GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

PERIÓDICO OFICIAL

GACETA DEL GOBIERNO

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

Dirección: Mariano Matamoros Sur núm. 308, C.P. 50130. **Registro DGC:** No. 001 1021 **Características:** 113282801

Fecha: Toluca de Lerdo, México, miércoles 4 de diciembre de 2024

SUMARIO

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE FINANZAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES.

TOMO

CCXVIII

Número

104

300 IMPRESOS

A:202/3/001/02

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

SECCIÓN SEGUNDA

edomex.gob.mx
legislacion.edomex.gob.mx

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE FINANZAS

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN, Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Ingresos, Dirección General de Recaudación, Dirección de Atención al Contribuyente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES

OCTUBRE DE 2024

© Derechos Reservados.
Primera Edición, agosto de 2009.
Segunda Edición, septiembre 2011.
Tercera Edición, agosto 2016.
Cuarta Edición, octubre 2021.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Finanzas.
Dirección General de Recaudación.
Dirección de Atención al Contribuyente.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento podrá
efectuarse mediante la autorización exprofesa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

ÍNDICE

Presentación.

Objetivo General.

Identificación e Interacción de Procesos.

Proceso de Atención de Trámites y Servicios a las Personas Contribuyentes.

1. **Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular.**
2. **Trámites de control vehicular.**

2.1 Recepción de trámites de control vehicular presenciales.

2.2 Procedimientos para trámites de control vehicular presencial.

2.2.1 Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.

2.2.2 Alta de vehículos de otra entidad.

2.2.3 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

2.2.4 Alta de vehículos nuevos.

2.2.5 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

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

2.2.7 Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.

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

2.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

2.2.10 Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.

2.2.11 Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.

2.2.12 Renovación de placas.

2.2.13 Reposición de Tarjeta de Circulación.

2.3 Procedimiento para trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).

2.3.1 Alta de vehículos de otra entidad.

2.3.2 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

2.3.3 Alta de vehículos nuevos.

2.3.4 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

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

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

2.3.7 Cambio de propietario del vehículo.

2.3.8 Renovación de placas.

2.3.9 Reposición de Tarjeta de Circulación.

2.4 Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).

2.5 Entrega a domicilio.

2.6 Atención a grandes contribuyentes en materia de control vehicular.

3. Trámites fiscales.

3.1 Asesoría fiscal.

3.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.

3.3 Procedimientos para trámites fiscales presenciales.

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

3.3.2 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

3.3.3 Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.

3.3.4 Consulta sobre situaciones reales y concretas en materia fiscal.

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

3.3.6 Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y Aportaciones Estatales de Obras de Impacto Vial.

3.3.7 Expedición de constancias de pago de contribuciones por cada línea de captura.

3.3.8 No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y exención de derechos de control vehicular.

3.3.9 Ofrecimiento o sustitución de garantía en el ámbito estatal.

3.3.10 Ofrecimiento o sustitución de garantía en el ámbito federal.

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

3.3.12 Solicitud de reducción de multas, recargos e indemnización por devolución de cheques.

3.3.13 Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía, duplicados o en cumplimiento a sentencia.

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

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

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

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

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

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

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

3.3.21 Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.

3.4 Procedimientos para trámites fiscales en línea.

3.4.1 Aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.

3.4.2 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

3.4.3 Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.

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

3.4.5 Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

3.4.6 Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía, duplicados o en cumplimiento a sentencia.

4. Prestación de Servicios.

4.1 Servicios Generales.

4.1.1 Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.

4.1.2 Comprobante del pago de contribuciones en línea.

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

4.1.4 Pago de contribuciones en línea.

4.1.5 Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales.

4.2 Servicios en materia de control vehicular en línea.

4.2.1 Aviso de venta de vehículo.

4.2.2 Emisión del formato de pago de refrendo de placa demostrativa.

4.2.3 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para flotilla.

4.2.4 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio particular.

4.2.5 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio público.

4.2.6 Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.

4.2.7 Selección de placa específica.

4.3 Servicios en materia fiscal en línea.

4.3.1 Consulta “Conoce tu REC”.

4.3.2 Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.

4.3.3 Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.

4.3.4 Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.

4.3.5 Emisión de Constancia de Cumplimiento.

4.3.6 Mi cuenta (Registro Estatal de Contribuyentes y Obtención de contraseña).

4.3.7 Presentación de declaraciones.

4.3.8 Solicitud de Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

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

4.3.10 Solicitud de expedición, refrendo o reposición de Licencia de Operación Estatal.

Simbología.

Anexos.

Registro de Ediciones.

Dictaminación.

Validación.

Créditos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

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

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 la ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo es un 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 de procedimientos exhibe una estructura de consulta rápida que documenta de forma general los procedimientos necesarios para dar atención a las personas contribuyentes, en un marco de calidad y eficiencia administrativa, teniendo como eje principal el servicio a la persona 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 la población; las dudas sobre los procedimientos en lo particular podrán consultarse en la normatividad oficial vigente, de acuerdo con los trámites y servicios de interés.

Así, 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 a la población contribuyente y de acciones que fortalecen la transformación de la cultura del servicio público, orientado hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

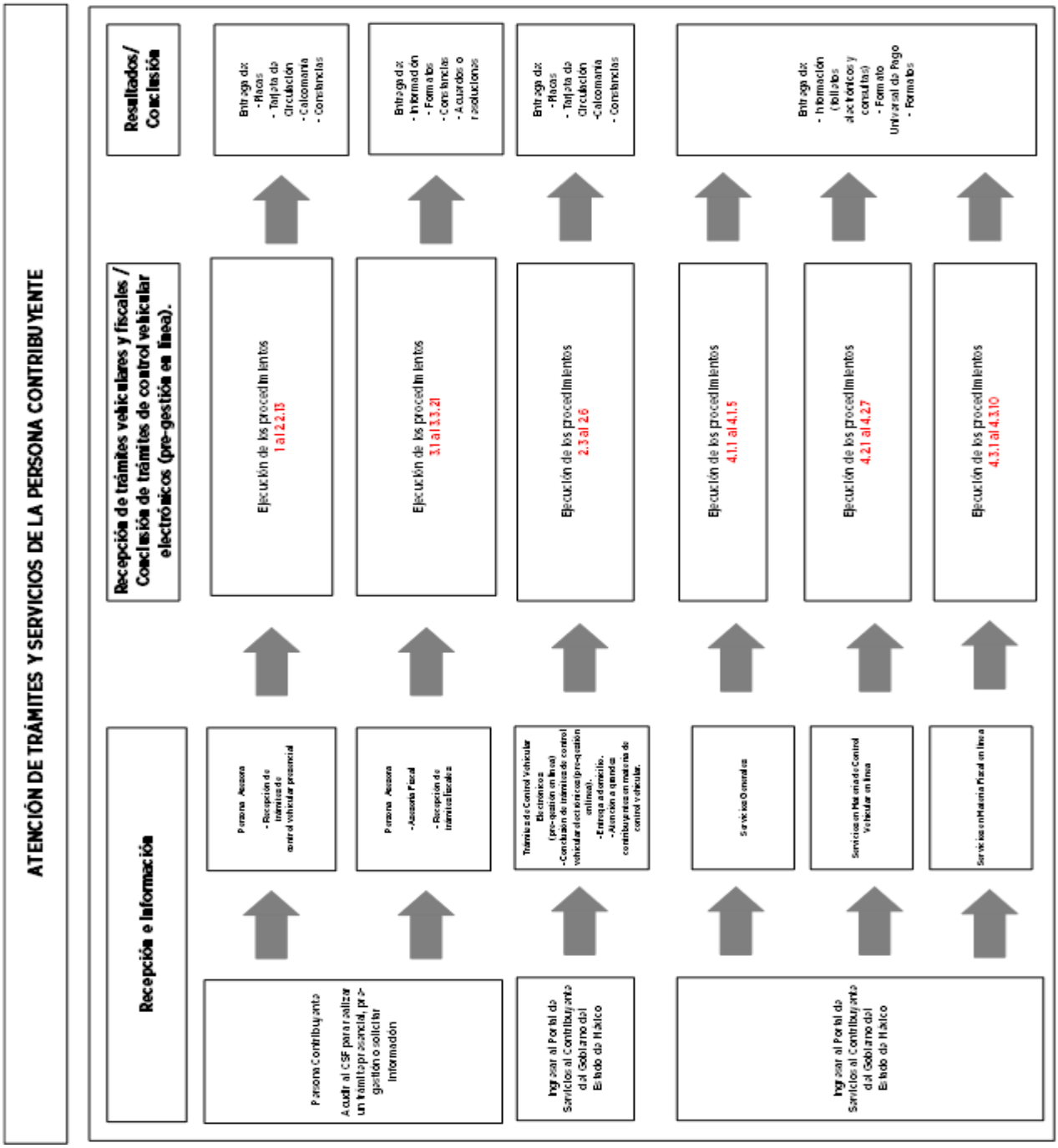
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los trámites y servicios que proporciona la Dirección General de Recaudación a las personas contribuyentes, en materia de control vehicular y fiscal, mediante la estandarización de los métodos de trabajo y procedimientos de atención, así como la difusión de las políticas y lineamientos, para su correcta aplicación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Proceso de Atención de Trámites y Servicios a las Personas Contribuyentes.

Usuaria o usuario:

Persona contribuyente: persona física o jurídica colectiva.

INSUMOS:

Requisitos documentales conforme al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).

Procedimientos:

- Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular.
- Trámites de control vehicular.
- Recepción de trámites de control vehicular presenciales.
- Trámites de control vehicular presenciales.
- Trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).
- Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).
- Entrega a domicilio.
- Atención a grandes contribuyentes en materia de control vehicular.
- Trámites fiscales.
- Asesoría fiscal.
- Recepción de trámites fiscales presenciales.
- Tramites fiscales presenciales
- Trámites fiscales en línea.
- Prestación de servicios.

Resultado final de valor:

- Información.
- Documentación.
- Producto.
- Servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

1. **Atención en Área de Recepción e Información a las Personas Contribuyentes en Materia Fiscal y/o Control Vehicular.**

OBJETIVO:

Brindar con eficiencia a las personas contribuyentes, los servicios que prestan los Centros de Servicios Fiscales, mediante su atención y direccionamiento adecuado al área específica que corresponda, de acuerdo con el servicio o trámite solicitado.

REFERENCIAS:

- Acuerdo por el que se Delegan Facultades en favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numeral 15, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de septiembre de 2024.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigente. Intranet SIIGEM, 22 de abril de 2024.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero de las Disposiciones Generales, Título Segundo de los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información, Capítulo Tercero de los Sistemas y el Tratamiento de Datos Personales, artículos 35 y 36. Título Tercero de los Deberes y las Medidas de Seguridad. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero de las Disposiciones Generales; Título Primero Generalidades, Capítulo Primero del Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley artículos 1 y 2, Título Tercero de las Faltas Administrativas de los Servidores Públicos y Actos de Particulares Vinculados con Faltas Administrativas Graves, Capítulo Primero de las Faltas Administrativas no Graves de los Servidores Públicos, artículos 50 y 51, Capítulo Segundo de las Faltas Administrativas Graves de los Servidores Públicos, artículo 52, Título Cuarto de las Sanciones, Capítulo Primero de las Sanciones por Faltas Administrativas no Graves, artículos 79, 80, 81, Capítulo Segundo de las Sanciones para los Servidores Públicos por Faltas Administrativas Graves, artículos 82, 83 y 84. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, Dirección General de Recaudación, codificación número 20703001000000L, funciones dos, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, diez, doce, quince, veintiuno, veintiocho, veintinueve, treinta, treinta y uno, treinta y seis, treinta y siete y treinta y nueve; Dirección de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070000L, funciones tres, seis, ocho y nueve; Departamento de Control y Diseño de Proceso, codificación número 20703001070101L, función uno; Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070200L, funciones dos, tres, cinco, seis y siete. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 13 de septiembre de 2023.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único de la Competencia y Organización de la Secretaría de Finanzas, artículos 1, 2, 3 fracciones I, V y 4 fracciones I, II, IV, V, y VI; Título II de las Facultades de las Personas Titulares de la Secretaría y de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Capítulo II De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Unidades Administrativas artículos 8 y 9; Capítulo III De las Atribuciones Específicas de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Sección I de la Subsecretaría de Ingresos artículos 10, 11 fracción I, 12, 13, 14 fracciones V, VI, VII, IX, XII, XIII, XIV; XV, XXVI. XLI, LII, LVI, LIX, LX, LXI, LXIII, LXIV, LXV y LXXIV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 20 de diciembre de 2023.
- Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas, vigentes. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 09 de febrero de 2024.

DEFINICIONES:

Área de Trámites Fiscales: Área en la que la persona contribuyente deberá tomar lugar, conforme a la cita agendada, que le permita realizar un trámite de carácter fiscal.

Área de Trámites de Control Vehicular Presenciales: Área en la que la persona contribuyente deberá tomar lugar, conforme a la cita agendada, que le permita realizar un trámite de control vehicular.

Área de Conclusión de Trámites Presenciales: Área en la que la persona contribuyente deberá tomar lugar conforme a la cita agendada, que le permita concluir el trámite de control vehicular presencial.

Área de Conclusión de Trámites Electrónicos: Área en la que la persona contribuyente deberá tomar lugar conforme a la cita agendada, que le permita concluir el trámite de **control** vehicular realizado en línea.

Centro de Servicios Fiscales (CSF): Se refiere a las oficinas donde de forma principal se realizan o concluyen trámites fiscales y de control vehicular, dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Centro de Servicios Fiscales Tipo “A”: Son las oficinas con mayor afluencia de contribuyentes, estos son: CSF Chalco, CSF Cuautitlán Izcalli, CSF Ecatepec, CSF Interlomas, CSF Naucalpan, CSF Nezahualcóyotl, CSF Texcoco, CSF Tlalnepantla y CSF Toluca.

Centro de Servicios Fiscales Tipo “B”: Son las oficinas con menor afluencia de contribuyentes: CSF Amecameca, CSF Atizapán de Zaragoza, CSF Atlacomulco, CSF Ciudad Satélite, CSF Coacalco, CSF Cuautitlán, CSF Huixquilucan, CSF Ixtapan de la Sal, CSF Ixtlahuaca, CSF Jilotepec, CSF Lerma, CSF Metepec, CSF Otumba, CSF Plazas de la Colina, CSF San Juan Teotihuacán, CSF Zumpango, CSF Santiago Tianguistenco, CSF Tecámac, CSF Tejupilco, CSF Tenancingo, CSF Tenango del Valle**,** CSF Tultitlán, CSF Valle de Bravo, CSF Tecamachalco y CSF Zinacantepec.

Contingencia: Situaciones extraordinarias que afectan la operación normal de un Centro de Servicios Fiscales, éstas pueden ser: incremento considerable en la afluencia de contribuyentes, fallas en los sistemas informáticos, fallas de energía eléctrica, evacuación del edificio, fenómeno meteorológico o riesgo sanitario.

Documento determinante: Documento o resolución emitida por la Autoridad Fiscal, con la finalidad de hacer del conocimiento a la persona contribuyente la determinación de una multa por la omisión de obligaciones.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento de la Dirección General de Recaudación que establece los requisitos mínimos necesarios para la realización de trámites y servicios fiscales o de control vehicular, mismo que incluye la información contenida en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas vigentes.

Grandes contribuyentes: Persona contribuyente que desea realizar dos o más trámites de control vehicular a nombre del mismo contribuyente, ya sea persona física o jurídico colectiva.

Módulo de recepción de documentos: Área en la que la persona contribuyente presenta los requisitos para la realización del trámite o servicio y posterior atención del área responsable.

Registro Estatal de Trámites y Servicios (**RETyS)**: Plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales.

Revisión de forma presencial: Se refiere a la revisión que se realiza de manera rápida, para verificar si la persona contribuyente cuenta con los requisitos y documentos que señala el RETyS como necesarios para realizar el trámite de su interés.

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

Trámite Fiscal Presencial: Se refiere a toda promoción o solicitud efectuada por la persona contribuyente, en la cual se requiera ingresar documentación acudiendo a un Centro de Servicios Fiscales o Delegación Fiscal, y que debe ser recibido y/o realizado por una persona asesora de trámites fiscales.

Trámite de Control Vehicular Presencial: Se refiere a toda promoción o solicitud en materia de control vehicular que realice la persona contribuyente de inicio a fin en las oficinas dependientes de la Dirección General de Recaudación, en materia de control vehicular.

Trámite de Control Vehicular Electrónico: Se refiere a toda promoción o solicitud en materia de control vehicular que realice la persona contribuyente iniciando en pre-gestión en el Portal de Servicios al Contribuyente y culmina en un Centro de Servicios Fiscales, Módulo Integral de Recaudación (MIR), tratándose de grandes contribuyentes en la oficina de Atención a Grandes Contribuyentes o, en caso de entrega a domicilio, en el que señale la persona contribuyente.

Turno de atención especial: Se refiere al turno de atención que se otorgará a las personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y/o con infantes en brazos, para brindarles atención preferente a fin de reducir el tiempo de espera y atención en la realización de los trámites de su interés.

INSUMOS:

- Solicitud verbal de atención.
- Manifestación de dudas o aclaraciones respecto de trámites y servicios.
- Comprobante de cita web.

RESULTADOS:

Atención para el trámite o servicio solicitado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

2.1 Recepción de trámites de control vehicular presenciales.

2.4 Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).

3.1 Asesoría fiscal.

3.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.

4. Prestación de servicios.

POLÍTICAS:

- Durante la atención a la persona contribuyente, la persona asesora del área de recepción e información se apegará en todo momento al “Protocolo de Atención a la Población Usuaria”.
- La persona asesora del área de recepción e información deberá realizar el barrido de filas con el propósito de que la persona contribuyente se encuentre o se dirija al área de atención correcta.

- La persona asesora del área de recepción e información deberá orientar a la persona contribuyente proporcionándole la información relacionada con el trámite o servicio solicitado.
- El tiempo de tolerancia para acudir a una cita agendada será de 30 minutos posteriores al horario registrado. Si la persona contribuyente se presenta posterior a los 30 minutos del horario señalado en su comprobante de cita, la persona supervisora, o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales deberá decidir con base en la afluencia y privilegiando el respeto al tiempo de los demás contribuyentes que cuentan con cita confirmada, si se le brinda atención o se le solicita una nueva su cita.
- La atención a la persona contribuyente se realizará una vez que se revisen y cumplan los requisitos del trámite o servicio a efectuar, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y/o la Cédula de Información del RETyS.
- La persona asesora del área de recepción e información será responsable de recibir, revisar y orientar a la persona contribuyente.
- Cuando la persona contribuyente acuda a pagar el Formato Universal de Pago (FUP) a un Centro Autorizado de Pago para tal fin y posteriormente solicite la conclusión de un trámite vehicular presencial, la persona asesora del área de recepción e información lo direccionará para pasar al área de conclusión y le sean entregados los productos generados del trámite solicitado.
- Cuando la persona contribuyente no cumpla con los requisitos establecidos del trámite de su interés, la persona asesora del área de recepción e información le comunicará las inconsistencias o documentos faltantes y le entregará un folleto del trámite solicitado.
- En el caso específico de los procedimientos 3.3.4, 3.3.5, 3.3.6, 3.3.8, 3.3.12 y 3.3.13 la persona asesora del área de recepción e información dirigirá a la persona contribuyente hacia el área correspondiente, siempre y cuando presente el escrito de solicitud.
- Para los procedimientos 3.3.9, 3.3.10, 3.3.14, 3.3.15, 3.3.16, 3.3.17, 3.3.18 y 3.3.19 la persona asesora del área de recepción e información deberá verificar el domicilio fiscal de la persona contribuyente en el documento determinante, y deberá orientarlo para acudir a la Delegación Fiscal correspondiente.
- Para los procedimientos 2.1, 2.2 y 2.3, así como para los procedimientos 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.7, 3.3.20, 3.3.21, 3.4.1 y 3.4.5 se brindará atención únicamente a las personas contribuyentes que cuenten con cita previa; en caso de no contar con ella, la persona asesora del área de recepción e información le(s) orientará para obtener una cita en el Portal de Servicios al Contribuyente.
- En caso de que la persona contribuyente esté generando conflicto o presente alguna problemática especial, la persona asesora del área de recepción e información deberá canalizarlo para su atención con la persona supervisora, y/o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales.
- 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.
- En el caso de que la persona contribuyente requiera realizar más de un trámite de control vehicular, el personal del área de recepción e información canalizará a la ventanilla o con el personal designado para la atención de “Grandes contribuyentes”.
- En materia de Control Vehicular, tratándose de flotillas, el personal del área de recepción e información canalizará a la ventanilla o con el personal designado para la atención de “Grandes contribuyentes”.
- Los turnos de atención especial autorizarán a la persona contribuyente a realizar un solo trámite. Si requiere más de un trámite se le otorgará tratamiento de “Grandes Contribuyentes”.
- Cuando la persona contribuyente solicite información detallada de un servicio o un trámite fiscal, se le dirigirá al área de “Asesoría fiscal”.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO:

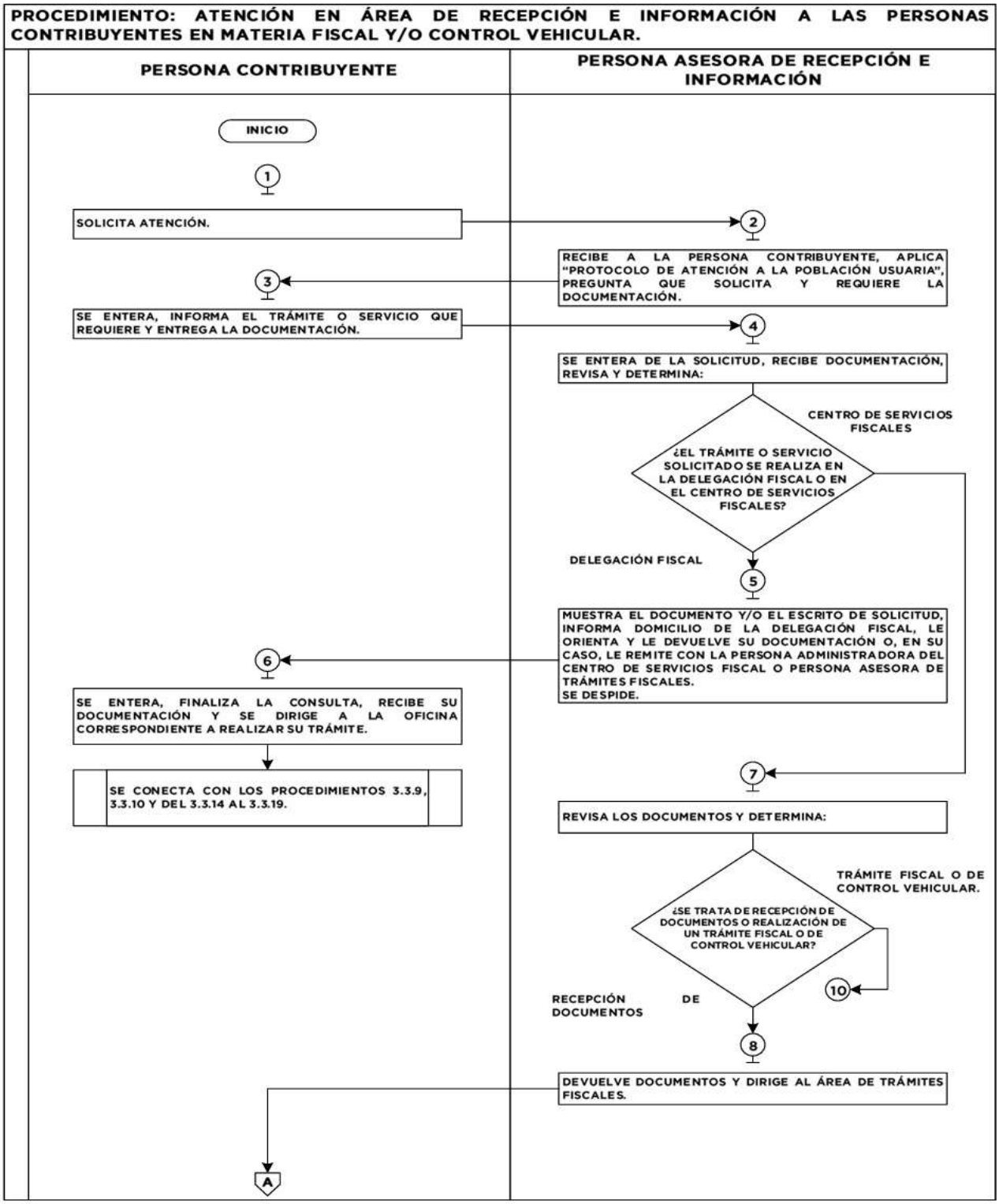
1. Atención en Área de Recepción e Información a las Personas Contribuyentes en Materia Fiscal y/o Control Vehicular.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Solicita atención a la persona asesora del área de recepción e información.	

