 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 determinará si se trata de una contingencia y durante los primeros 5 minutos dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- Durante los primeros 10 minutos de declarada la contingencia, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- 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:

- Los Centros de Servicios Fiscales contarán con fichas de atención diferenciadas por color para cada tipo de servicio, las cuales se entregarán al contribuyente para direccionarlo a las diferentes áreas de atención, inmediatamente que se presente la falla en el Sistema de Asignación de Turnos, (para el caso de aquellos Centros de Servicios Fiscales que cuenten con dicho sistema).
- 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 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, durante los primeros 5 minutos dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- Durante los primeros 10 minutos de declarada la contingencia por fallas en la energía eléctrica, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- 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 surja alguna contingencia que obligue a la evacuación del edificio, los servidores públicos 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, en función de su capacidad de manejar la falla sin generar conflicto a los contribuyentes, decidirá la aplicación de contingencias en caso de fallas en los sistemas para la recepción de trámites o por la afluencia de contribuyentes, establecidos anteriormente en este documento.

PLAZOS DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES:

	Trámites Fiscales.	Duración del Trámite o Servicio.	Plazo Máximo de Respuesta.	Documento a obtener.
2.3	Procedimientos para trámites fiscales presenciales			
2.3.1	Aclaración de pagos del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y derechos de control vehicular.	1horas	1meses	Aclarar y/o actualizar la información de pagos no registrados, así como de corrección de datos del vehículo.
2.3.2	Aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.	5 minutos	10 minutos	Constancia de baja en el padrón estatal de contribuyentes.
2.3.3	Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.	20 minutos	30 minutos	Constancia de actualización en el padrón estatal de contribuyentes.
2.3.4	Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.	20 minutos	30 minutos	Constancia actualizada del padrón estatal de contribuyentes.
2.3.5	Consulta sobre situaciones reales y concretas en materia fiscal.	15 minutos	15 días	Oficio de respuesta a la solicitud planteada.
2.3.6	Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.	15 minutos	15 días	Resolución que contenga el reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos permitidos con Cruce de Apuestas.
2.3.7	Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras.	15 minutos	1mes	Resolución de reconocimiento de exención.
2.3.8	Expedición de constancias que reflejen la situación fiscal del contribuyente y de pago de contribuciones.	30 minutos	1hora	Constancia de pago de contribuciones o constancia que refleje la situación fiscal del contribuyente.
2.3.9	Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes	5 minutos	20 minutos	Constancia de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
2.3.10	No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y exención de derechos de control vehicular.	15 minutos	3 meses	Resolución de no pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal y/o estatal y/o exención de derechos de control vehicular.
2.3.11	Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.	30 minutos	1meses	Autorización de los importes a compensar.
2.3.12	Solicitud de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos.	20 minutos	3 meses	Acuerdo de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos emitido por el Secretario de Finanzas.
2.3.13	Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados.	20 minutos	1meses 10 días	Resolución mediante la cual se autoriza o niega la devolución del pago reclamado.
2.3.14	Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito Estatal.	20 minutos	5 días	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago diferido. Formato universal de pago.
2.3.15	Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.	20 minutos	15 días	Resolución de aceptación o negación a la solicitud de pago diferido. Formato Universal de Pago.
2.3.16	Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.	20 minutos	5 días	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago en parcialidades. Formato universal de pago.
2.3.17	Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.	3 días	15 días	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago en parcialidades. Formato universal de pago.
2.3.18	Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal.	30 minutos	1mes 15 días	Acuerdo por el que se califica la garantía del interés fiscal y en su caso se suspende el Procedimiento Administrativo de Ejecución.
2.3.19	Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal.	30 minutos	1mes 15 días	Acuerdo por el que se califica la garantía del interés fiscal y en su caso se otorgue la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
2.3.20	Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.	30 minutos	1meses	Autorización de sustitución de garantía en ámbito estatal.
2.3.21	Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.	30 minutos	1meses	Autorización de sustitución de garantía.
2.3.22	Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.	20 minutos	30 minutos	Requerimiento con acuse de solventación.
2.3.23	Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.	15 minutos	30 minutos	Requerimiento con acuse de solventación.