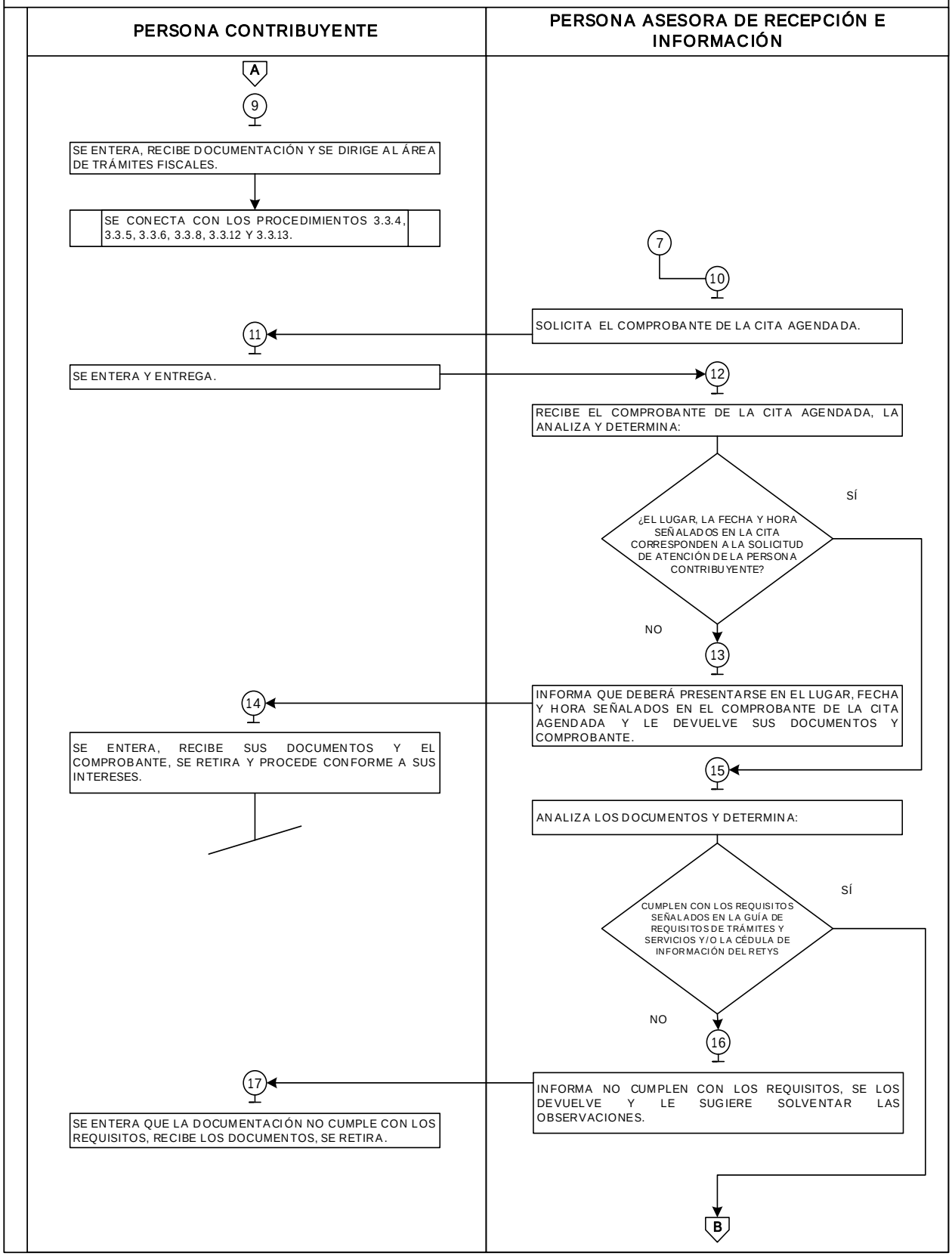
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
2	**Persona Asesora de Recepción e Información**	Recibe a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", pregunta el trámite o servicio que solicita y requiere la documentación para el trámite o servicio de su interés.	Protocolo de atención a la población usuaria
3	**Persona Contribuyente**	Se entera, informa el trámite o servicio que requiere y entrega la documentación a la persona asesora de recepción e información.	
4	**Persona Asesora de Recepción e Información**	Se entera del trámite o servicio solicitado por la persona contribuyente, recibe documentación, realiza una revisión de forma y determina: **¿El trámite o servicio solicitado se realiza en la Delegación Fiscal o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
5	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**El trámite se realiza en la Delegación Fiscal.** Muestra a la persona contribuyente el documento determinante y/o el escrito de solicitud, le informa el domicilio de la Delegación Fiscal a la cual debe acudir, le orienta y le devuelve su documentación o, en su caso, le remite con la persona administradora del Centro de Servicios Fiscal o persona asesora de trámites fiscales. Se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	Documento determinante Protocolo de atención a la población usuaria
6	**Persona Contribuyente**	Se entera, finaliza la consulta, recibe su documentación y se dirige a la oficina correspondiente a realizar su trámite. **Se conecta con los procedimientos 3.3.9, 3.3.10 y del 3.3.14 al 3.3.19.**	
7	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**El trámite se realiza en el Centro de Servicios Fiscales.** Revisa los documentos entregados por la persona contribuyente y determina: **¿Se trata de recepción de documentos o realización de un trámite fiscal o de control vehicular?**	Protocolo de atención a la persona contribuyente
8	**Persona Asesora de Recepción e Información**	Es recepción de documentos. Devuelve los documentos a la persona contribuyente y le dirige al área de trámites fiscales para hacer la entrega correspondiente.	Documentos
9	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe su documentación y se dirige al área de trámites fiscales para hacer la entrega correspondiente. **Se conecta con los procedimientos 3.3.4, 3.3.5, 3.3.6, 3.3.8, 3.3.12 y 3.3.13.**	
10	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**Es realización de un trámite fiscal o de control** vehicular. Solicita a la persona contribuyente el comprobante de la cita agendada.	Confirmación de cita

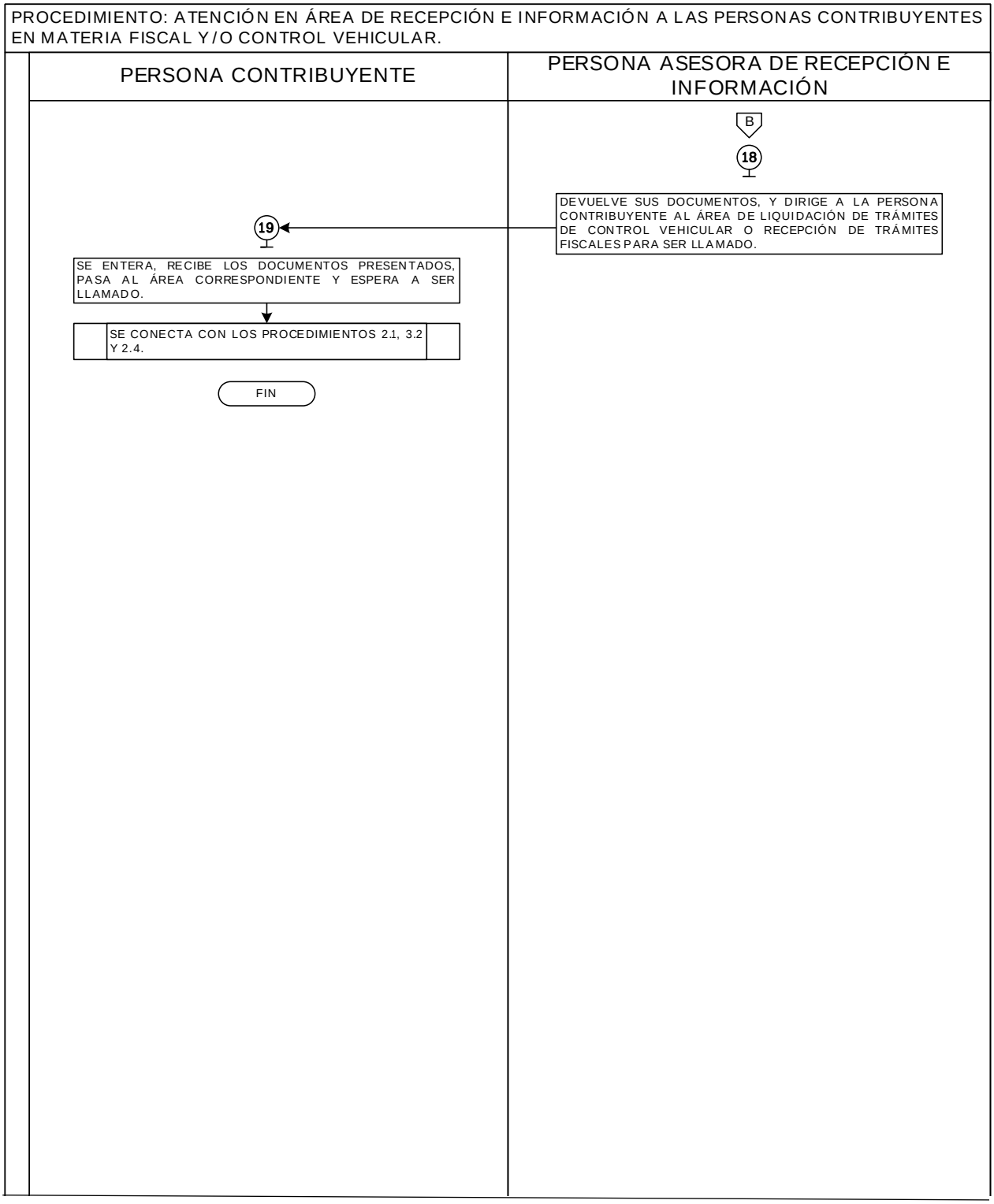
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
11	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega el comprobante de la cita agendada.	
12	**Persona Asesora de Recepción e Información**	Recibe el comprobante de la cita agendada, la analiza y determina: **¿El lugar, la fecha y hora señalados en la cita corresponden a la solicitud de atención de la persona contribuyente?**	
13	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**Los datos en la cita no coinciden con la solicitud de atención.** Le informa a la persona contribuyente que deberá presentarse en el lugar, fecha y hora señalados en el comprobante de la cita agendada y le devuelve sus documentos con su comprobante de cita agendada.	Protocolo de atención a la población usuaria
14	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe sus documentos y el comprobante de la cita agendada, se retira y procede conforme a sus intereses.	
15	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**Los datos de la cita programada sí coinciden con la solicitud de atención.** Analiza los documentos de la persona contribuyente y determina: **¿Los documentos cumplen con los requisitos señalados en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios y/o la Cédula de Información del RETyS para realizar el trámite o servicio vigente?**	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios / Cédula de Información del RETyS
16	**Persona Asesora de Recepción e Información**	**Los documentos no cumplen con los requisitos para realizar el trámite o servicio.** Informa a la persona contribuyente que los documentos no cumplen con los requisitos, se los devuelve y le sugiere solventar las observaciones. Se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”.	Protocolo de atención a la población usuaria
17	**Persona Contribuyente**	Se entera que la documentación no cumple con los requisitos, recibe los documentos y procede a reiniciar su trámite.	
18	**Persona Asesora de Recepción e Información**	Los documentos sí cumplen con los requisitos para realizar el trámite o servicio. Devuelve sus documentos, y dirige a la persona contribuyente al área de liquidación de trámites de control vehicular o recepción de trámites fiscales para ser llamado.	
19	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe los documentos presentados, pasa al área correspondiente y espera a ser llamado. **Se conecta con los procedimientos 2.1 “Recepción de trámites de control vehicular presenciales”, 3.2 “Recepción de trámites fiscales presenciales”, y 2.4 “Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos”.**	Protocolo de atención a la población usuaria

DIAGRAMACIÓN:



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONTRIBUYENTES EN MATERIA FISCAL Y/O CONTROL VEHICULAR.





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

2. Trámites de Control Vehicular.

OBJETIVO:

Facilitar a la población contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones en materia de control vehicular, a través de acciones que den seguridad, certeza jurídica y administrativa; mediante la correcta utilización de los recursos disponibles, así como, mantener actualizado, de forma permanentemente, el Registro Estatal de Vehículos.

REFERENCIAS:

Federales

- 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.
- Código Fiscal de la Federación, Título Primero, Disposiciones Generales, Capítulo I, artículo 5, Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981, 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, XV y XXXII. 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.
- 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.
- 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.
- 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 Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 19 de enero de 1982, reformas y adiciones.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal celebrado entre el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, Clausulas, Sección II de la Facultades y Obligaciones, Décima Segunda y Décima Tercera; así como Segunda y Tercera Transitoria, Anexo 8, Cláusula Primera y Segunda. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 5 de agosto de 2015.

Estatales

- 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 de la Gobernadora o del Gobernador del Estado, artículos 77, fracciones II, XXI, XXIII, XXVI, XXXVIII, LI; y 80. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 10 de noviembre de 1917, 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; Título

Tercero de los Ingresos del Estado, Sección Segunda del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos; Subsección I Disposiciones Generales, artículos 60, 60 A, 60 B, 60 C, 60 D, Subsección II del Cálculo del Impuesto, artículos 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 Tercera de los Derechos por servicios prestados por la Secretaría de Finanzas, artículos 76 y 77. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.

- Código Administrativo del Estado de México, Libro Séptimo del Transporte Público, Título Primero de las Disposiciones Generales, Capítulo Segundo de las autoridades y sus atribuciones, artículo 7.4 fracción III; Título Segundo de la Clasificación y Requisitos, Capítulo Segundo de los Vehículos, artículo 7.8; Libro Octavo del Tránsito y Estacionamientos de Servicio al Público, Título Segundo de Tránsito, Capitulo Segundo de los Vehículos, artículo 8.11 fracciones I y IV. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 13 de diciembre de 2001, reformas y adiciones.

- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 09 de febrero de 2024.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero de las Disposiciones Generales, Título Segundo de los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información, Capítulo Tercero de los Sistemas y el Tratamiento de Datos Personales, artículos 35 y 36. Título Tercero de los Deberes y las Medidas de Seguridad Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017.

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero de las Disposiciones Generales; Título Primero Generalidades, Capítulo Primero del Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley artículos 1 y 2, Título Tercero de las Faltas Administrativas de los Servidores Públicos y Actos de Particulares Vinculados con Faltas Administrativas Graves, Capítulo Primero de las Faltas Administrativas no Graves de los Servidores Públicos, artículos 50, 51, Capítulo Segundo de las Faltas Administrativas Graves de los Servidores Públicos, artículo 52, Título Cuarto de las Sanciones, Capítulo Primero de las Sanciones por Faltas Administrativas no Graves, artículos 79, 80, 81, Capítulo Segundo de las Sanciones para los Servidores Públicos por Faltas Administrativas Graves, artículos 82, 83 y 84 Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5, 7; Capítulo Segundo de las Dependencias del Ejecutivo, artículo 19; Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 23 fracción III, 28 y 29 fracciones II, III, IV, XIII, XVI, XVII, XXXIX, XLII, XLIII y L. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 11 de septiembre de 2023.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único de la Competencia y Competencia y Organización de la Secretaría d Finanzas, artículos 1, 2, 3 fracciones I, V y 4 fracciones I, II, IV y VI; Título II de las Facultades de las Personas Titulares de la Secretaría y de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Capítulo II De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Unidades Administrativas artículos 8 y 9; Capítulo III De las Atribuciones Específicas de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Sección I de la Subsecretaría de Ingresos artículos 10, 11 fracción I, 12, 13, 14 fracciones V, VI, VII, IX, XII, XIII, XV, XXVIII, XXXV, XXXVI, XXXIX, XLI, LII, LVI, LIX, LX, LXI, LXIII, LXIV, LXV y LXXIV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 20 de diciembre de 2023.

- Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas, vigentes. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 09 de febrero de 2024.

- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa", Dirección General de Recaudación, codificación número 20703001000000L, funciones cuatro, cinco, seis, siete, diez, doce, quince, veintiuno, veintiocho, veintinueve, treinta y treinta y uno; Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, codificación número 20703001010000L, funciones dos y cinco; Dirección de Administración Tributaria, codificación número 20703001020000L, funciones catorce, dieciséis y diecinueve; Subdirección de Padrones, codificación número 20703001020100L, funciones uno y ocho; Departamento de Registro y Verificación, codificación número 20703001020101L, funciones uno y dos; Subdirección de Control de Obligaciones, codificación número 20703001020200L, funciones cinco, ocho y nueve; Subdirección de Control de Ingresos, codificación número 20703001020300L, funciones uno y siete; Dirección Jurídica Consultiva, codificación número 20703001030000L, funciones tres, siete, nueve, once, trece, diecisiete, dieciocho y veintiséis; Subdirección de Resoluciones y Legislación, codificación número 20703001030100L, funciones dos, seis, siete, ocho, nueve, doce, catorce y quince; Departamento de Análisis Técnico Legal, codificación número 20703001030101L, funciones uno, dos, tres, seis, siete y nueve; Subdirección de Normas y Procedimientos, codificación número 20703001030200L, funciones tres, cinco, siete, ocho, trece, catorce; Departamento de Normatividad, codificación número 20703001030201L, funciones dos, cuatro, seis y siete; Delegaciones Fiscales Nezahualcóyotl, Ecatepec Tlalnepantla, Toluca y Naucalpan, codificación número 20703001040200T, 20703001040300T, 20703001040400T, 20703001040500T y 20703001040600T, respectivamente;

funciones ocho, dieciséis, diecisiete, dieciocho, veintiuno, veinticinco y treinta y dos; Dirección de Administración de Cartera, codificación número 20703001060000L, funciones seis, siete, catorce y dieciséis; Departamento de Sistemas de Crédito, codificación número 20703001060101L, función siete; Subdirección de Cobro Coactivo, codificación número 20703001060200L, función nueve; Dirección de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070000L, funciones tres, seis, ocho y nueve; Departamento de Control y Diseño de Proceso, codificación número 20703001070101L, función uno; Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070200L, funciones dos, tres, cinco y seis; Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares, codificación número 20703001080000L, funciones dos, trece, quince, dieciséis y diecisiete¸ Delegaciones Fiscales Nezahualcóyotl, Ecatepec Tlalnepantla, Toluca y Naucalpan, codificación número 20703001040200T, 20703001040300T, 20703001040400T, 20703001040500T y 20703001040600T, respectivamente; funciones ocho, dieciséis, diecisiete, diecinueve, veinte, veinticinco y treinta y uno; Centro de Servicios Fiscales Chalco, Amecameca, Nezahualcóyotl, Texcoco, Ecatepec, Otumba, Tecámac, San Juan Teotihuacán, Zumpango, Coacalco, Atizapán de Zaragoza, Cuautitlán Izcalli, Cuautitlán, Tlalnepantla, Plazas de la Colina, Tultitlán, Atlacomulco, Ixtlahuaca, Jilotepec, Lerma, Tenango del Valle, Ixtapan de la Sal, Santiago Tianguistenco, Tenancingo, Toluca, Metepec, Valle de Bravo, Tejupilco, Zinacantepec, Naucalpan, Ciudad Satélite, Interlomas, Huixquilucan, Tecamachalco codificación número 20703001040201T, 20703001040202M, 20703001040203T, 20703001040204T, 20703001040301T, 20703001040302M, 20703001040303M, 20703001040304M, 20703001040305T, 20703001040306M, 20703001040401T, 20703001040402M, 20703001040403M, 20703001040404T, 20703001040405M, 20703001040406M, 20703001040501T, 20703001040502M, 20703001040503M, 20703001040504T, 20703001040505M, 20703001040506M, 20703001040507M, 20703001040508M, 20703001040509T, 20703001040510M, 20703001040511T, 20703001040512M, 20703001040513M, 20703001040515M, 20703001040601T, 20703001040602M, 20703001040604T, 20703001040605M, 20703001040606M respectivamente, funciones uno, tres, cuatro, dos, seis y nueve. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 13 de septiembre de 2023.

- Lineamientos de Operación para cita de atención especial de control vehicular, 03 de julio de 2023. Intranet SIIGEM, 03 de julio de 2023.
- Acuerdo por el que se Delegan Facultades en favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numerales 4, 5, 7, 12, 17 y 18; Segundo, numerales 4, 5, 9 y 12; Tercero, numerales 3, 8 y 9; Cuarto, numerales 1, 2, 3, 8, 9, 11 y 12; Quinto, numerales 3, 4, 11, 18, 20 y 21; 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, 11, 21, 25, 32 y 33; Décimo Segundo, numerales 2, 5, 12 y 15; Décimo Tercero, numerales 5, 17 y 21; Décimo Cuarto, numerales 4, 7, 9, 14, 22 y 26; Décimo Quinto, numerales 3, 13, 16, 19 y 23; Décimo Octavo. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 30 de septiembre de 2024.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigente. Intranet SIIGEM, 22 de abril de 2024.
- Protocolo de actuación para presuntos casos de corrupción, en Delegaciones Fiscales y Centros de Servicios Fiscales. Intranet SIIGEM, 25 de agosto de 2022.
- Normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular, emitida por la Dirección del Registro Estatal de Vehículos. Intranet SIIGEM.

DEFINICIONES:

Área de archivo: Se refiere al área de la oficina destinada a resguardar los expedientes físicos con motivo de los trámites de control vehicular realizados.

Área de conclusión de trámite: Área en la cual la persona contribuyente se presenta para concluir el trámite de control vehicular y recibir los elementos de identificación vehicular y constancia de trámite.

Área de entrega de trámites electrónicos: Área en la cual la persona contribuyente se presenta para recibir los elementos de identificación vehicular de su trámite de control vehicular, iniciado bajo la modalidad de trámites electrónicos (iniciados en pre-gestión en línea).

Área de liquidación del trámite: Área en la cual la persona contribuyente se presenta a iniciar el trámite de control vehicular exhibiendo la documentación requerida, con el objeto de recibir los formatos correspondientes de solicitud de trámite y Formato Universal de Pago (FUP).

Centro de Servicios Fiscales (CSF): Se refiere a las oficinas donde de forma principal se realizan o concluyen trámites fiscales y de control vehicular, dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Centro de Servicios Fiscales Tipo “A”: Son las oficinas con mayor afluencia de contribuyentes: CSF Chalco, CSF Cuautitlán Izcalli, CSF Ecatepec, CSF Interlomas, CSF Naucalpan, CSF Nezahualcóyotl, CSF Texcoco, CSF Tlalnepantla y CSF Toluca.

Centro de Servicios Fiscales Tipo “B”: Son las oficinas con menor afluencia de contribuyentes: CSF Amecameca, CSF Atizapán de Zaragoza, CSF Atlacomulco, CSF Ciudad Satélite, CSF Coacalco, CSF Cuautitlán, CSF Huixquilucan, CSF

Ixtapan de la Sal, CSF Ixtlahuaca, CSF Jilotepec, CSF Lerma, CSF Metepec, CSF Otumba, CSF Plazas de la Colina, CSF San Juan Teotihuacán, CSF Zumpango, CSF Santiago Tianguistenco, CSF Tecámac, CSF Tejupilco, CSF Tenancingo, CSF Tenango del Valle, CSF Tultitlán, CSF Valle de Bravo, CSF Tecamachalco y CSF Zinacantepec.

Cita de atención especial: Se refiere a la asignación de día, hora y oficina para la realizar un trámite de control vehicular presencial, generada por un servidor público del CSF a través del SIIGEM, derivado de que la persona contribuyente se sitúa en un supuesto de los contenidos en los “Lineamientos de Operación para cita de atención especial de control vehicular”.

Constancia de trámite: Formato emitido por el SIIGEM que contiene la información del trámite de control vehicular concluido.

Contingencia: Situaciones extraordinarias que afectan la operación normal de un CSF u oficina de trámite, éstas pueden ser: incremento considerable en la afluencia de contribuyentes, fallas en los sistemas informáticos, fallas de energía eléctrica, evacuación del edificio, fenómeno meteorológico o riesgo sanitario, entre otras.

Elementos de identificación vehicular: Se refiere a las placas, permisos en cualquiera de sus modalidades, tarjeta de circulación, calcomanías o cualquier otro elemento asignado con motivo de un trámite de control vehicular.

FUP: Formato Universal de Pago.

Grandes contribuyentes: Personas contribuyentes que deseen realizar dos o más trámites de control vehicular a nombre del mismo contribuyente, ya sea persona física o jurídico colectiva.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento de difusión de la Dirección General de Recaudación que establece los requisitos mínimos necesarios para la realización de trámites y servicios fiscales o de control vehicular, mismo que incluye información contenida en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas vigentes.

Material de difusión: Documento simplificado que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites, dirigido a la persona contribuyente para: servirle de referencia, reunir los requisitos, y realizar el trámite o servicio de su interés, entre otros.

Módulo de recepción de documentos: Área en la que la persona contribuyente presenta los requisitos para la realización del trámite o servicio y posterior atención del área responsable.

Módulo de Atención Exprés: Se refiere a las oficinas donde se concluyen trámites de control vehicular electrónico, dependiente de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Oficina de Atención a Grandes Contribuyentes: Área donde se concluyen trámites de control vehicular iniciados por Grandes Contribuyentes.

Persona asesora de conclusión: Persona servidora pública que brinda atención a la persona contribuyente, encargada de la conclusión y entrega de elementos de identificación vehicular derivados de los trámites de control vehicular.

Persona Administradora del CSF / Supervisora de control vehicular: Personas servidoras públicas que brindan atención a la persona contribuyente, encargadas de supervisar, controlar, evaluar y vigilar los trámites y servicios de control vehicular.

Persona asesora de recepción e información: Persona servidora pública a cargo de la Dirección de Atención al Contribuyente, que brinda atención a la persona contribuyente, proporcionándole, como primer contacto, la orientación y asesoría para resolver sus dudas y/o consultas, y revisar que la documentación que exhiba el contribuyente se encuentre completa para la realización de los trámites o servicios que presta de la Dirección General de Recaudación.

Persona asesora de liquidación: Persona servidora pública que brinda atención a la persona contribuyente, encargada de capturar la información y digitalizar la documentación requerida para la gestión de trámites de control vehicular.

Persona contribuyente: Persona física, jurídica colectiva, incluidas las asociaciones en participación e instituciones públicas ya sean de carácter federal, estatal o municipal, que aportan las contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos.

Personal con funciones de Control Vehicular: Se refiere a las personas definidas en el presente como administradora del CSF, supervisor de control vehicular, asesora de recepción e información, asesora de liquidación, asesora de conclusión.

Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS): Plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales.

Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas: Documento que contiene los requisitos, procedimientos, mecanismos y otros elementos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones fiscales y administrativas, competencia de la Secretaría de Finanzas.

REPUVE: Registro Público Vehicular.

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

Solicitud de trámite: Formato emitido por el SIIGEM que contiene la información del trámite de control vehicular solicitado por la persona contribuyente.

Trámite de control vehicular presencial: Se refiere a toda promoción o solicitud en materia de control vehicular que realice la persona contribuyente de inicio a fin en las oficinas dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, competentes en términos de la normatividad vigente en materia de control vehicular.

Trámite de control vehicular electrónico: Se refiere a toda promoción o solicitud en materia de control vehicular que realice la persona contribuyente iniciando en (pre-gestión en línea), a través del Portal de Servicios al Contribuyente.

INSUMOS:

Requisitos: Los establecidos en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas o la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigentes.

- Confirmación de cita.
- Elementos de identificación vehicular.

RESULTADOS:

Recepción del trámite de control vehicular y, en su caso, entrega de elementos de identificación vehicular y constancia de trámite conforme corresponda.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

1. Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular.

3.1 Asesoría fiscal.

4.1.4 Pago de contribuciones en línea.

4.1.5 Programación de citas para la atención en los Centros de Servicios Fiscales.

POLÍTICAS:

- Al hacer referencia a las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas, se entenderá como el documento que contiene los requisitos, procedimientos, mecanismos y otros elementos relativos a los trámites de control vehicular prestados por las oficinas de la Dirección General de Recaudación, publicado en “Gaceta del Gobierno” del Estado de México; mismos que pueden presentarse en el documento de difusión emitido por la Dirección General de Recaudación denominado Guía de Requisitos de Trámites y Servicios y/o plataforma de acceso público denominado Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).
- El tiempo de tolerancia para acudir a una cita agendada será de 30 minutos (aplica únicamente a citas de trámites presenciales), posteriores al horario registrado. Si la persona contribuyente se presenta posterior a los 30 minutos del horario señalado en su comprobante de cita, la persona supervisora, o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales deberá decidir con base en la afluencia y privilegiando el respeto al tiempo de los demás contribuyentes que cuentan con cita confirmada, si se le brinda atención o, se le solicita agendar nueva cita.
- La persona asesora de recepción e información deberá revisar y cerciorarse que se cumplan los requisitos del trámite o servicio a efectuar, de conformidad con las Reglas de Carácter General y/o Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigentes.
- Las opciones de tipo de placas que pueden ser asignadas en los trámites de control vehicular son: particular, carga, ecológico, remolque, auto antiguo, discapacidad, demostración y traslado, autobús y dolly, mismas que podrán ser seleccionadas de acuerdo con las características del vehículo.
- La modalidad de “Entrega a domicilio” estará sujeta a los términos y condiciones del servicio y opera conforme a las Reglas de carácter general de la Secretaría de Finanzas vigentes y a los procedimientos establecidos derivado de la autorización otorgada por la Secretaría de Finanzas.
- La presentación de placas anteriores y/o documento jurídico que acredita su carencia, aplica para los trámites de alta de vehículos usados provenientes de otra entidad federativa, baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México, cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México y renovación de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.
- En la entrega de elementos de identificación vehicular, en caso de que la persona contribuyente no presente solicitud de trámite, no será motivo para no prestarle el servicio.

- En el caso de que el trámite solicitado requiera escrito libre, la persona con funciones de control vehicular dirigirá a la persona contribuyente al área correspondiente para la recepción del documento.
- La atención se brindará únicamente a las personas contribuyentes que cuenten con cita confirmada; en caso de no contar con ella, la persona con funciones de control vehicular le orientará para obtener una cita conforme a la disponibilidad, a través del Portal de Servicios al Contribuyente o identificará si se encuentra en un supuesto previsto para la atención con "Cita atención especial".
- 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.
- En caso de que la persona contribuyente no cumpla con los requisitos solicitados para la realización del trámite, el personal con funciones de control vehicular de la oficina le informará y orientará para que solvente las observaciones o faltantes, comunicándole la posibilidad, en su caso, para iniciarlo de forma electrónica o para que agende nueva cita de trámite presencial a través del Portal de Servicios al Contribuyente.
- Tratándose de dos o más trámites o, en el caso de flotillas, la persona con funciones de control vehicular orientará a la persona contribuyente para iniciar sus trámites en la modalidad de electrónicos y continuar con el procedimiento de "Atención a Grandes Contribuyentes".
- En la entrega de elementos de identificación vehicular en trámites electrónicos o durante la atención a grandes contribuyentes, en caso de que la persona contribuyente no presente solicitud de trámite, no será motivo para no prestarle el servicio.
- La atención que se brinde para la conclusión de trámites electrónicos deberá realizarse en un tiempo promedio de 5 minutos.
- La conclusión de trámites electrónicos en los Módulos Integrales de Recaudación, opera conforme a las Reglas de carácter general de la Secretaría de Finanzas vigentes y a los procedimientos establecidos derivado de la autorización otorgada por la Secretaría de Finanzas.
- En caso de que la persona contribuyente exprese inconformidad con el servicio que se le está brindando, la persona con funciones de control vehicular deberá canalizarlo para su atención con la persona supervisora, y/o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales.
- Para efectos de este manual se entenderán como procedimientos de trámites de control vehicular, aquellos que son normados, autorizados y supervisados por la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, los cuales se llevan a cabo en los CSF conforme a lo siguiente:

  2.2.1 Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.

  2.2.2 Alta de vehículos de otra entidad.

  2.2.3 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

  2.2.4 Alta de vehículos nuevos.

  2.2.5 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

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

  2.2.7 Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.

  2.2.8 Cambio de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.

  2.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

  2.2.10 Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.

  2.2.11 Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.

  2.2.12 Renovación de placas.

  2.2.13 Reposición de tarjeta de circulación.

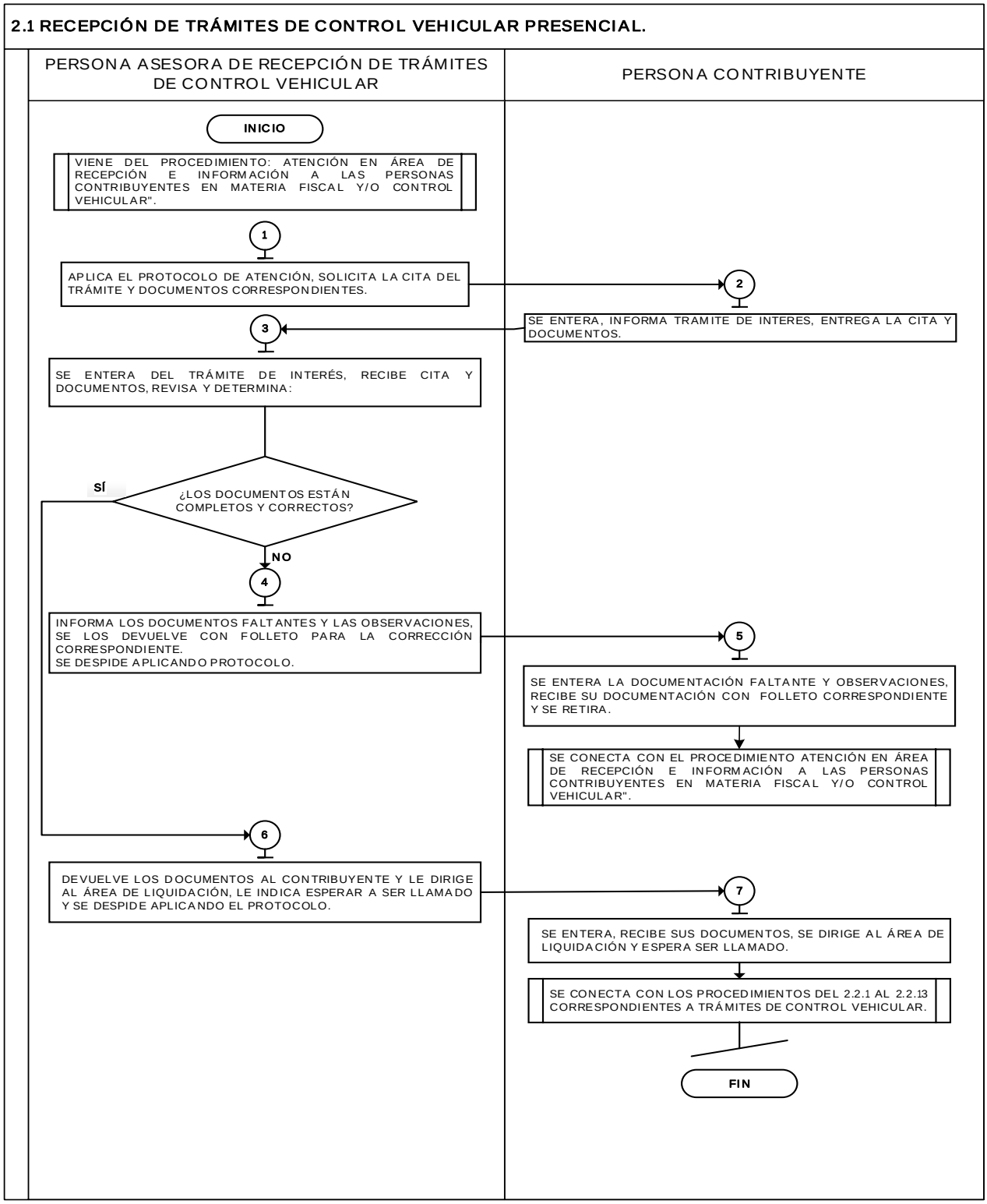
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

2.1 Recepción de Trámites de Control Vehicular Presenciales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Recepción de Trámites de Control Vehicular**	**Viene del procedimiento Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular.** Saluda a la persona contribuyente aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”, solicita la cita del trámite y los documentos correspondientes conforme a los requisitos de las Reglas de Carácter General y/o Cédulas de Información RETyS.	Cédula de Información del RETyS
2	**Persona Contribuyente**	Se entera, entrega la cita del trámite y los documentos solicitados.	
3	**Persona Asesora de Recepción de Trámites de Control Vehicular**	Se entera del trámite solicitado, recibe la cita del trámite y los requisitos documentales, revisa que estén completos y correctos, en original o copias simples o certificadas y determina: **¿Los documentos están completos y correctos?**	Cédula de Información del RETyS / Material de difusión
4	**Persona Asesora de Recepción de Trámites de Control Vehicular**	**Los documentos no están completos y correctos.** Informa a la persona contribuyente respecto de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, entrega los documentos del trámite con folleto correspondiente al trámite y le invita a que realice la corrección correspondiente y acuda posteriormente. Se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”.	Cédula de información del trámite / Protocolo de atención a la población usuaria
5	**Persona Contribuyente**	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación y el folleto que corresponde al trámite procede a completar documentación y atender observaciones. **Se conecta con el procedimiento Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular**	
6	**Persona Asesora de Recepción de Trámites de Control Vehicular**	**Los documentos sí están completos y correctos.** Devuelve sus documentos a la persona contribuyente y le dirige al área de Liquidación de Control Vehicular para proceder a realizar el trámite solicitado, le indica esperar a ser llamado y se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe sus documentos, se dirige al área de Liquidación de Control Vehicular a realizar el trámite de su interés y espera ser llamado. **Se conecta con los procedimientos del 2.2.1 al 2.2.13 correspondientes a trámites de control vehicular.**	

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

2.2 Procedimientos para Trámites de Control Vehicular Presencial.

PROCEDIMIENTO: 2.2.1 Alta de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado.

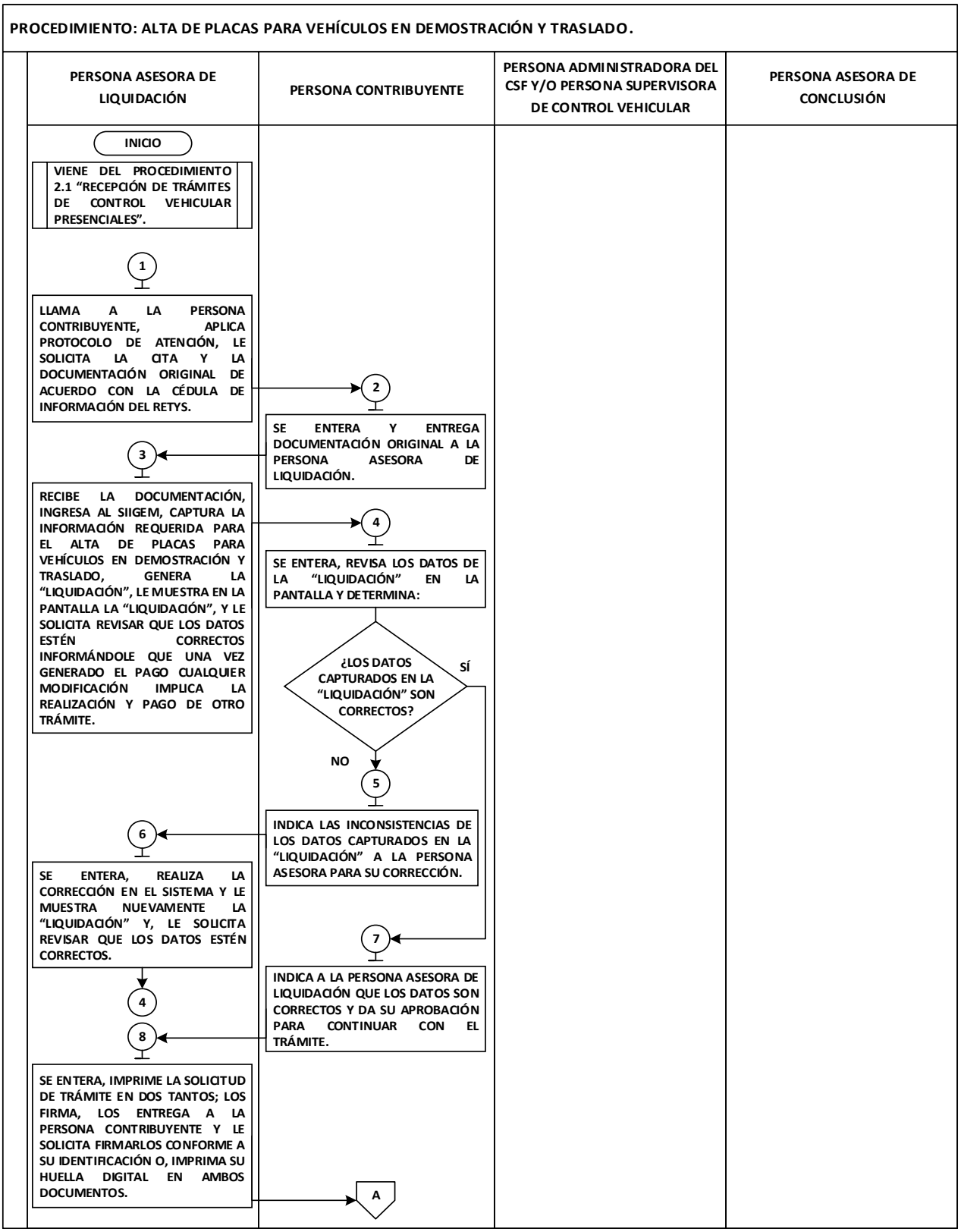
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Cédula de identificación fiscal / Escrito de solicitud de placas y autorización / Poder notarial / Identificación oficial vigente / Comprobante de domicilio en el Estado de México
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora la documentación requerida.	
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe la documentación, ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el alta de placas para vehículos en demostración y traslado, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
4	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la "Liquidación" en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la "Liquidación" son correctos?**	
5	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la "Liquidación" a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la "Liquidación" en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 4.**	
7	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	

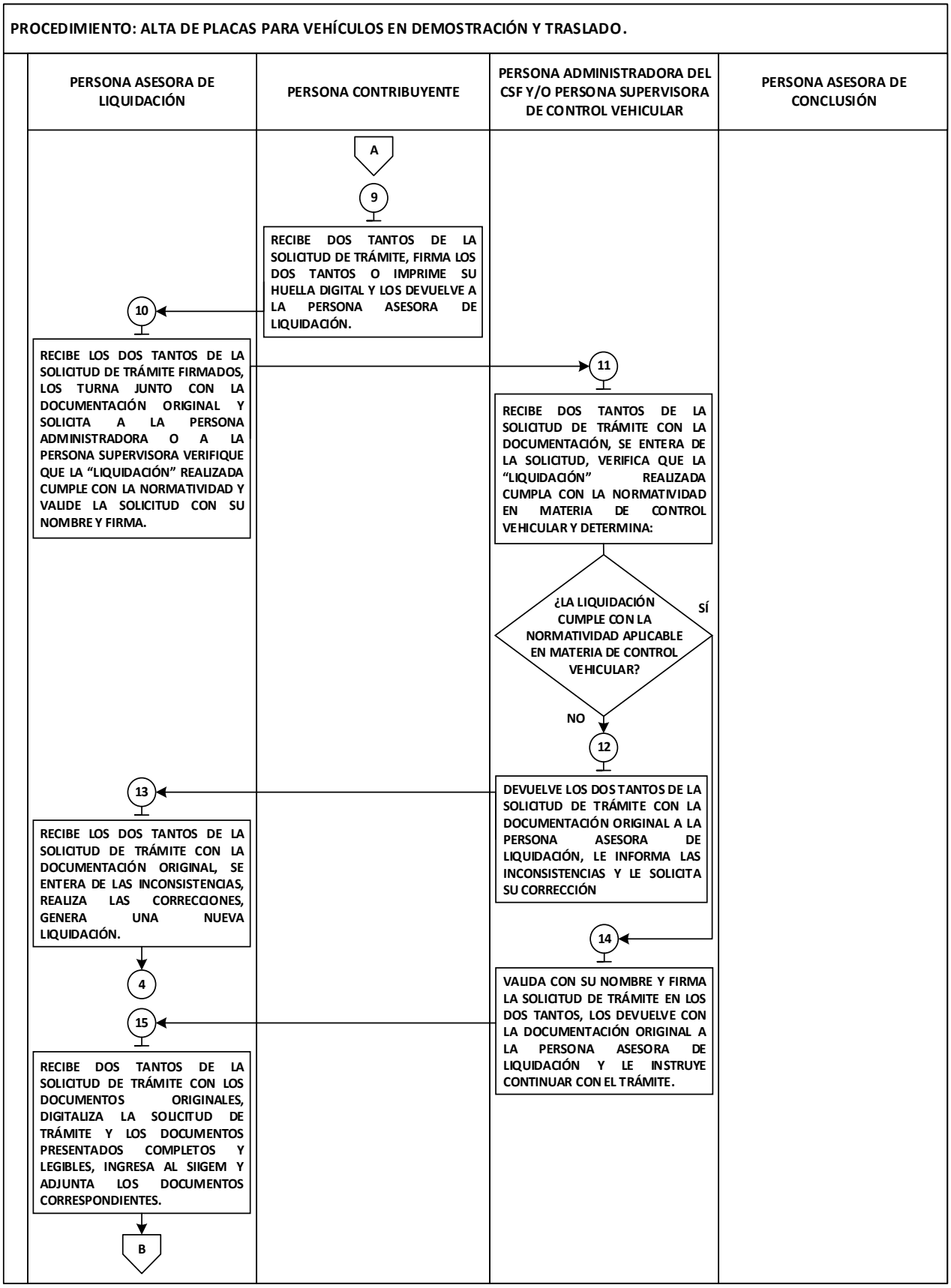
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
8	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
9	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
10	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
11	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
12	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 4.**	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La liquidación sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en la materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
15	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión.	FUP
17	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
18	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 24.**	FUP / Comprobante de pago
19	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
20	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular. **Se conecta con la actividad número 25.**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
22	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
23	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
24	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión, proporciona Cédula de Identificación Fiscal, escrito de solicitud de placas y autorización, poder notarial, identificación oficial vigente, Comprobante de domicilio en el Estado de México, Solicitud de Trámite y, Comprobante de Pago, para que le sean entregadas las placas, tarjeta de circulación y constancia de trámite.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación

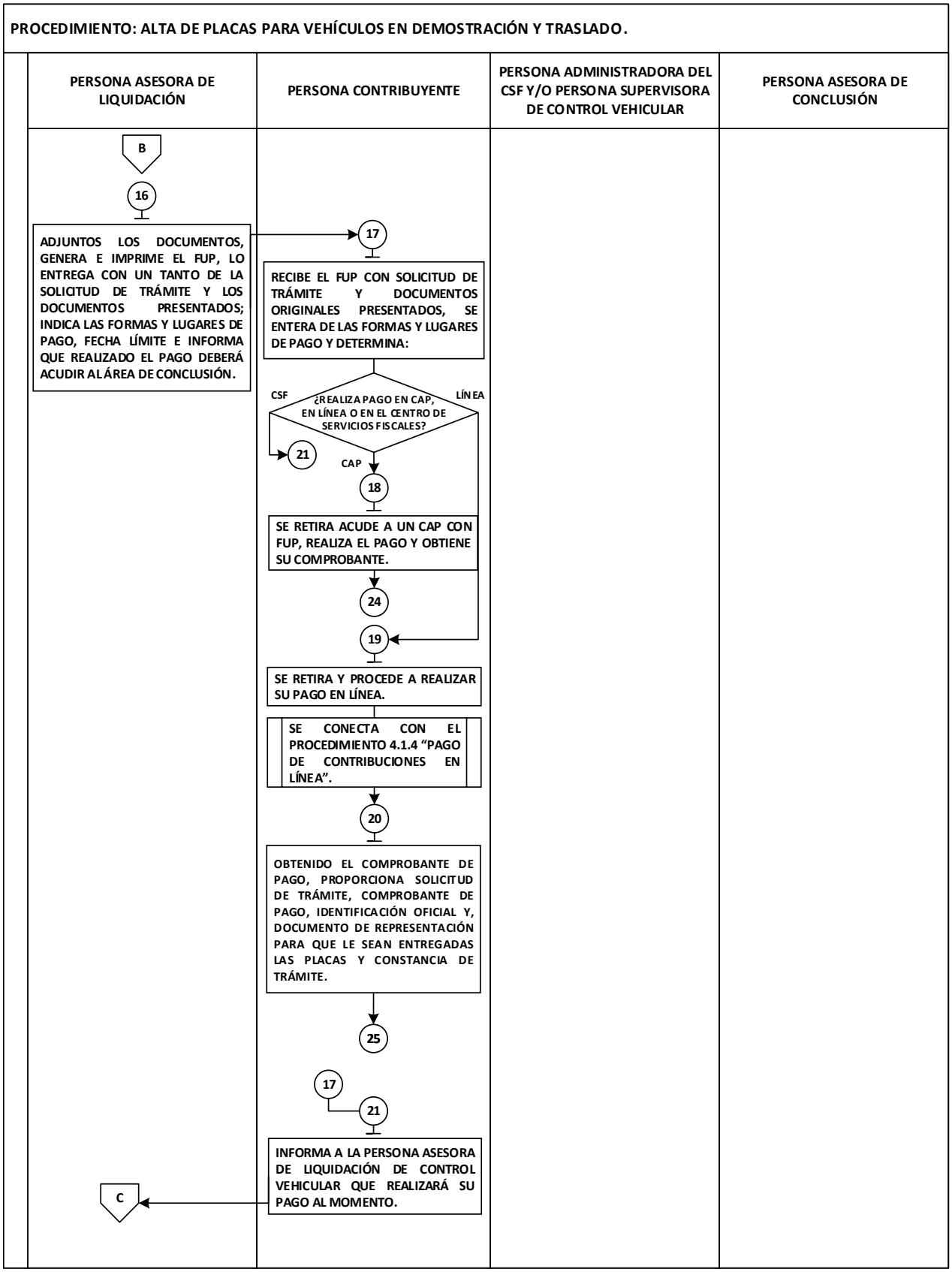
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
25	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Cédula de Identificación Fiscal, escrito de solicitud de placas y autorización, poder notarial, identificación oficial vigente, Comprobante de domicilio en el Estado de México, Solicitud de Trámite y, Comprobante de Pago, se entera, valida la personalidad, ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite, la imprime y firma en dos tantos, los entrega y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
26	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
27	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente Cédula de Identificación Fiscal, escrito de solicitud de placas y autorización, poder notarial, identificación oficial vigente, Comprobante de domicilio en el Estado de México, las placas, tarjeta de circulación junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas de circulación
29	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe Cédula de identificación fiscal, escrito de solicitud de placas y autorización, poder notarial, identificación oficial vigente, comprobante de domicilio en el Estado de México, las placas, tarjeta de circulación junto con la constancia de trámite, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas la Cédula de identificación fiscal, escrito de solicitud de placas y autorización, poder notarial, identificación oficial vigente, comprobante de domicilio en el Estado de México, las placas, tarjeta de circulación junto con la constancia de trámite, integra al expediente copia del escrito de solicitud de placas y autorización y, la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
31	**Persona Administradora del CSF o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