2.4	Procedimientos para los trámites fiscales en línea	Duración del Trámite o Servicio.	Plazo Máximo de Respuesta.	Documento a obtener.
2.4.1	Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.	5 minutos	5 minutos	Talonarios de pago.
2.4.2	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla), vía internet.	10 minutos	10 minutos	Formato Universal de Pago de tenencia y línea de captura que ampare toda la flotilla para pago en oficinas autorizadas, bancos o con tarjeta de crédito en línea.
2.4.3	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual), vía internet.	2 minutos	2 minutos	Formato Universal de Pago de Tenencia y línea de captura.
2.4.4	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público), vía Internet.	10 minutos	10 minutos	Formato Universal de Pago de tenencia y línea de captura para vehículo de servicio público.
2.4.5	Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.	15 minutos	15 minutos	Formato Universal de Pago del Impuesto Predial.
2.4.6	Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.	15 minutos	15 minutos	Formato Universal de Pago.
2.4.7	Emisión del formato Universal de Pago de Derechos.	10 minutos	10 minutos	Formato universal de pago de derechos y línea de captura para pago en oficinas autorizadas y
2.4.8	Pago de contribuciones en línea.	5 minutos	10 minutos	Comprobante de pago Web.
2.4.9	Presentación de declaraciones.	10 minutos	10 minutos	Formato de declaración fiscal y Formato Universal de Pago en su caso.
2.4.10	Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).	5 minutos	10 minutos	Comprobantes fiscales digitales por Internet.

3.2	Trámites de control vehicular	Duración del Trámite o Servicio.	Plazo Máximo de Respuesta.	Documento a obtener.
3.2.1	Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.	30 minutos	10 días	1) Formato Universal de Pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) Constancia de trámite vehicular.
3.2.2	Alta de vehículos de otra entidad.	30 minutos	1hora	1) Formato Universal de Pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) En su caso, calcomanía. 6) Constancia de trámite vehicular.
3.2.3	Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.	30 minutos	10 días	1) Formato Universal de Pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) En su caso, calcomanía. 6) Constancia de trámite vehicular.
3.2.4	Alta de vehículos nuevos.	30 minutos	1hora	1) Formato Universal de Pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) En su caso, calcomanía. 6) Constancia de trámite vehicular.
3.2.5	Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.	30 minutos	1hora	1) Formato Universal de Pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) En su caso, calcomanía. 6) Constancia de trámite vehicular.
3.2.6	Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Constancia trámite vehicular.
3.2.7	Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Constancia de trámite vehicular.
3.2.8	Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Placa(s). 4) Tarjeta de Circulación. 5) En su caso calcomanía. 6) Constancia de trámite vehicular.
3.2.9	Cambio de propietario del vehículo.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Tarjeta de Circulación del nuevo propietario. 4) Constancia de trámite vehicular.
3.2.10	Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Permiso para circular hasta por 30 días. 4) Constancia de trámite vehicular.
3.2.11	Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Permiso para transportar carga hasta por 15 días. 4) Constancia de trámite vehicular.
3.2.12	Reposición de Tarjeta de Circulación.	30 minutos	1hora	1) Formato universal de pago. 2) Solicitud de trámite vehicular. 3) Tarjeta de Circulación. 4) Constancia de trámite vehicular.
3.2.13	Selección de placa específica.	30 minutos	40 minutos	1) Formato Universal de Pago de derechos por selección de placa específica. 2) Folio de compra.