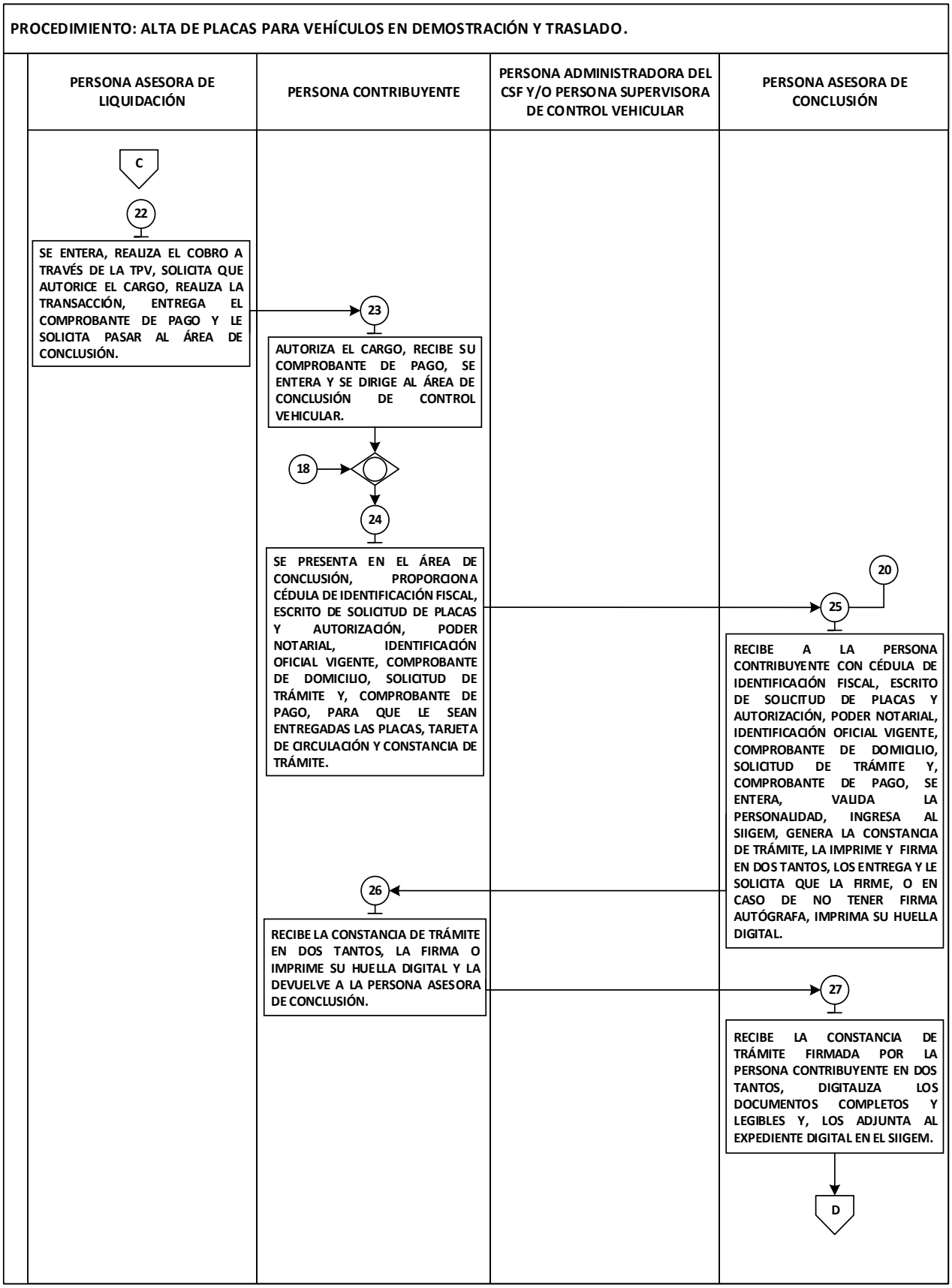
DIAGRAMACIÓN:

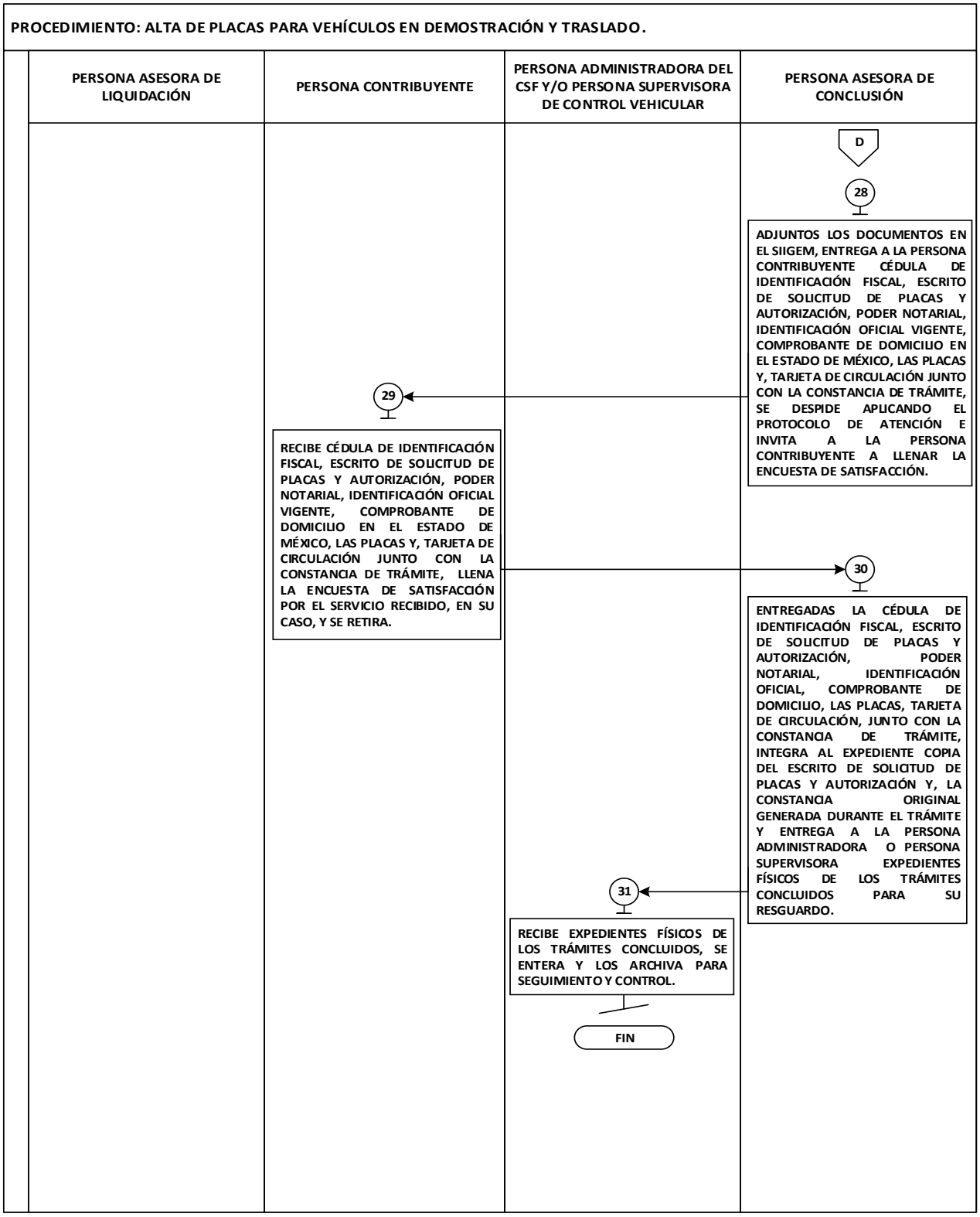



PROCEDIMIENTO: ALTA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
9
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
10
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
11
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
12
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
4
14
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
15
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
B

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




PROCEDIMIENTO: ALTA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
22
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
23
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
18
24
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL, ESCRITO DE SOLICITUD DE PLACAS Y AUTORIZACIÓN, PODER NOTARIAL, IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE, COMPROBANTE DE DOMICILIO, SOLICITUD DE TRÁMITE Y, COMPROBANTE DE PAGO, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
20
25
RECIBE A LA PERSONA CONTRIBUYENTE CON CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL, ESCRITO DE SOLICITUD DE PLACAS Y AUTORIZACIÓN, PODER NOTARIAL, IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE, COMPROBANTE DE DOMICILIO, SOLICITUD DE TRÁMITE Y, COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA, VALIDA LA PERSONALIDAD, INGRESA AL SIIGEM, GENERA LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, LA IMPRIME Y FIRMA EN DOS TANTOS, LOS ENTREGA Y LE SOLICITA QUE LA FIRME, O EN CASO DE NO TENER FIRMA AUTÓGRAFA, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
26
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
27
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.2 Alta de Vehículos de Otra Entidad.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1.	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México / Placas anteriores, baja o documento Jurídico que acredite su carencia Poder notarial Pedimento de importación / Título de propiedad Oficio de habilitación / Oficio de exención
2.	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	
3.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	
4.	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5.	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6.	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

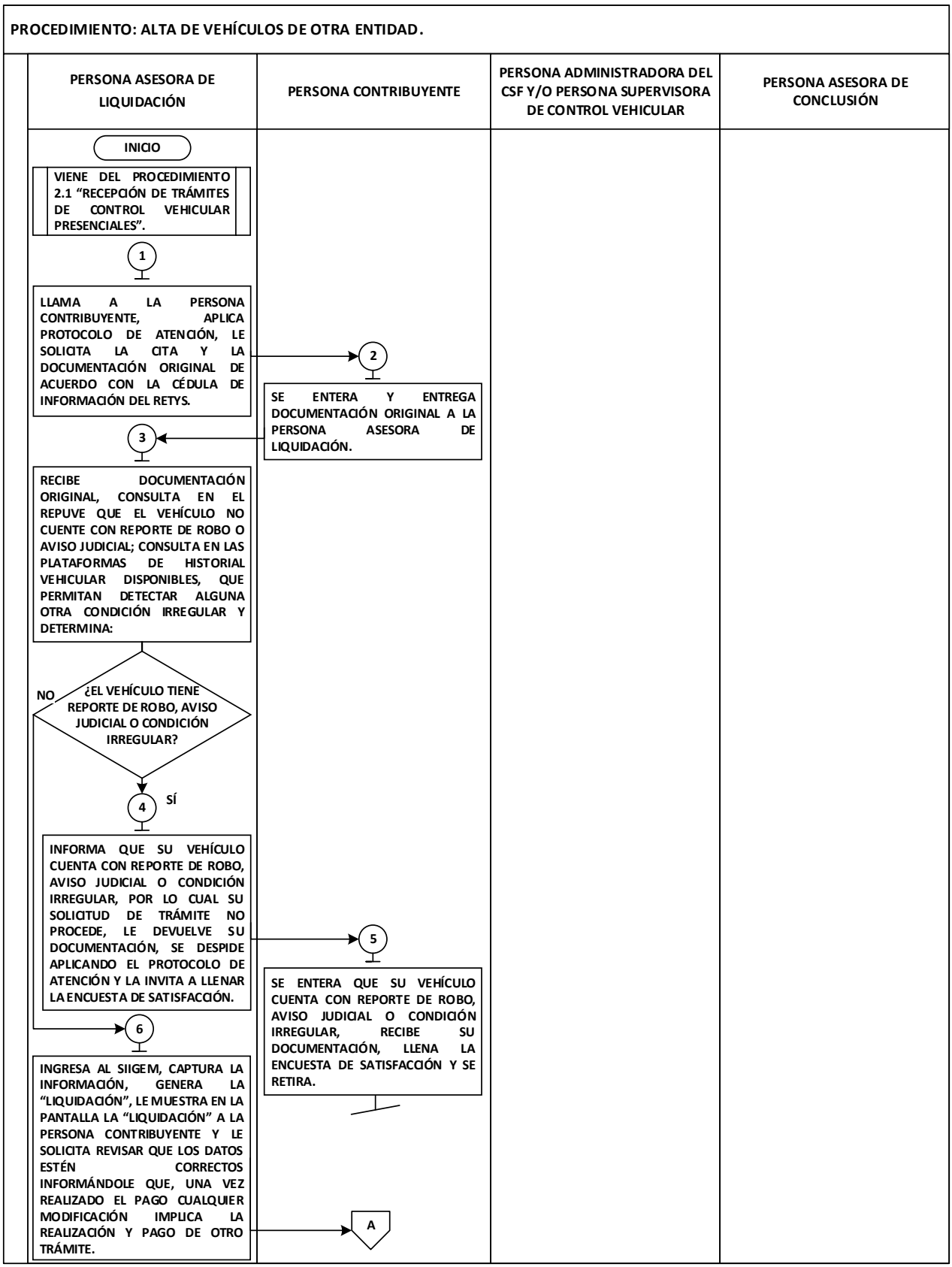
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7.	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8.	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10.	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12.	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	

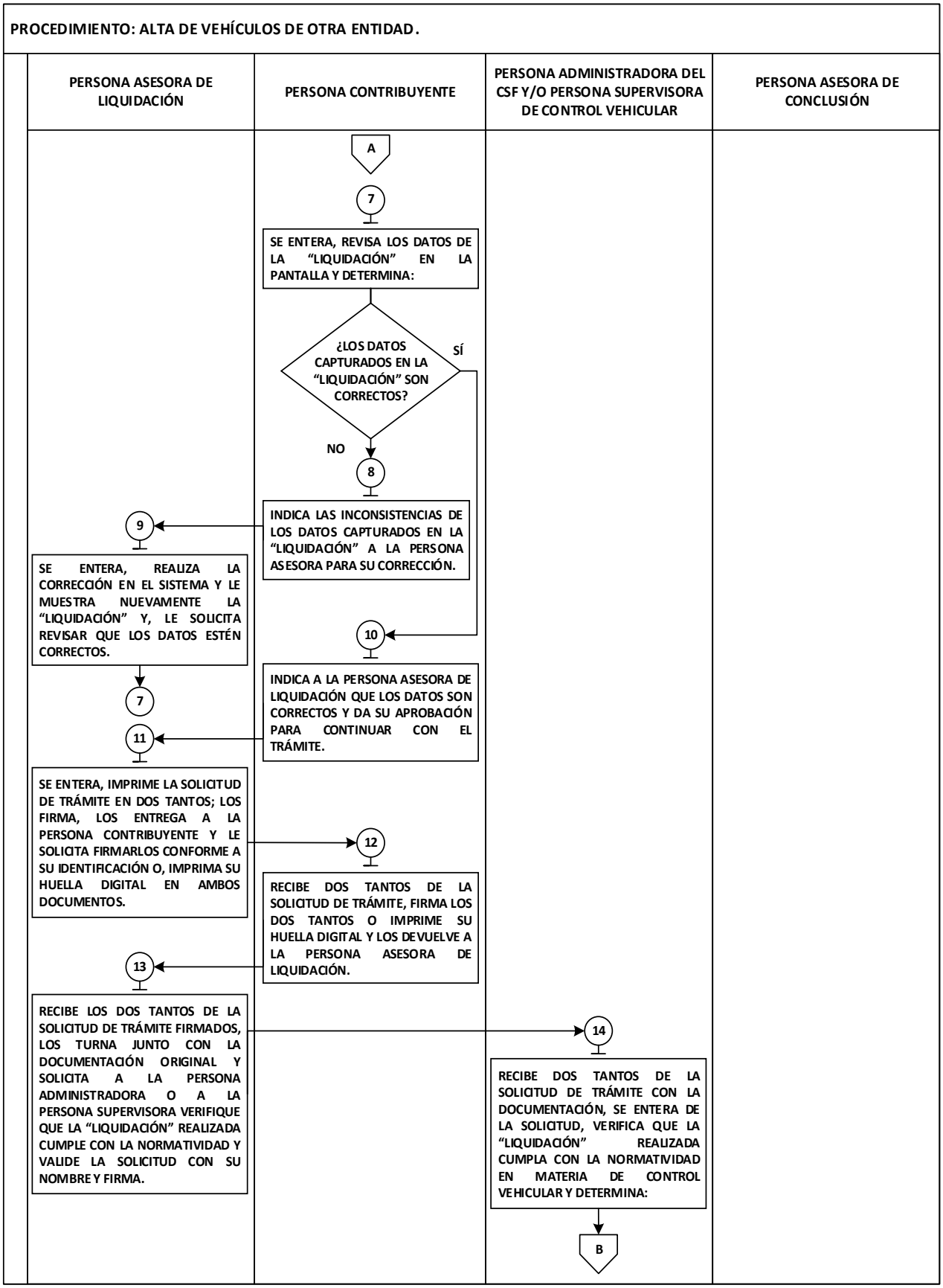
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19.	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20.	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21.	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	
22.	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23.	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24.	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.**	

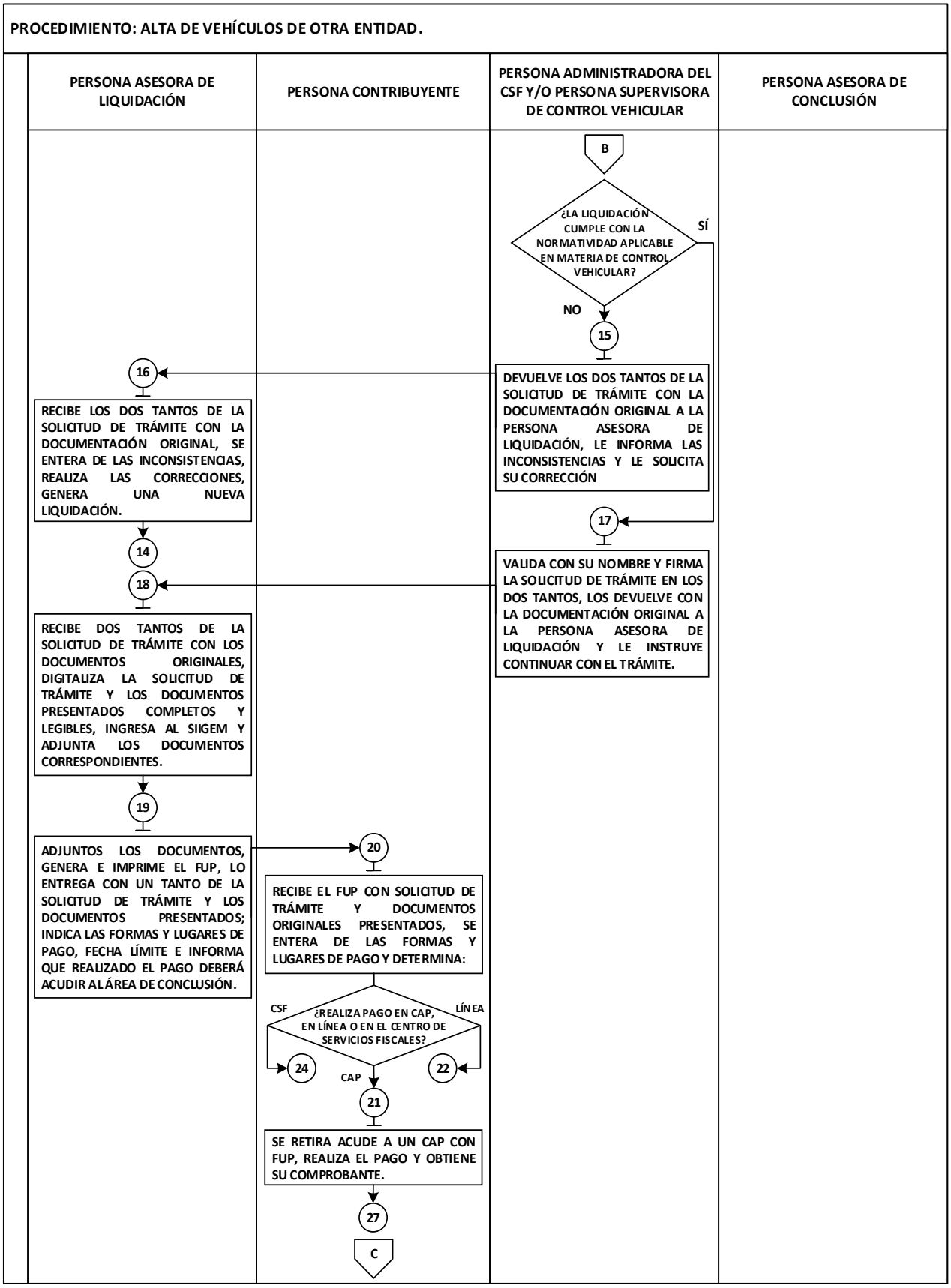
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26.	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27.	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28.	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina:	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
		¿Se solicitó placa específica?	
29.	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30.	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.** Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad:	
		¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?	
31.	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	

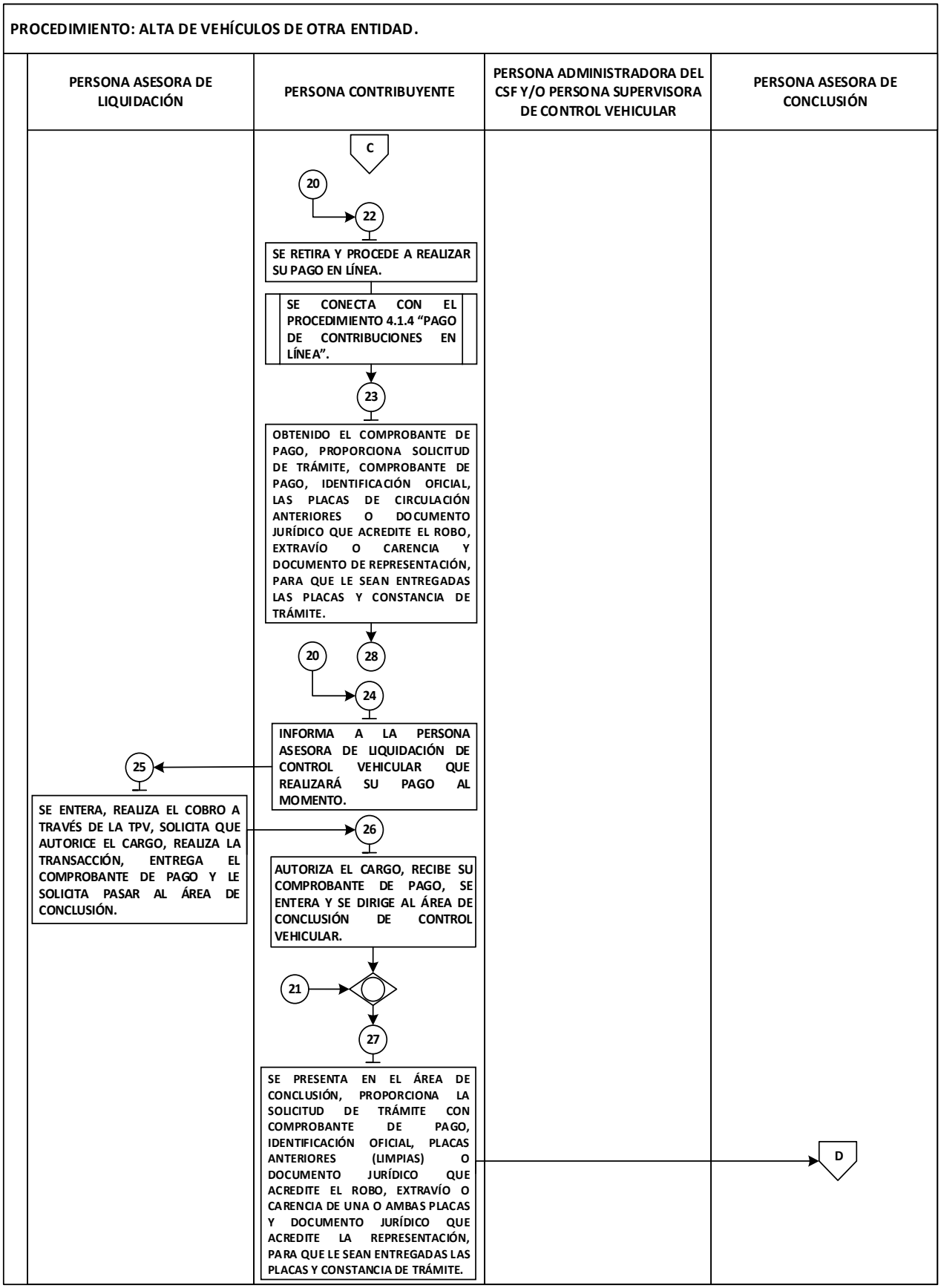
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 33.	
32.	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33.	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34.	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35.	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de circulación / Engomado
36.	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37.	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite, integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38.	**Persona Administradora del CSF o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

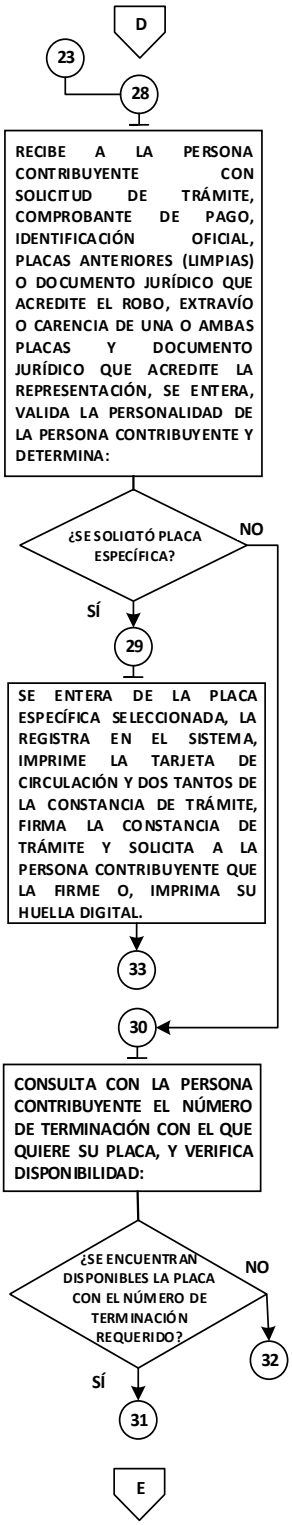


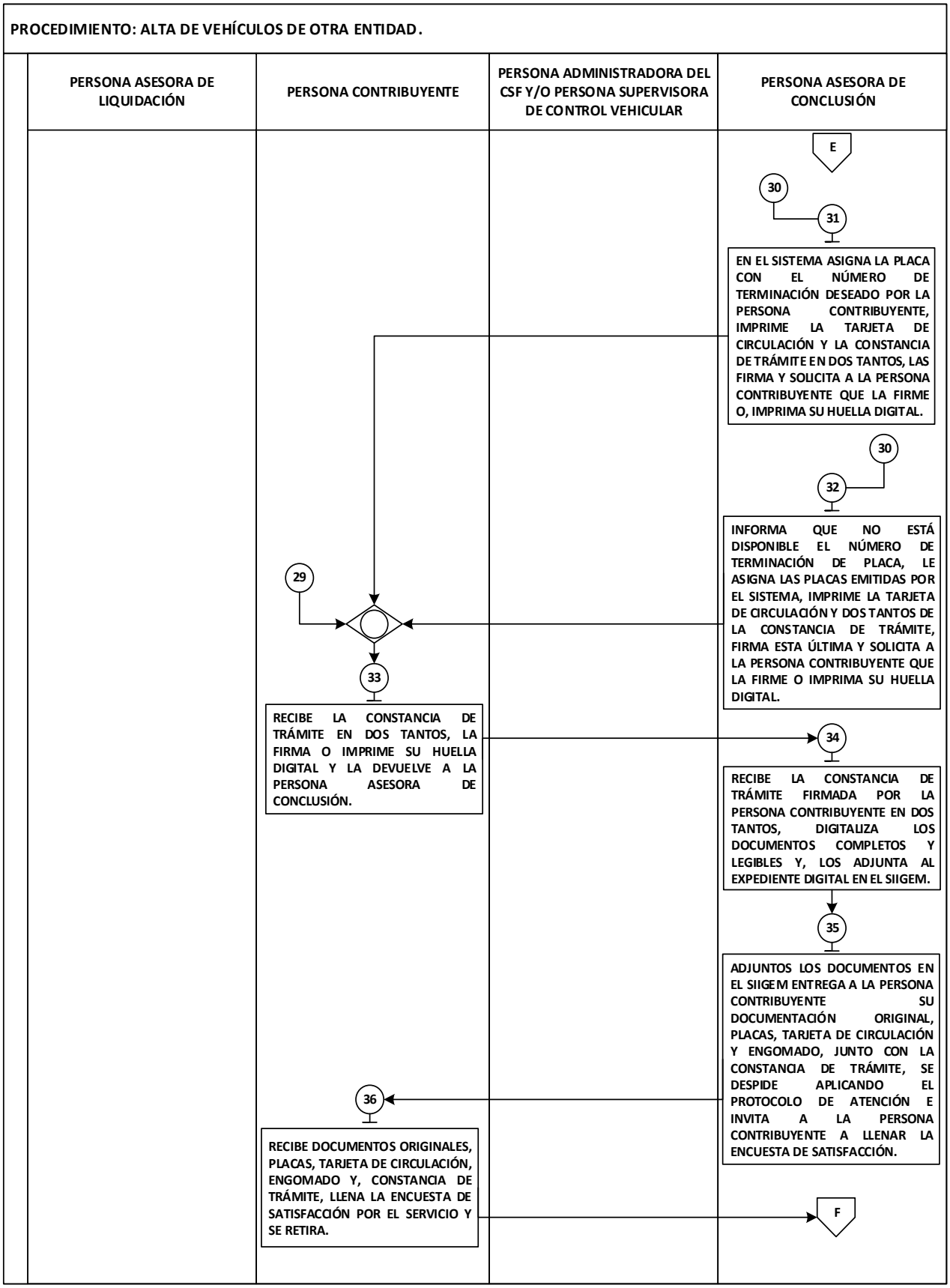

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B

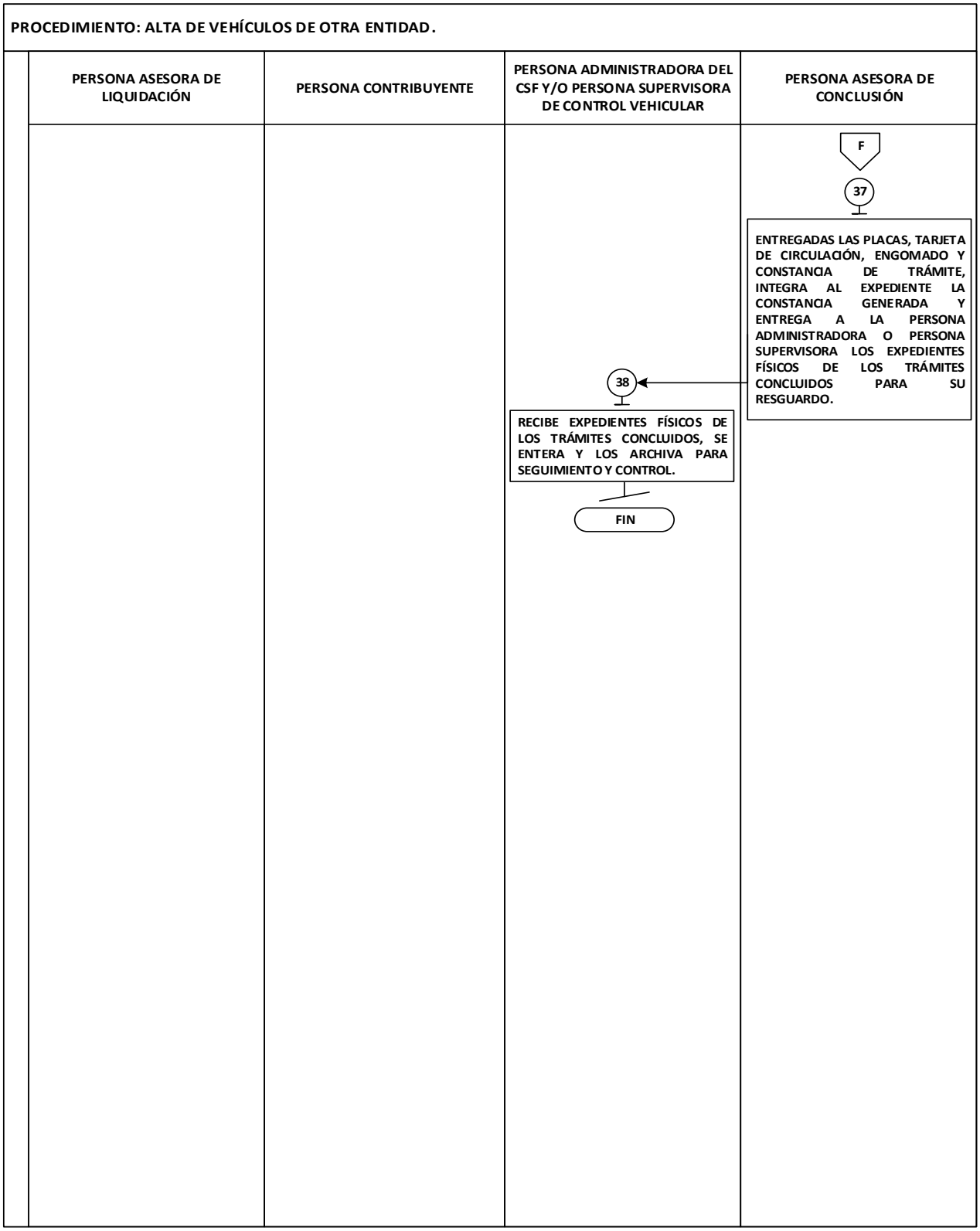

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
16
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
17
14
18
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
20
28
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PLACAS ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
D

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS DE OTRA ENTIDAD.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.3 Alta de Vehículos Extranjeros Importados Definitivamente.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / Título de propiedad / Pedimento de importación / Factura / Documento jurídico que acredite la propiedad / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Poder notarial
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.**	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la “Liquidación”, le muestra en la pantalla la “Liquidación” a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	Solicitud de trámite vehicular
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita	

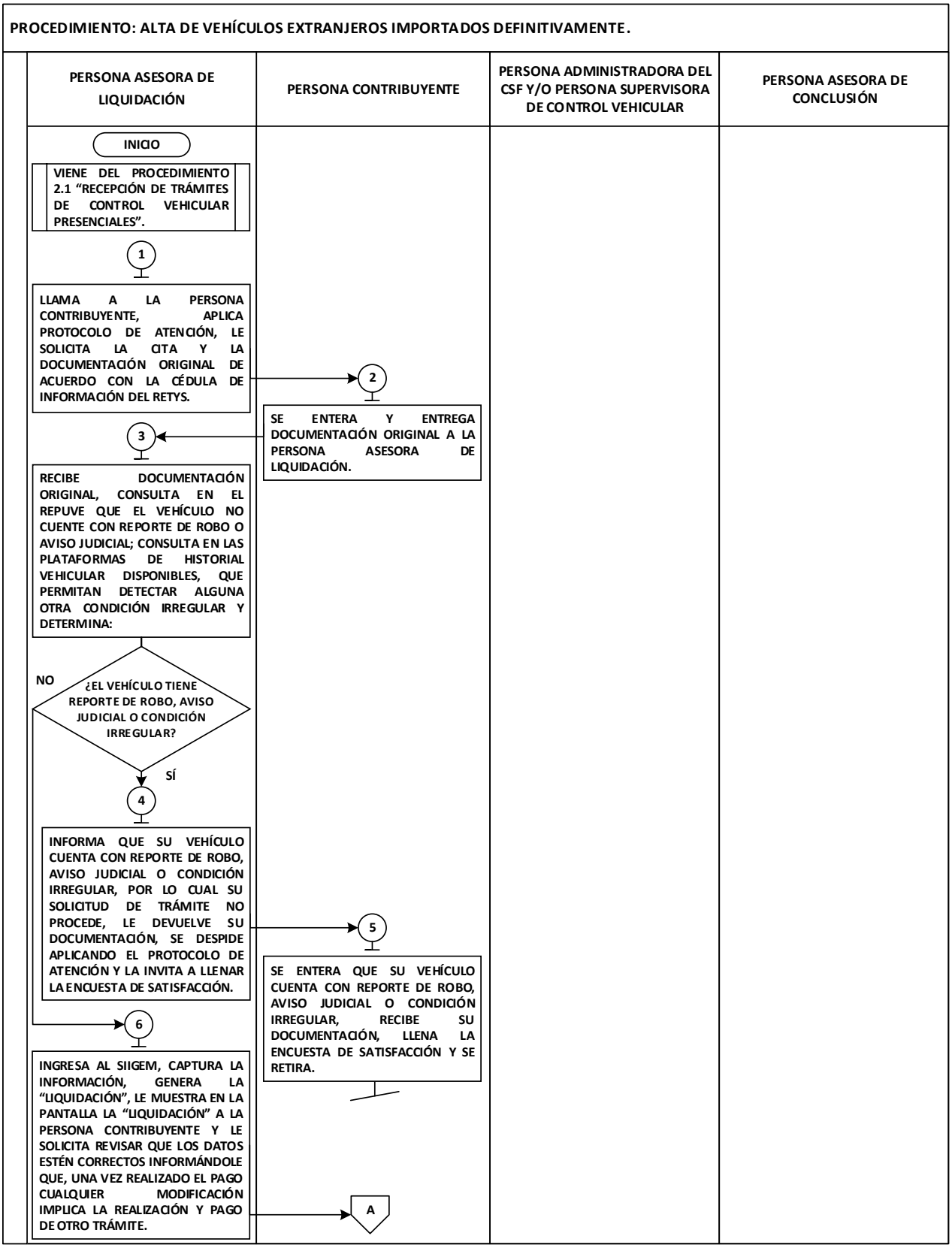
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar	FUP

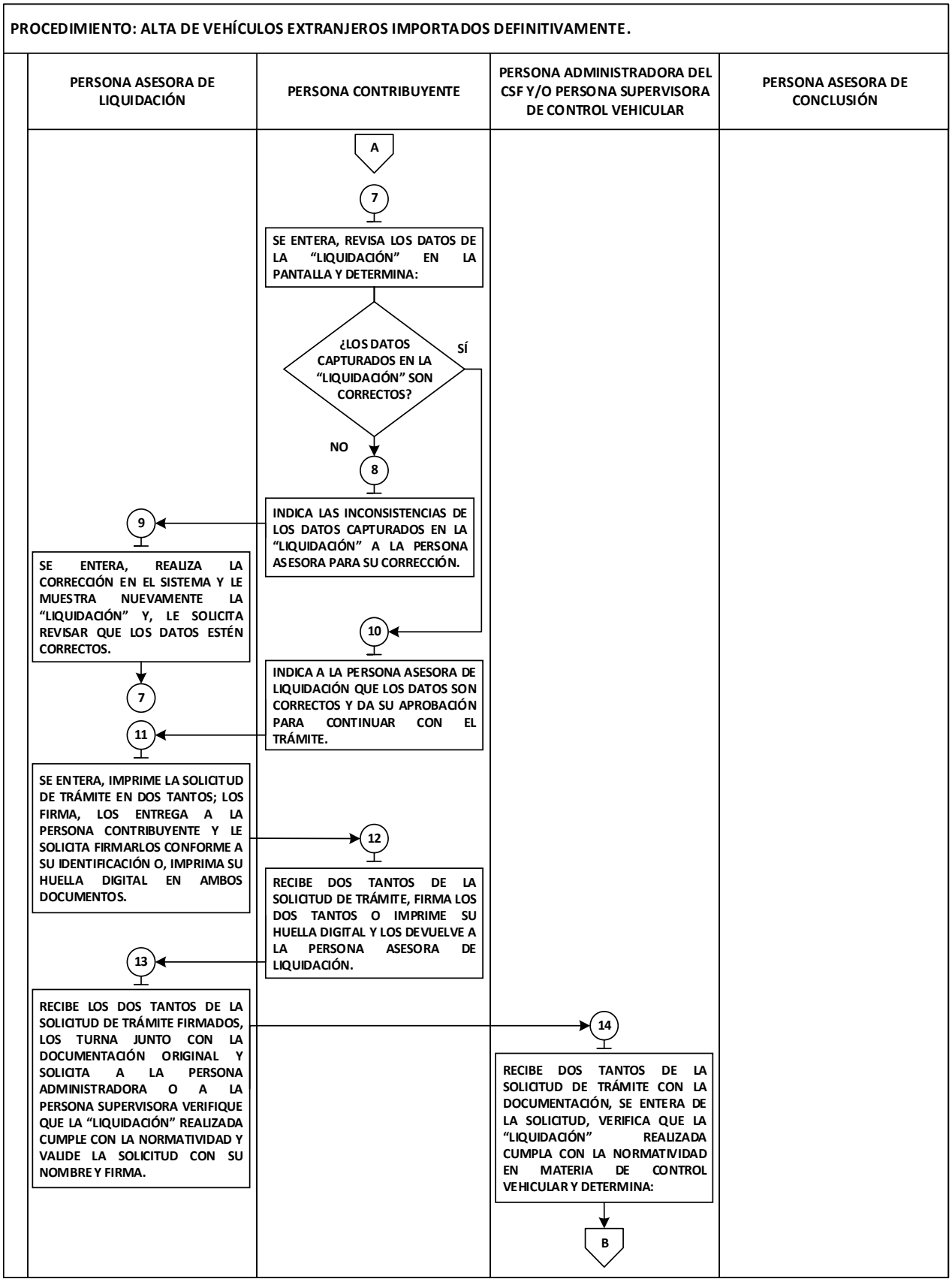
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	

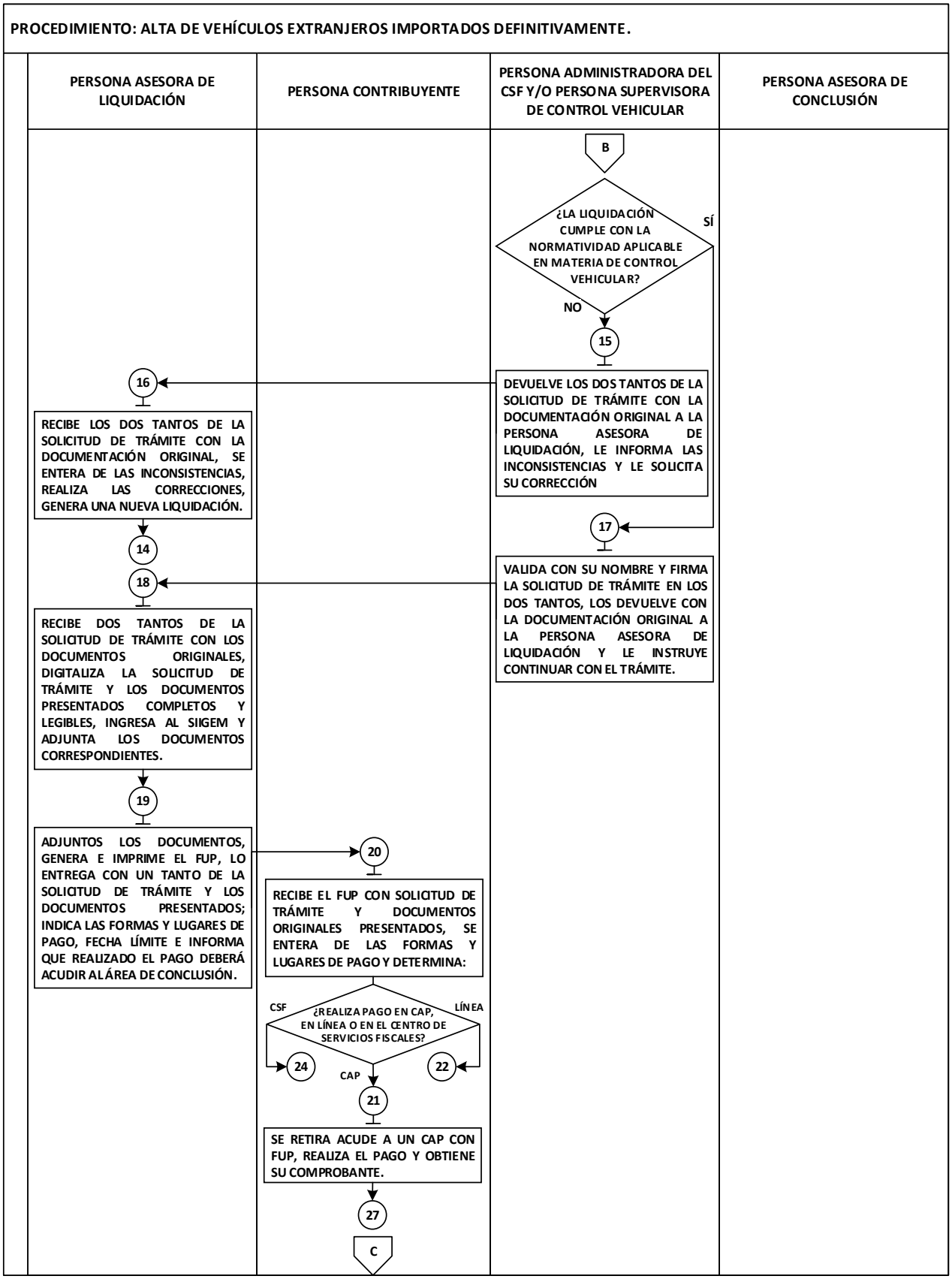
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina: **¿Se solicitó placa específica?**	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.** Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad: **¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?**	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona	

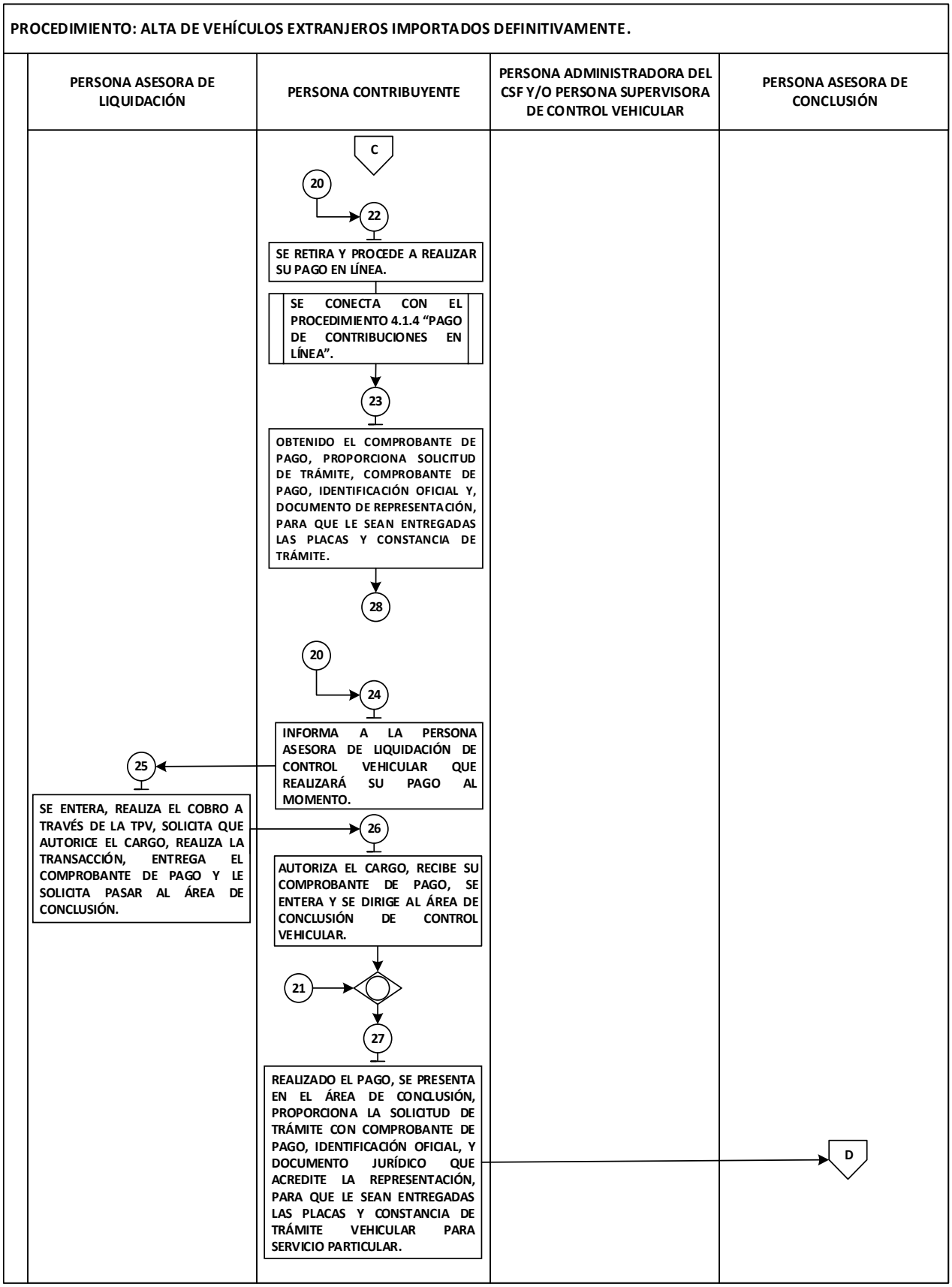
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
32	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de circulación / Engomado
36	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite, integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

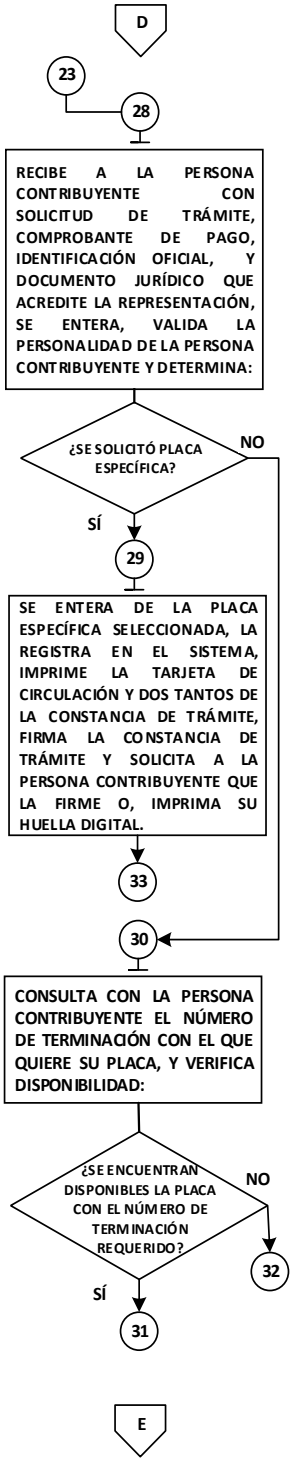


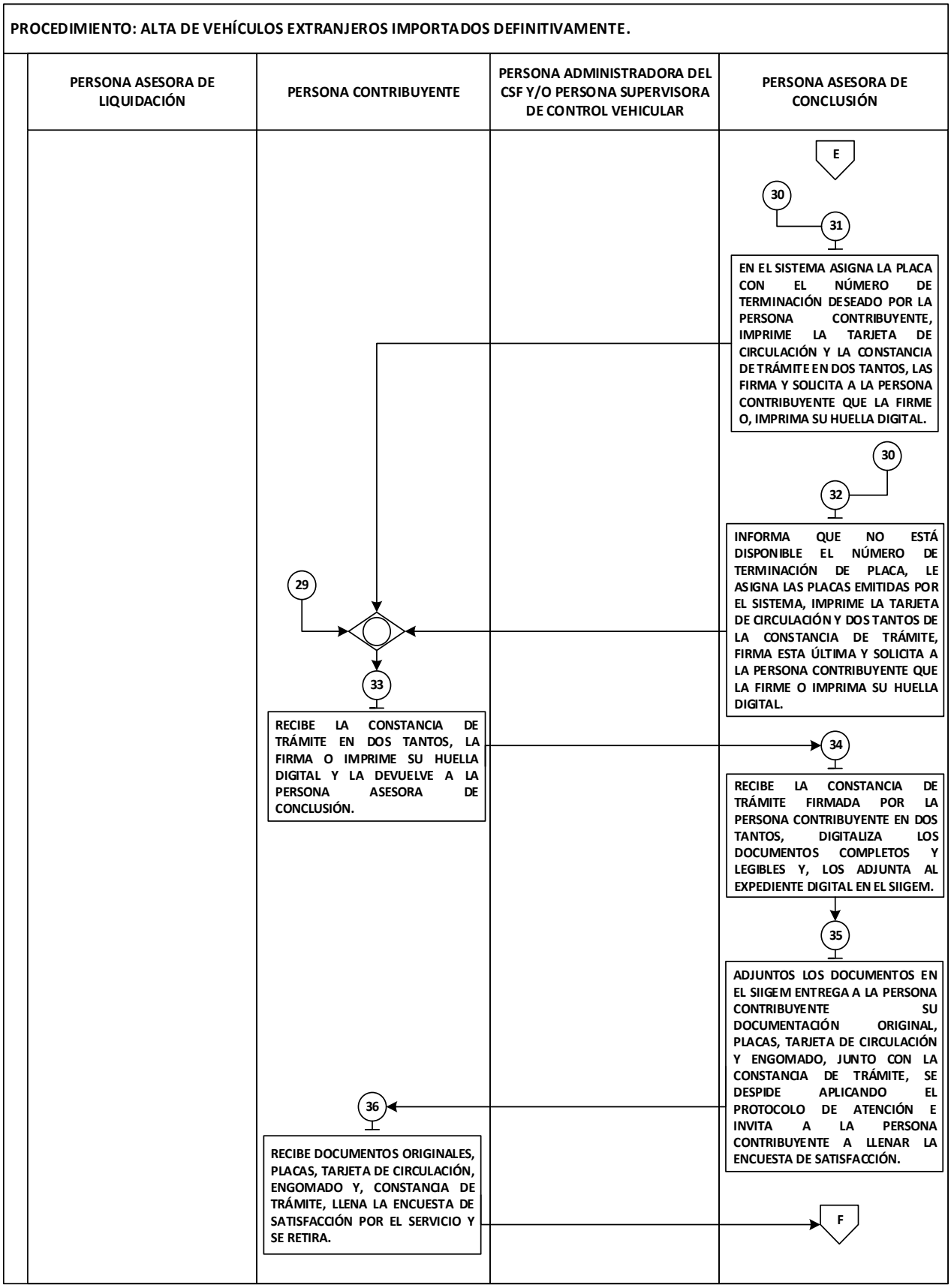

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
28
20
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
REALIZADO EL PAGO, SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE VEHICULAR PARA SERVICIO PARTICULAR.
D