4	Prestación de Servicios	Duración del Trámite o Servicio.	Plazo Máximo de Respuesta.	Documento a obtener.
4.1	Aviso de venta de vehículo.	10 minutos	20 minutos	Formato "Aviso de Venta".
4.2	Calculadora (REPECOS), vía Internet.	5 minutos	10 minutos	Cantidad a pagar de manera bimestral.
4.3	Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.	1minuto	2 minutos	Asesoría sobre impuestos y derechos municipales, estatales y federales.
4.4	Comprobante de pago de contribuciones vía Internet.	2 minutos	2 minutos	Verificar el estatus de un comprobante de pago electrónico asociado a una línea de captura.
4.5	Consulta conoce tu Registro Estatal de Contribuyentes (REC).	1minuto	5 minutos	Registro Estatal de Contribuyentes.
4.6	Consulta de pago de servicios que ofrece el Gobierno del Estado de México, vía Internet.	5 minutos	10 minutos	Consulta del registro de un pago realizado mediante línea de captura.
4.7	Consulta de verificación vehicular.	2 minutos	2 minutos	Consulta para realizar la verificación vehicular.
4.8	Informe de robo/recuperación de vehículos.	15 minutos	20 minutos	Número de folio del informe de robo/recuperación. Formato de informe de robo/recuperación.
4.9	Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.	15 minutos	20 minutos	Formato de informe de siniestro con pérdida total.
4.10	Mi cuenta, Registro Estatal de Contribuyentes y obtención de contraseña, vía internet.	5 minutos	5 minutos	Constancia de movimientos o declaraciones presentadas.
4.11	Programación de citas para atención en Centros de Servicios Fiscales.	5 minutos	10 minutos	Formato con datos y folio de la cita web.
4.12	Refrendo placa demostrativa.	10 minutos	20 minutos	Formato Universal de Pago.

V. Registro de ediciones

- Primera Edición, junio de 2009, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta de Gobierno”, el 12 de agosto de 2009.
- Segunda Edición, septiembre de 2011, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”, el 2 de septiembre de 2011.
- Tercera Edición, junio de 2016 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”, el __ de _____ de 2016.

VI. 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 Toluca.
- Centro de Servicios Fiscales Atlacomulco.
- Centro de Servicios Fiscales Ixtapan de la Sal.
- Centro de Servicios Fiscales Ixtlahuaca.
- Centro de Servicios Fiscales Jilotepec.
- Centro de Servicios Fiscales Lerma.
- Centro de Servicios Fiscales Metepec.
- Centro de Servicios Fiscales Santiago Tianguistenco.
- Centro de Servicios Fiscales Sultepec.
- Centro de Servicios Fiscales Tejupilco.
- Centro de Servicios Fiscales Temascaltepec.
- Centro de Servicios Fiscales Tenancingo.
- Centro de Servicios Fiscales Tenango del Valle.
- Centro de Servicios Fiscales Toluca.
- Centro de Servicios Fiscales Valle de Bravo.
- ➢ Delegación Fiscal Nezahualcóyotl.
- Centro de Servicios Fiscales Chalco.
- Centro de Servicios Fiscales Nezahualcóyotl.
- Centro de Servicios Fiscales Texcoco.
- Centro de Servicios Fiscales Amecameca.
- ➢ Delegación Fiscal Ecatepec.
- Centro de Servicios Fiscales Tecámac.
- Centro de Servicios Fiscales San Juan Teotihuacán.
- Centro de Servicios Fiscales Ecatepec.
- Centro de Servicios Fiscales Otumba.
- Centro de Servicios Fiscales Zumpango.
- Centro de Servicios Fiscales Coacalco.
- ➢ Delegación Fiscal Naucalpan.
- Centro de Servicios Fiscales Naucalpan.
- Centro de Servicios Fiscales Interlomas.
- Centro de Servicios Fiscales El Molinito.
- Centro de Servicios Fiscales Ciudad Satélite.
- Centro de Servicios Fiscales Huixquilucan.
- ➢ Delegación Fiscal Tlalnepantla.
- Centro de Servicios Fiscales Atizapán de Zaragoza.
- Centro de Servicios Fiscales Cuautitlán Izcalli.
- Centro de Servicios Fiscales Cuautitlán México.
- Centro de Servicios Fiscales Plazas de la Colina.
- Centro de Servicios Fiscales Tlalnepantla.
- Centro de Servicios Fiscales Tultitlán.

VII. Validación

C.P. Arturo Alvarado López.
Director General de Recaudación
(Rúbrica).

Lic. José Manuel Moreno Sánchez.
Director de Atención al Contribuyente.
(Rúbrica).