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			F 37 ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y CONSTANCIA DE TRÁMITE, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA CONSTANCIA GENERADA Y ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O PERSONA SUPERVISORA LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS PARA SU RESGUARDO.
		38 RECIBE EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS, SE ENTERA Y LOS ARCHIVA PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL. FIN	

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.4 Alta de Vehículos Nuevos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Oficio de habilitación / Oficio de exención
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

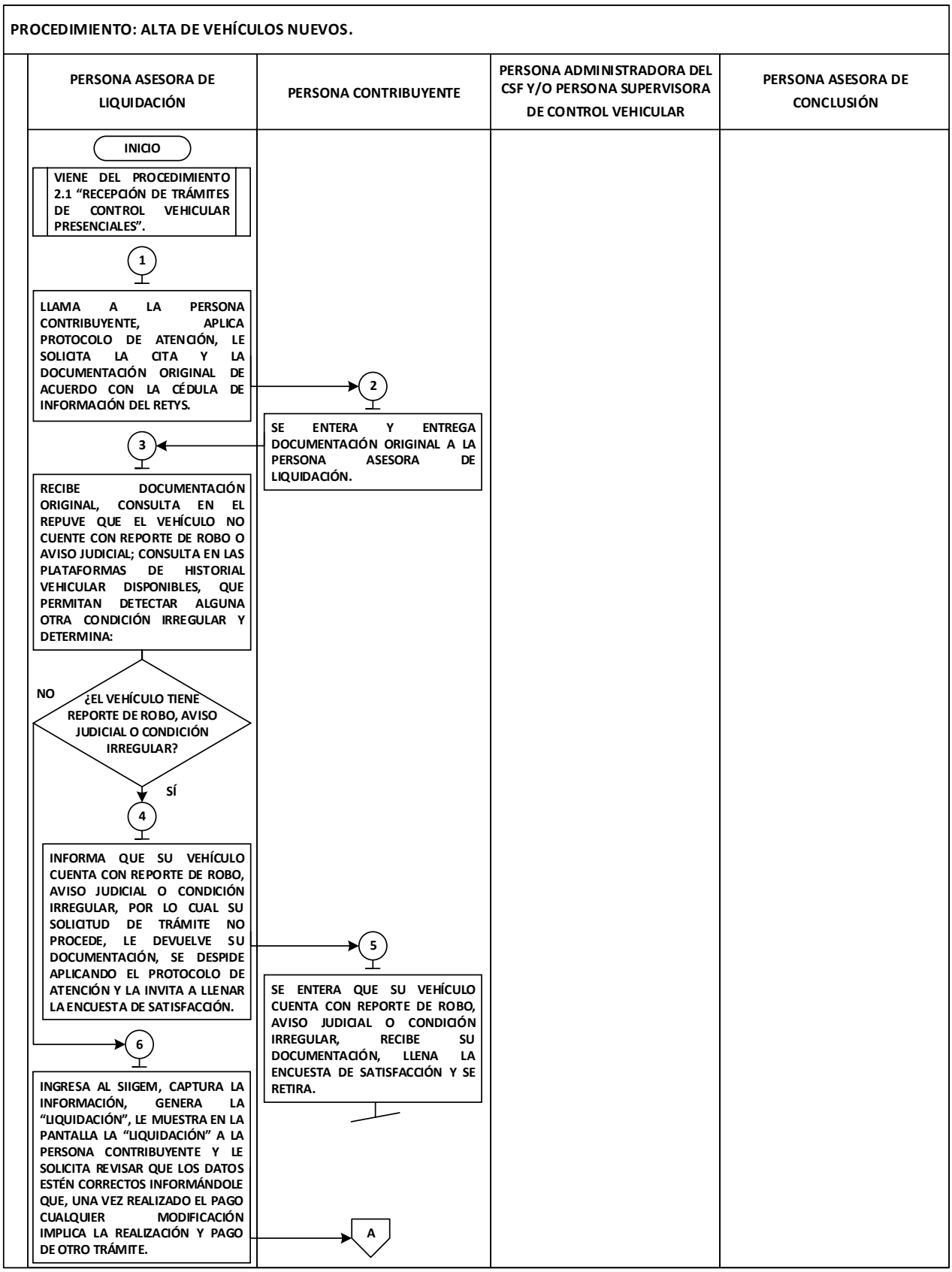
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación.	

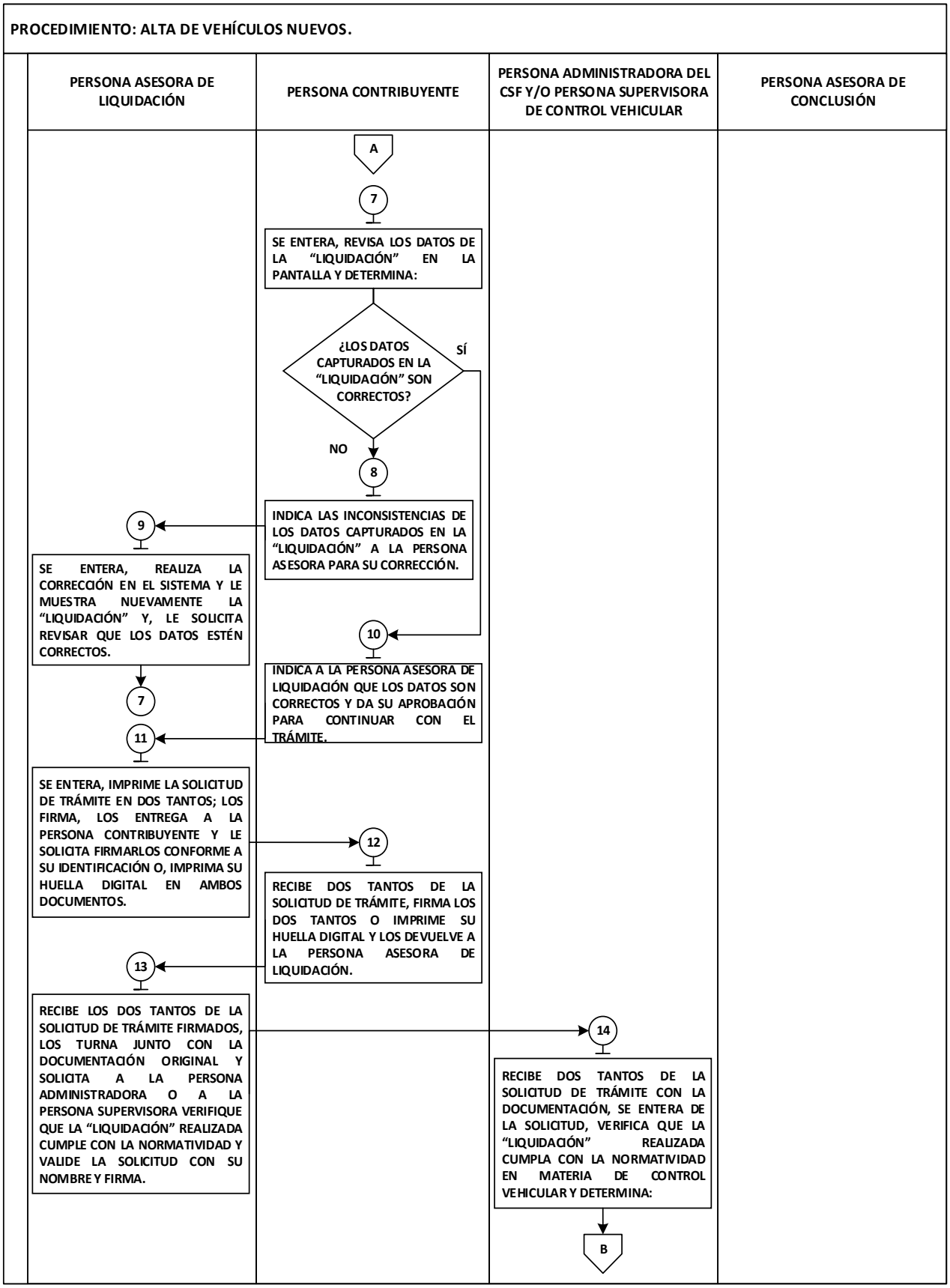
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 14.	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular.	

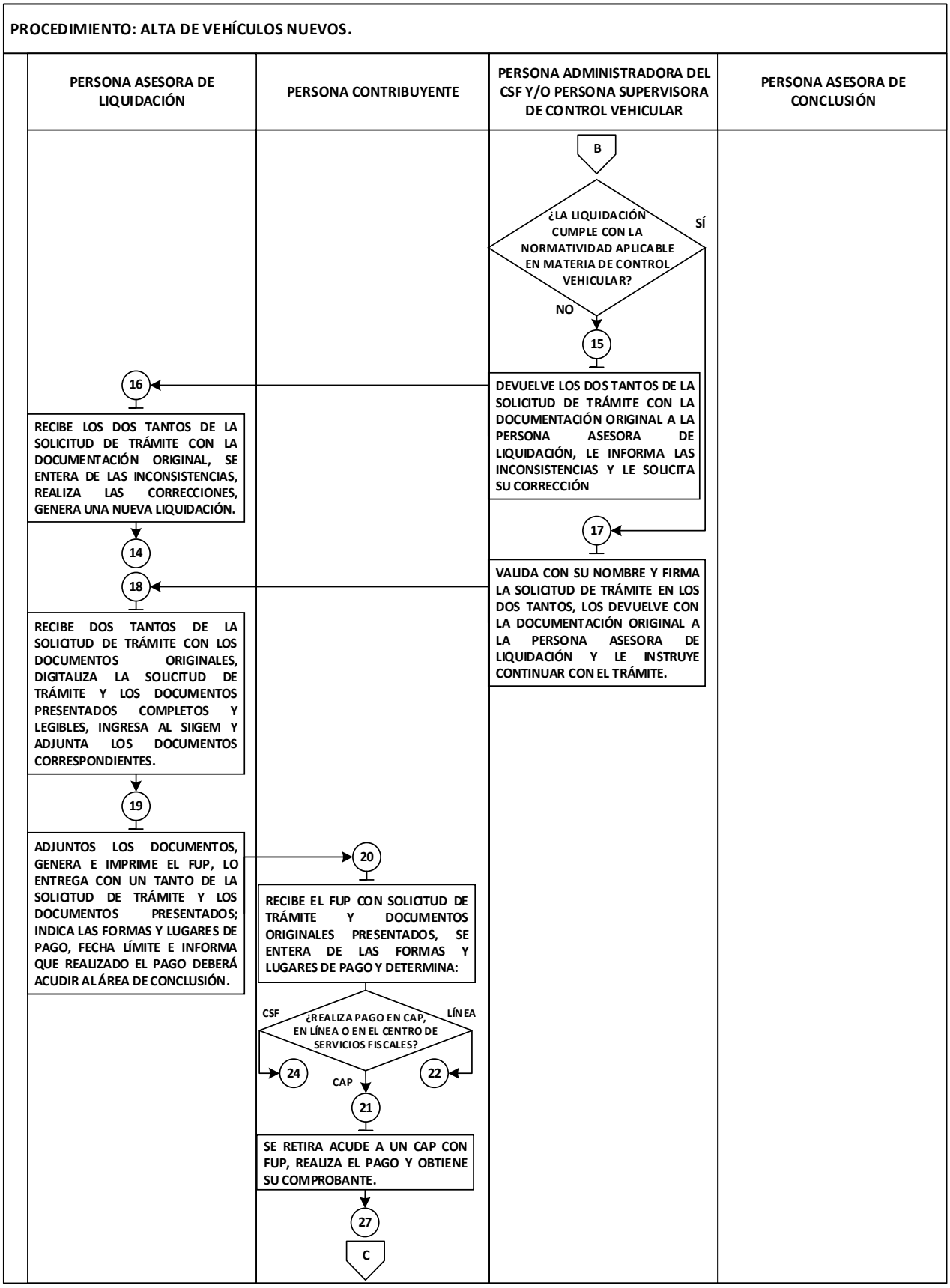
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 28.	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.**	
		Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina: **¿Se solicitó placa específica?**	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.** Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad: **¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?**	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.**	

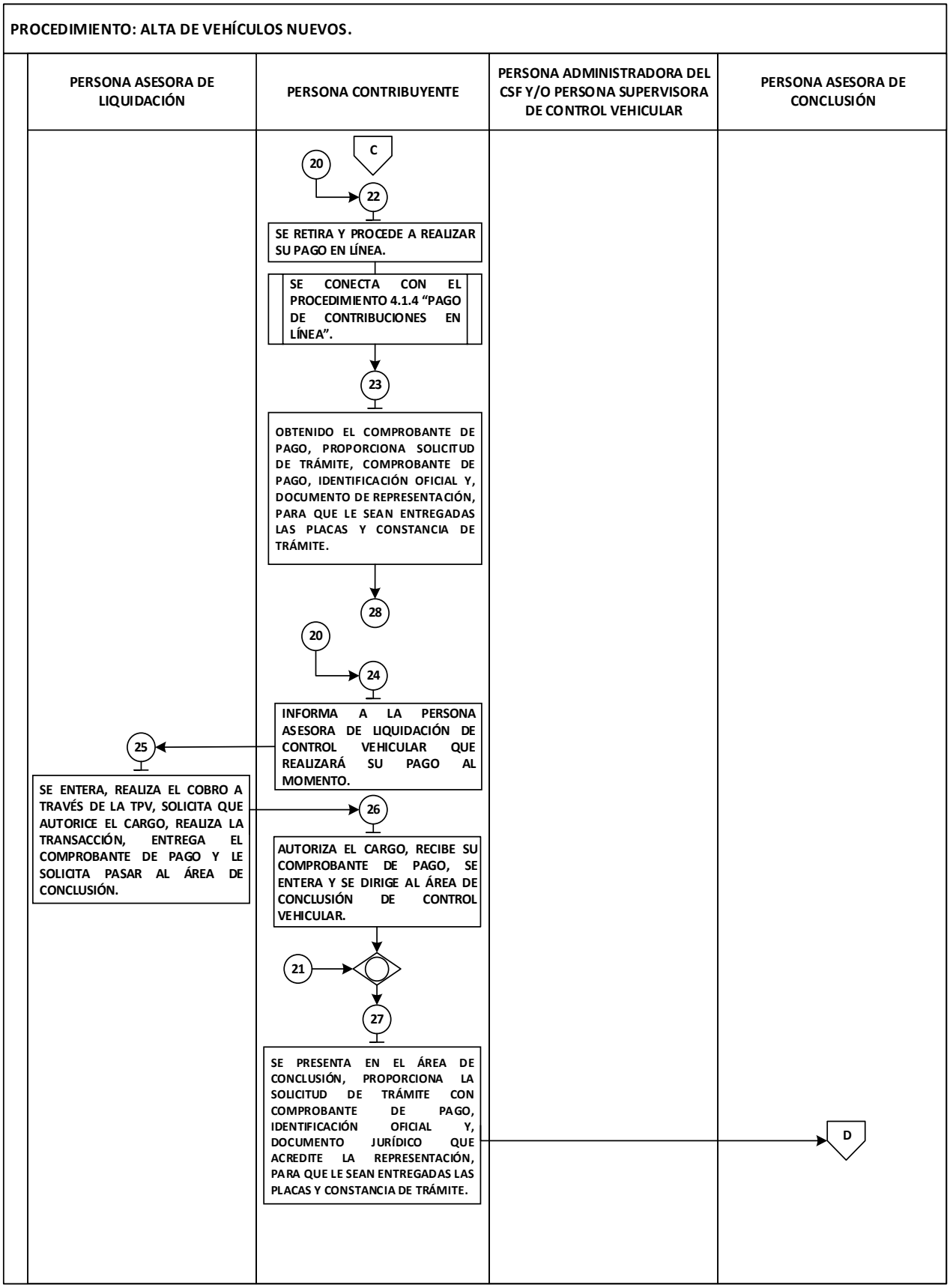
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
32	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de circulación / Engomado
36	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite, integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

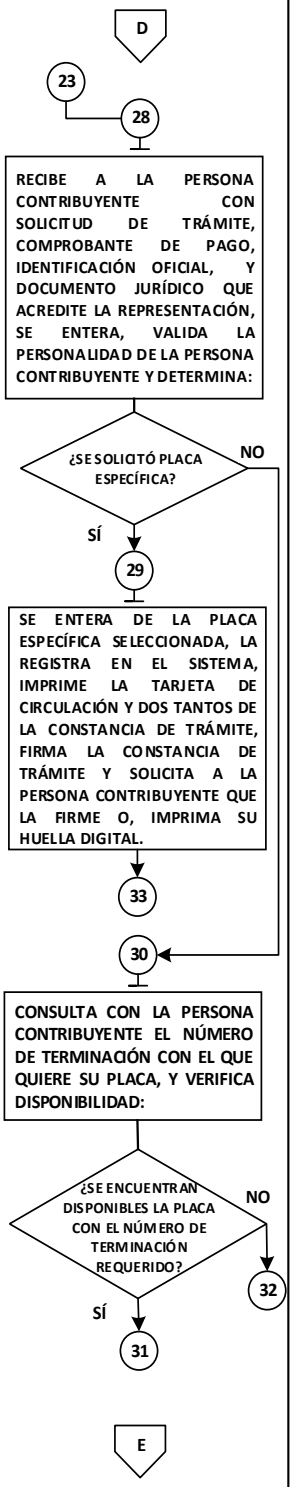


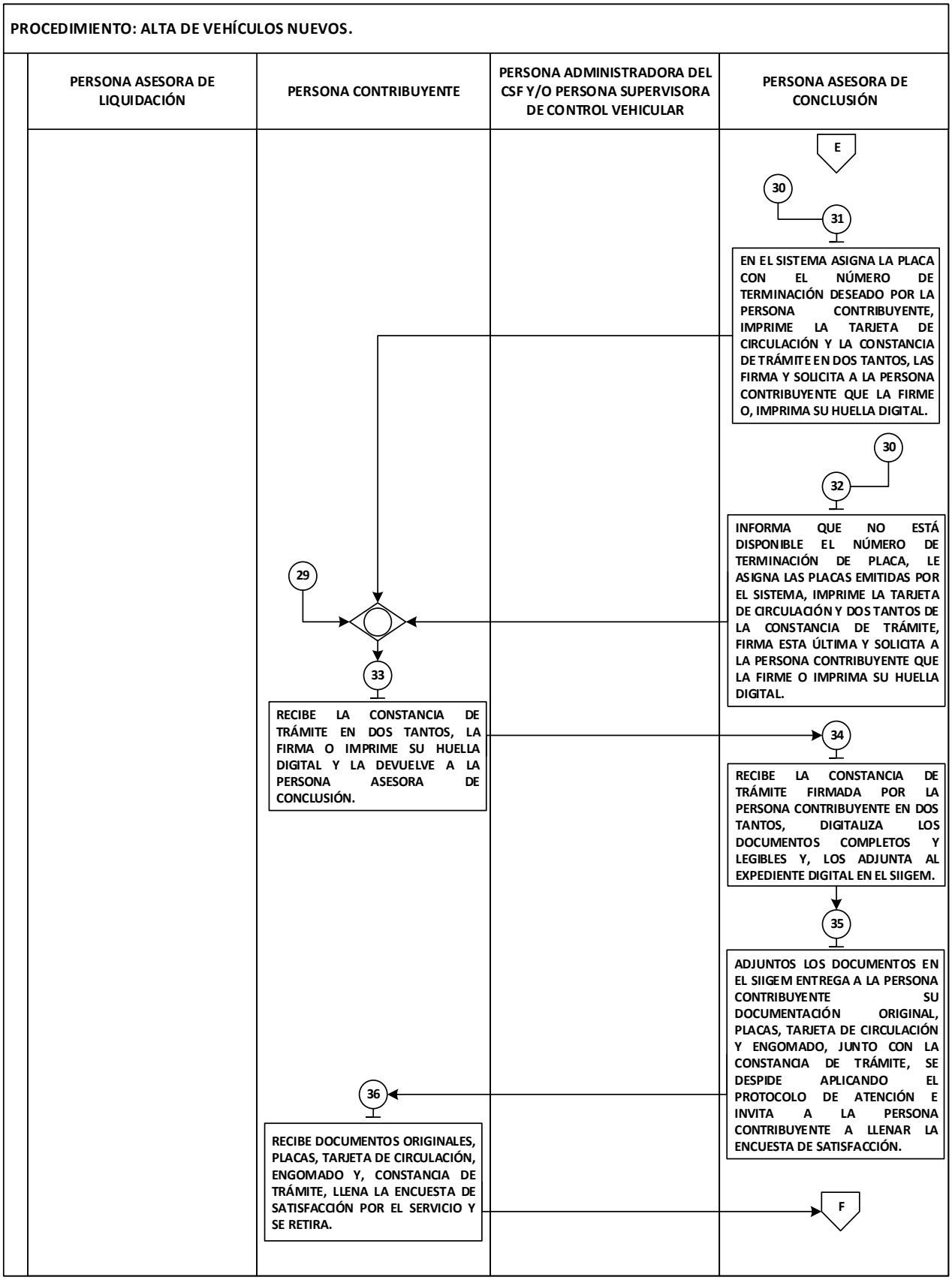

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
28
20
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
D

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS NUEVOS.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			F 37 ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y CONSTANCIA DE TRÁMITE, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA CONSTANCIA GENERADA Y ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O PERSONA SUPERVISORA LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS PARA SU RESGUARDO.
		38 RECIBE EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS, SE ENTERA Y LOS ARCHIVA PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL. FIN	

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.5 Alta de Vehículos Usados sin Antecedente de Registro.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1.	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México Poder notarial
2.	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4.	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5.	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6.	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

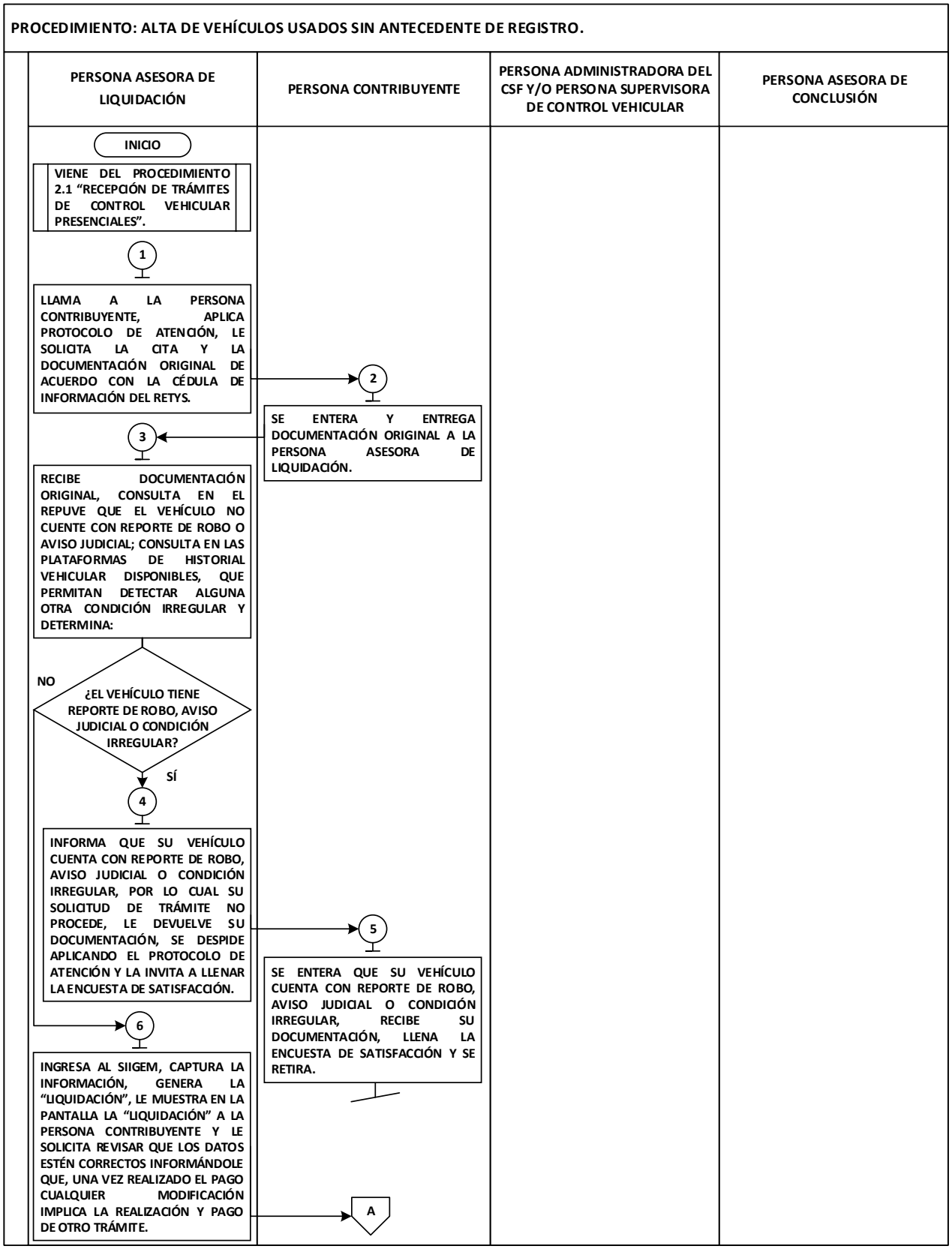
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7.	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8.	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10.	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12.	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	

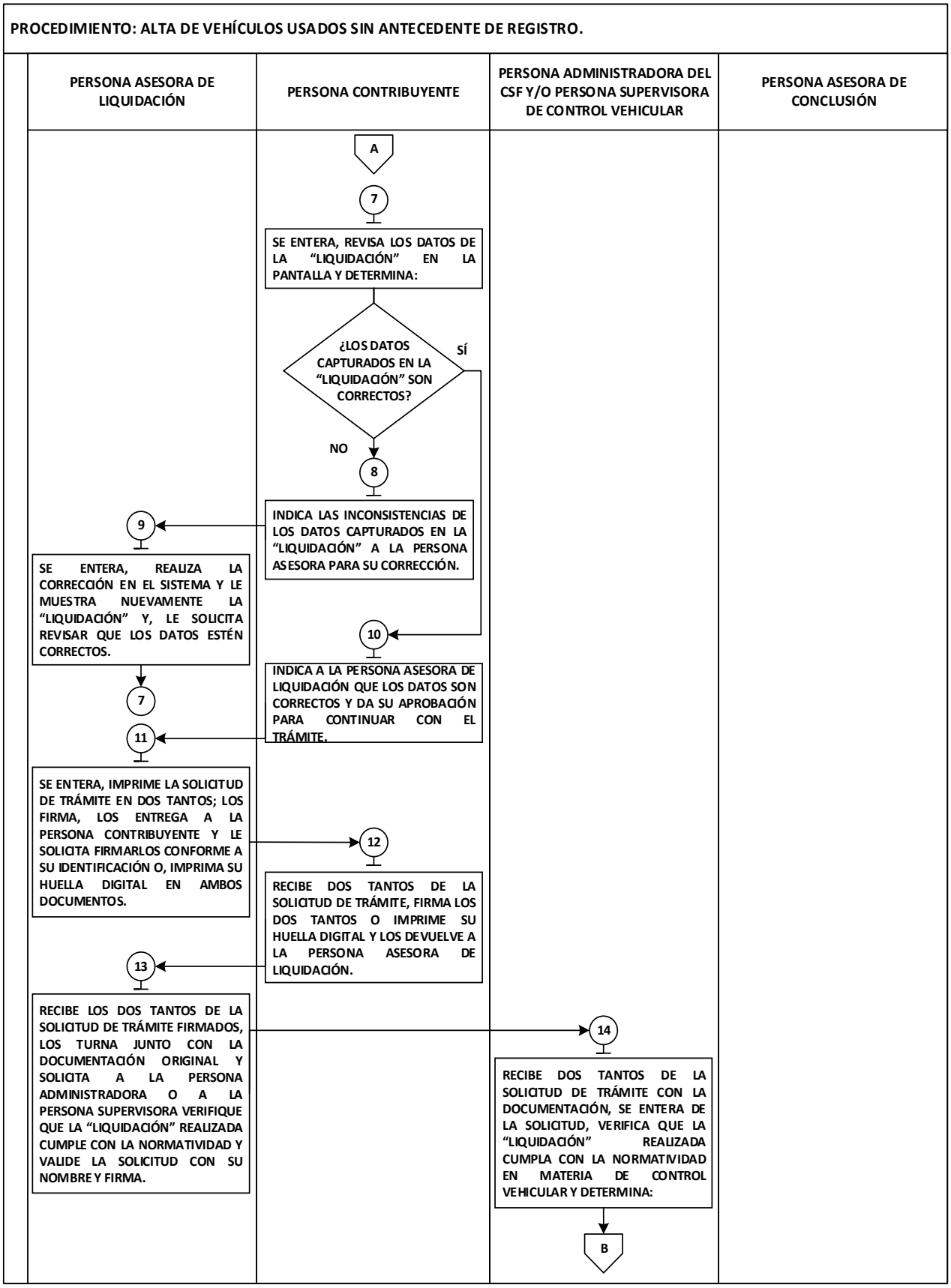
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17.	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18.	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19.	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20.	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21.	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	
22.	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23.	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con	

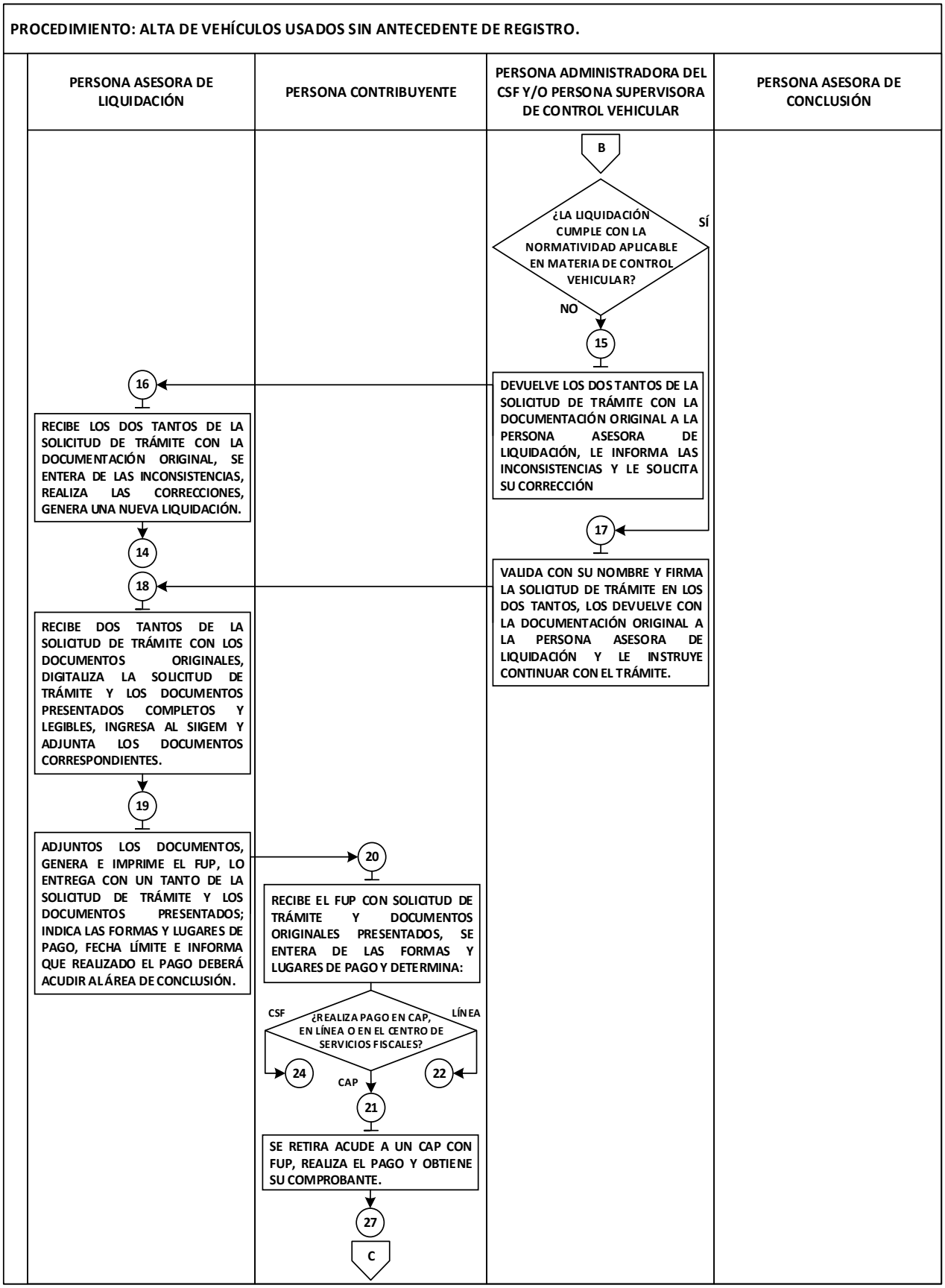
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		comprobante de pago del CAP, identificación oficial y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24.	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25.	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26.	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27.	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28.	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina: **¿Se solicitó placa específica?**	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29.	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30.	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.** Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad: **¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?**	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
31.	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
32.	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33.	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34.	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35.	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de circulación / Engomado
36.	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37.	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite, integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38.	**Persona Administradora del CSF o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



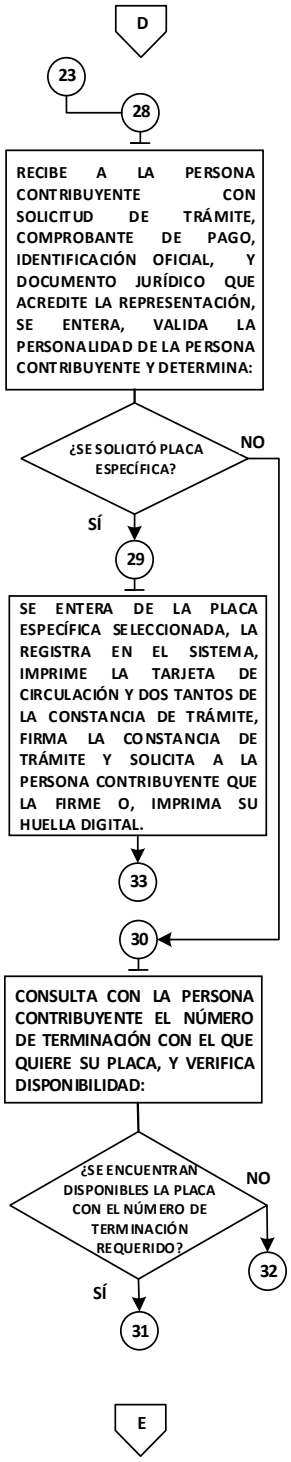

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B

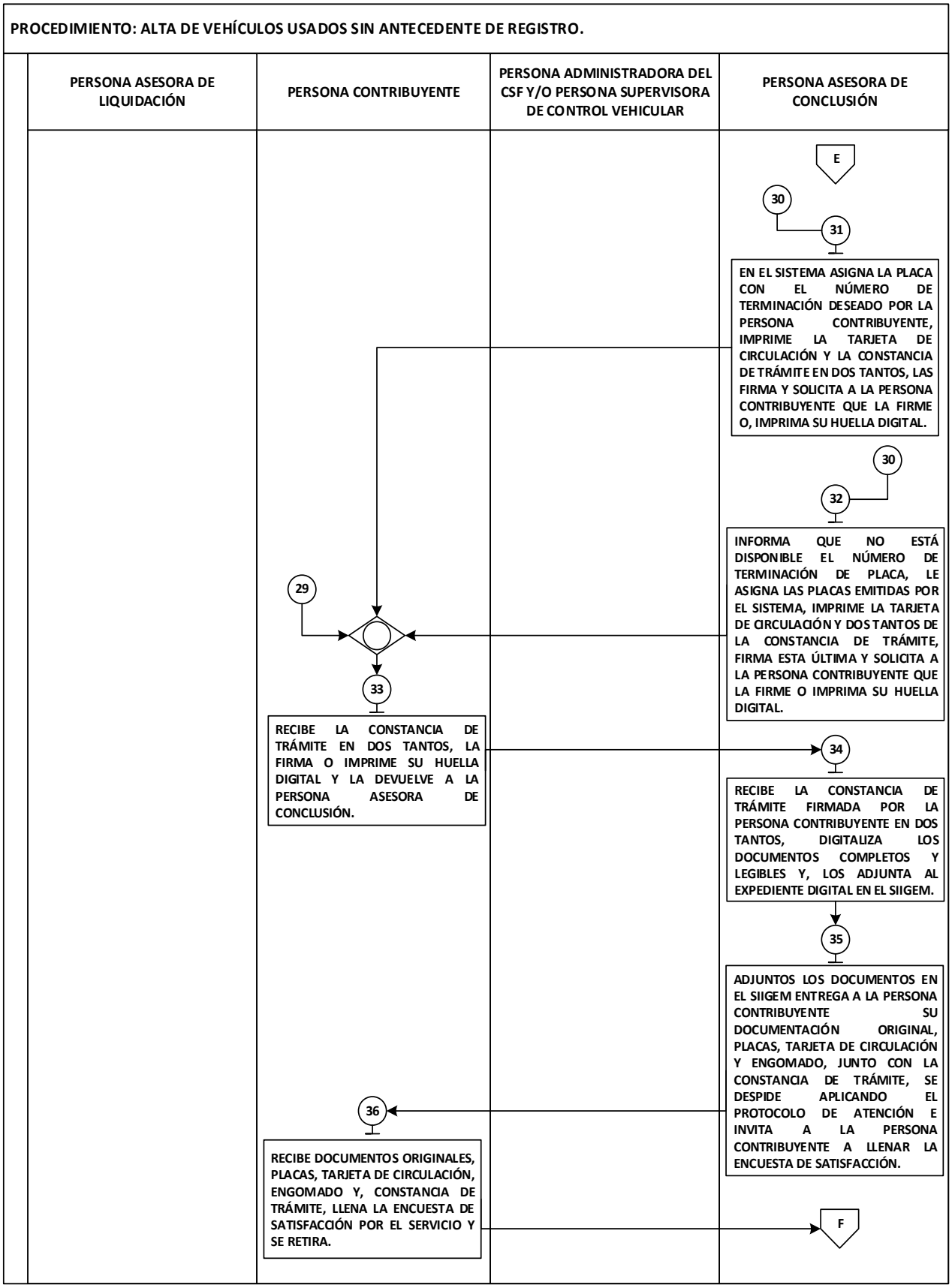

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
	C 20 → 22 SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA. SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA". 23 OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE. 28 20 → 24 INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO. → 25		
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN. → 26	AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR. 21 → 27 SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA A LA PERSONA ASESORA LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.		D

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F

PROCEDIMIENTO: ALTA DE VEHÍCULOS USADOS SIN ANTECEDENTE DE REGISTRO.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			F 37 ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y CONSTANCIA DE TRÁMITE, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA CONSTANCIA GENERADA Y ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O PERSONA SUPERVISORA LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS PARA SU RESGUARDO.
		38 RECIBE EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS, SE ENTERA Y LOS ARCHIVA PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL. FIN	

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.6 Baja de Placas de Vehículos Matriculados en el Estado de México.

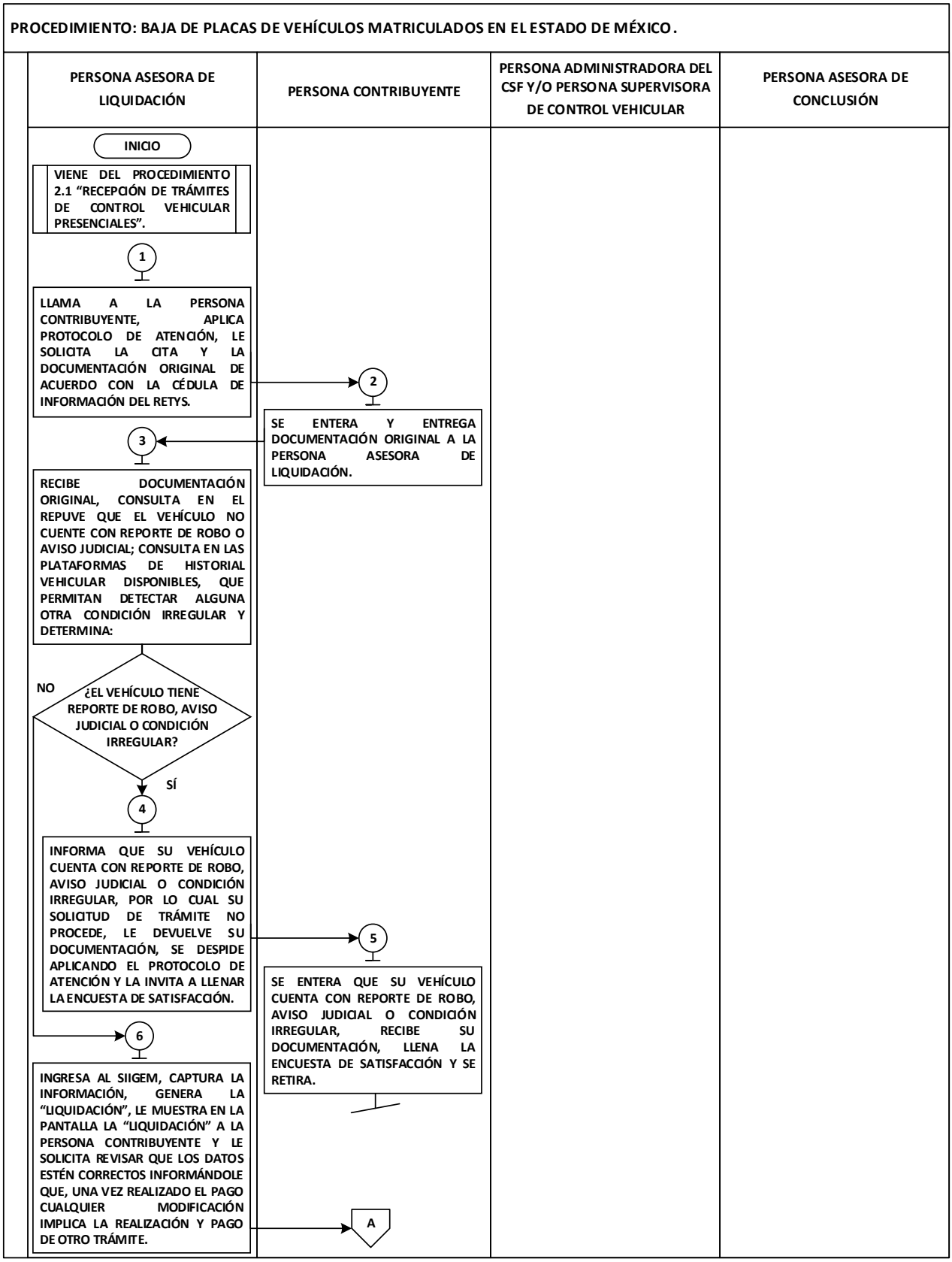
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México / Placas anteriores o documento jurídico que acredite la carencia Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

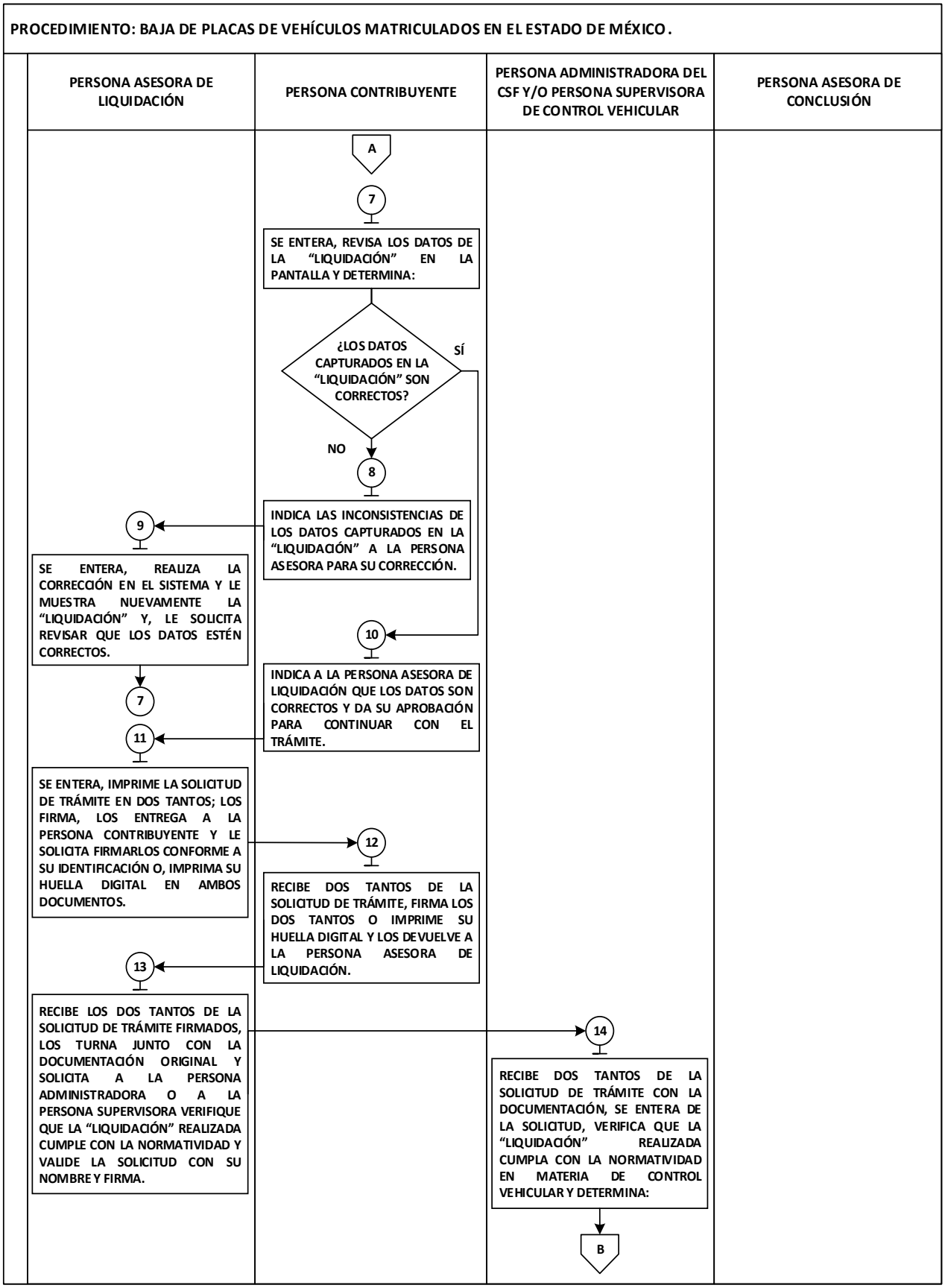
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	Solicitud de trámite vehicular
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	

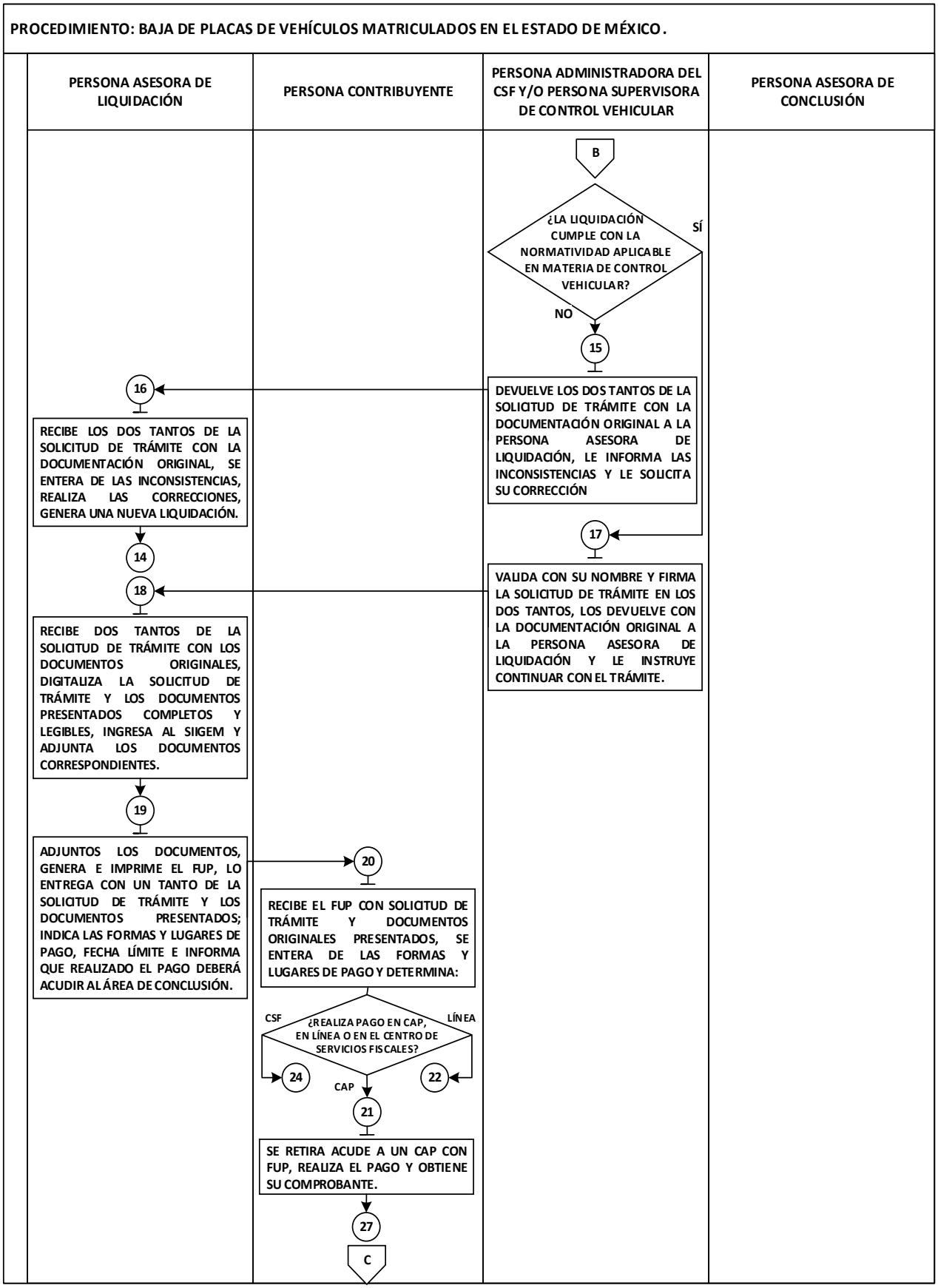
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la constancia de trámite de baja y constancia de trámite vehicular para servicio particular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la	

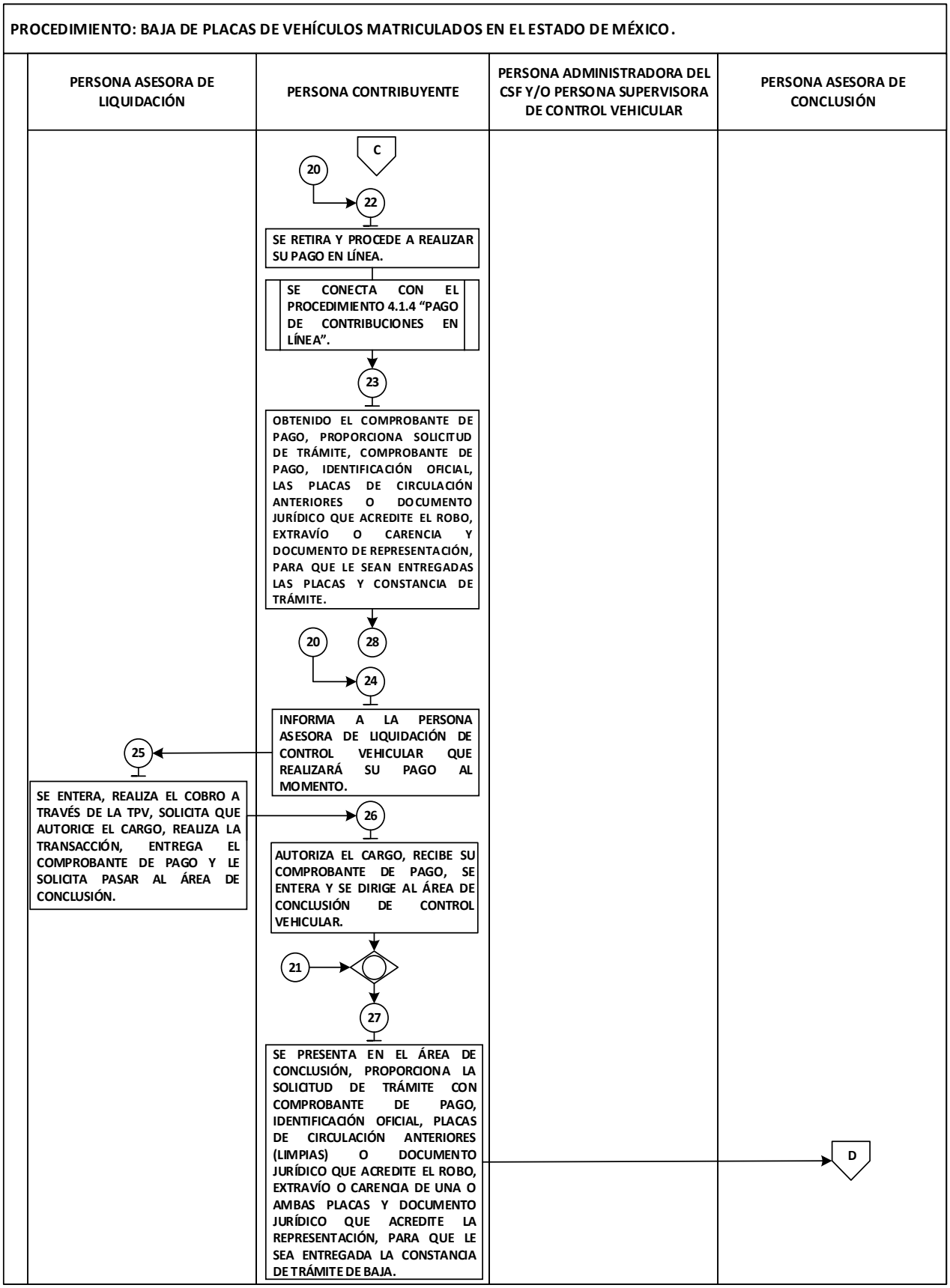
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la constancia de trámite de baja.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite de Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original, y la constancia de trámite que ampara la baja, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Constancia de trámite vehicular
32	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales y la constancia de trámite que ampara la baja, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
33	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregada la constancia de trámite que ampara la baja, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
34	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

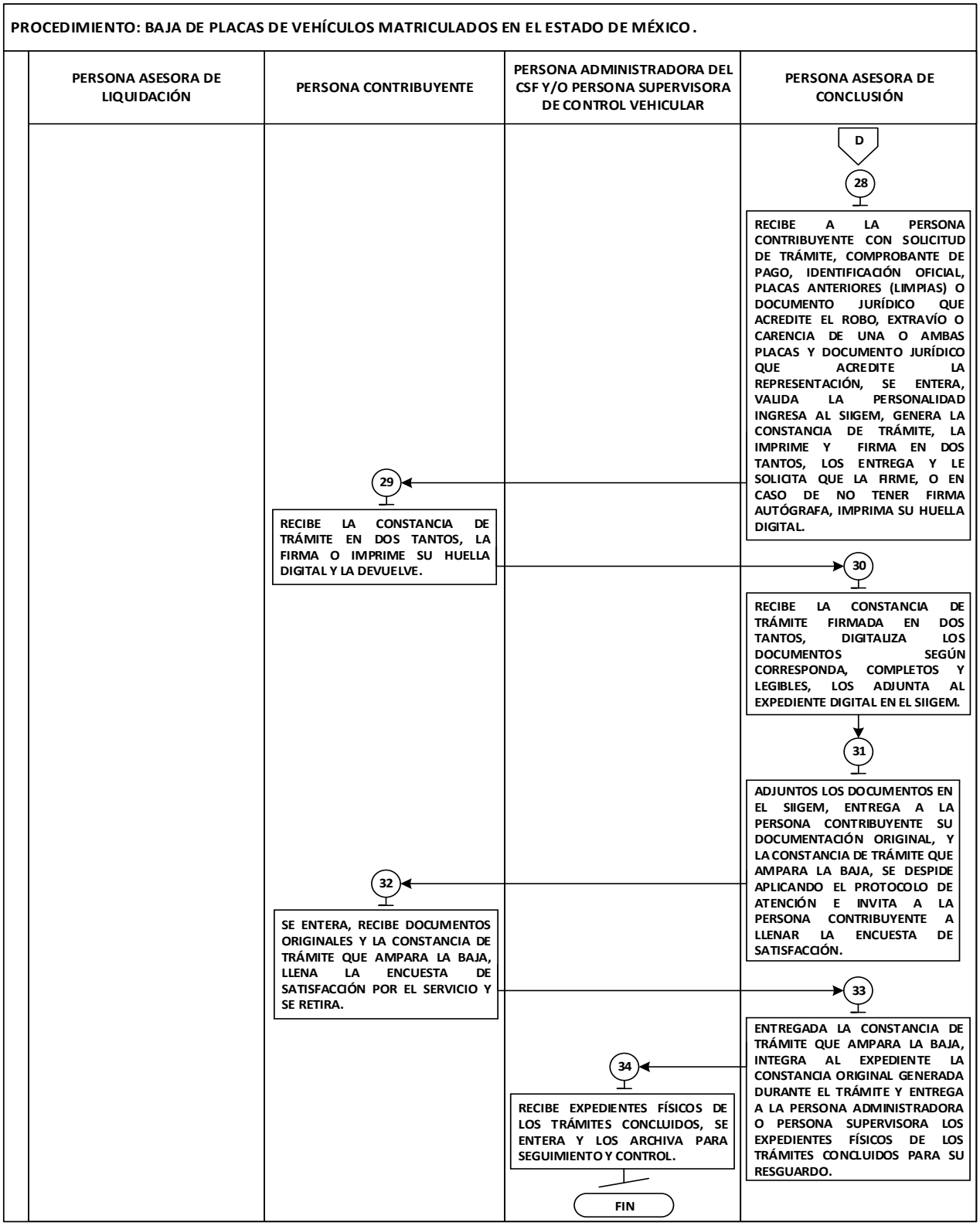
DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
20
28
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA CONSTANCIA DE TRÁMITE DE BAJA.
D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: **2.2.7 Baja de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado.**

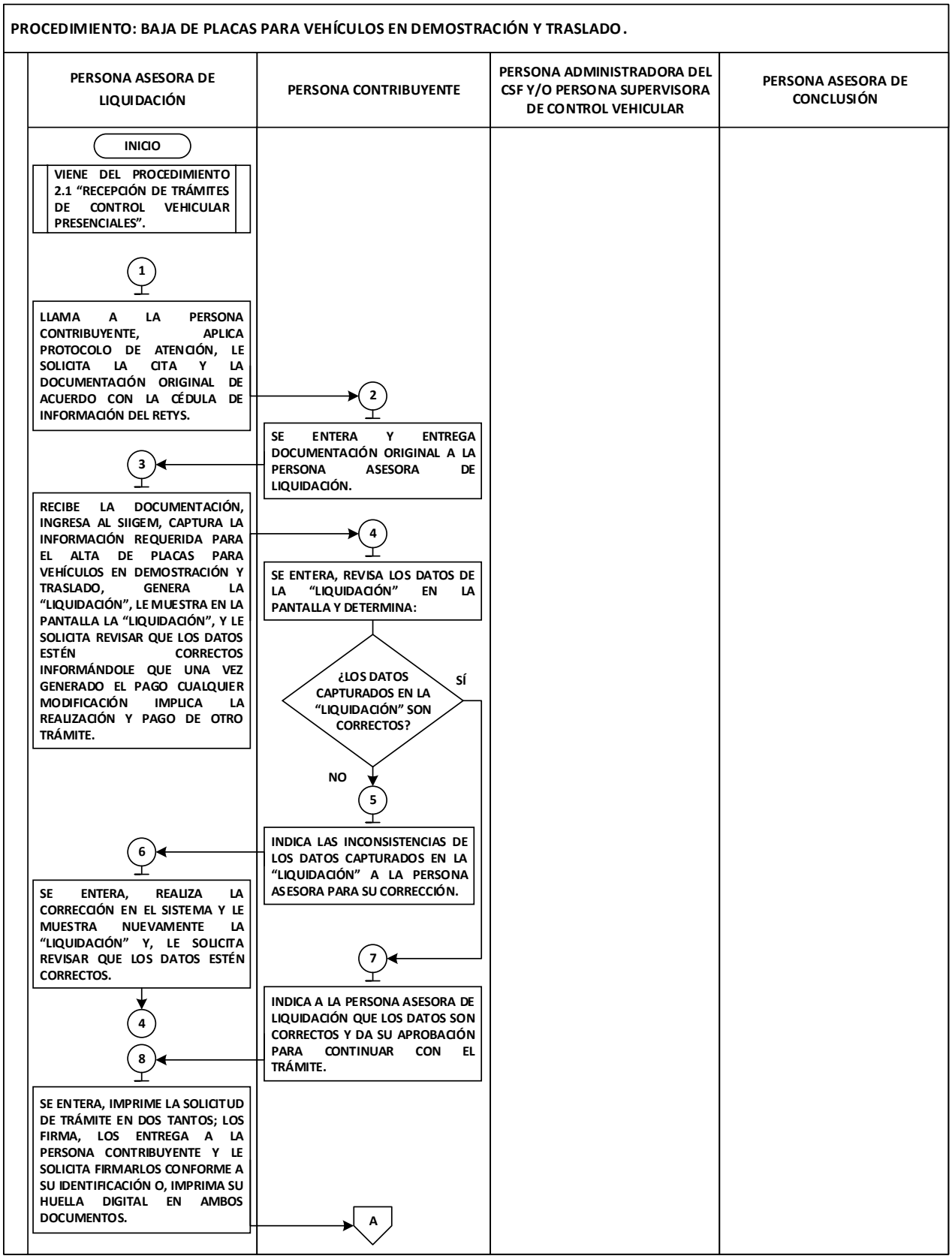
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / Poder notarial / Placas anteriores o documento jurídico que acredite la carencia
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe la documentación, ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para la baja de placas para vehículos en demostración y traslado, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
4	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la "Liquidación" en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la "Liquidación" son correctos?**	
5	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la "Liquidación" a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la "Liquidación" en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 4.**	
7	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	

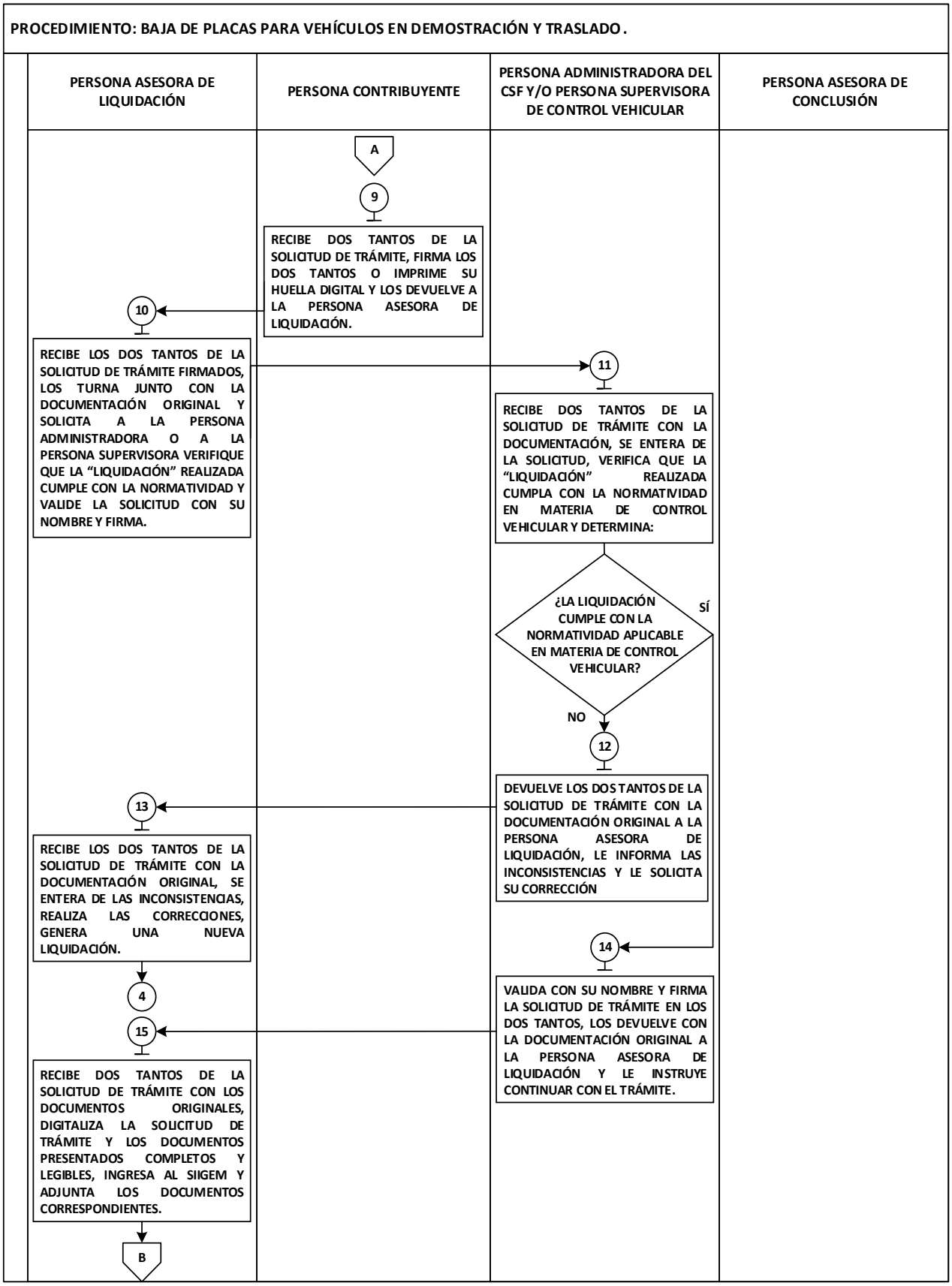
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
8	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
9	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
10	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
11	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
12	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 4.**	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
15	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener la constancia de trámite que ampara la baja.	FUP
17	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
18	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 24.**	FUP / Comprobante de pago
19	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
20	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la constancia de trámite de baja. **Se conecta con la actividad número 25.**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
22	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
23	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	

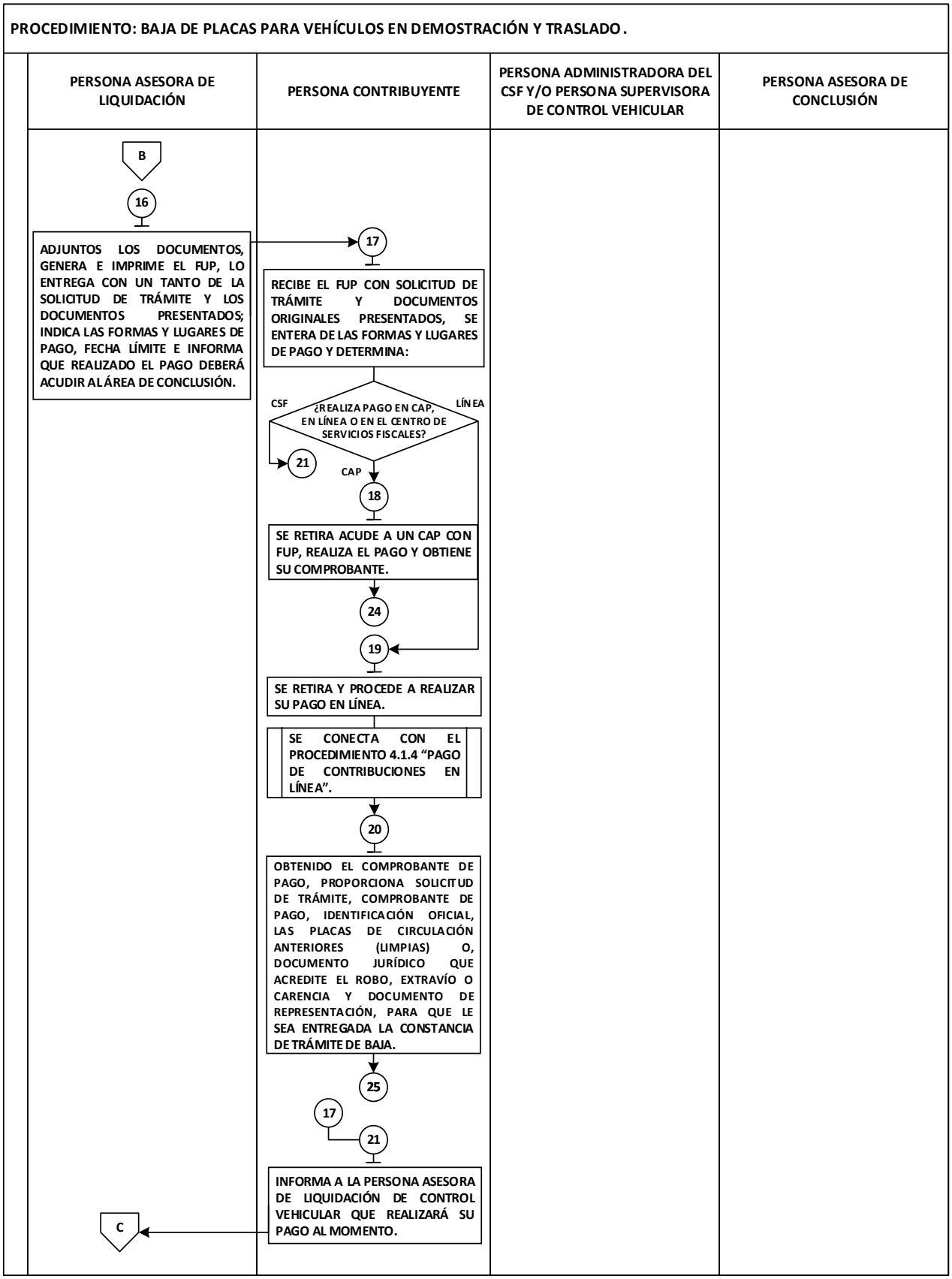
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
24	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la constancia de trámite de baja.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
25	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite de Baja de placas para vehículos en demostración y traslado, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
26	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
27	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original, y la constancia de trámite que ampara la baja, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales y la constancia de trámite que ampara la baja, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregada la constancia de trámite que ampara la baja, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
31	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

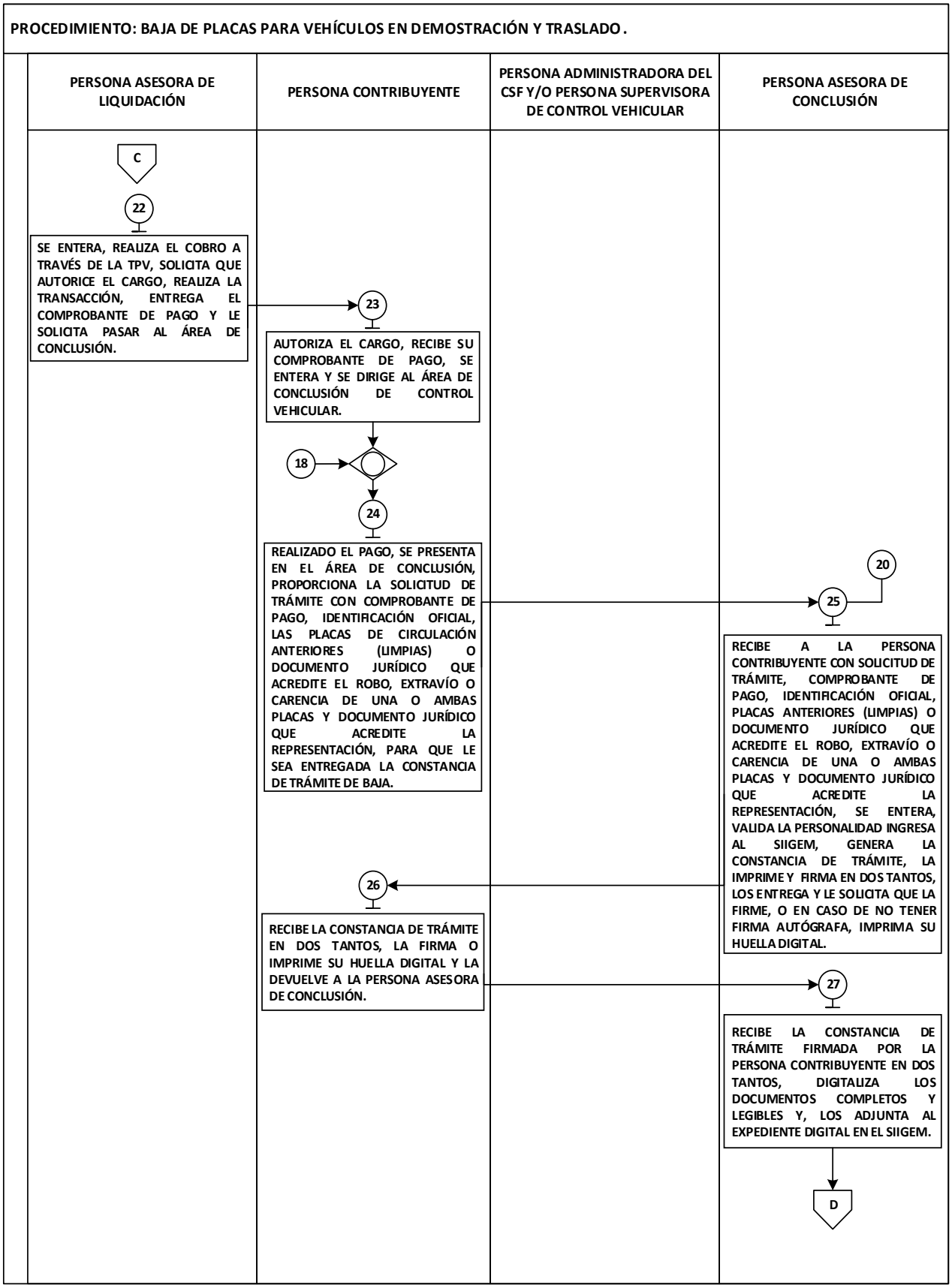
DIAGRAMACIÓN:

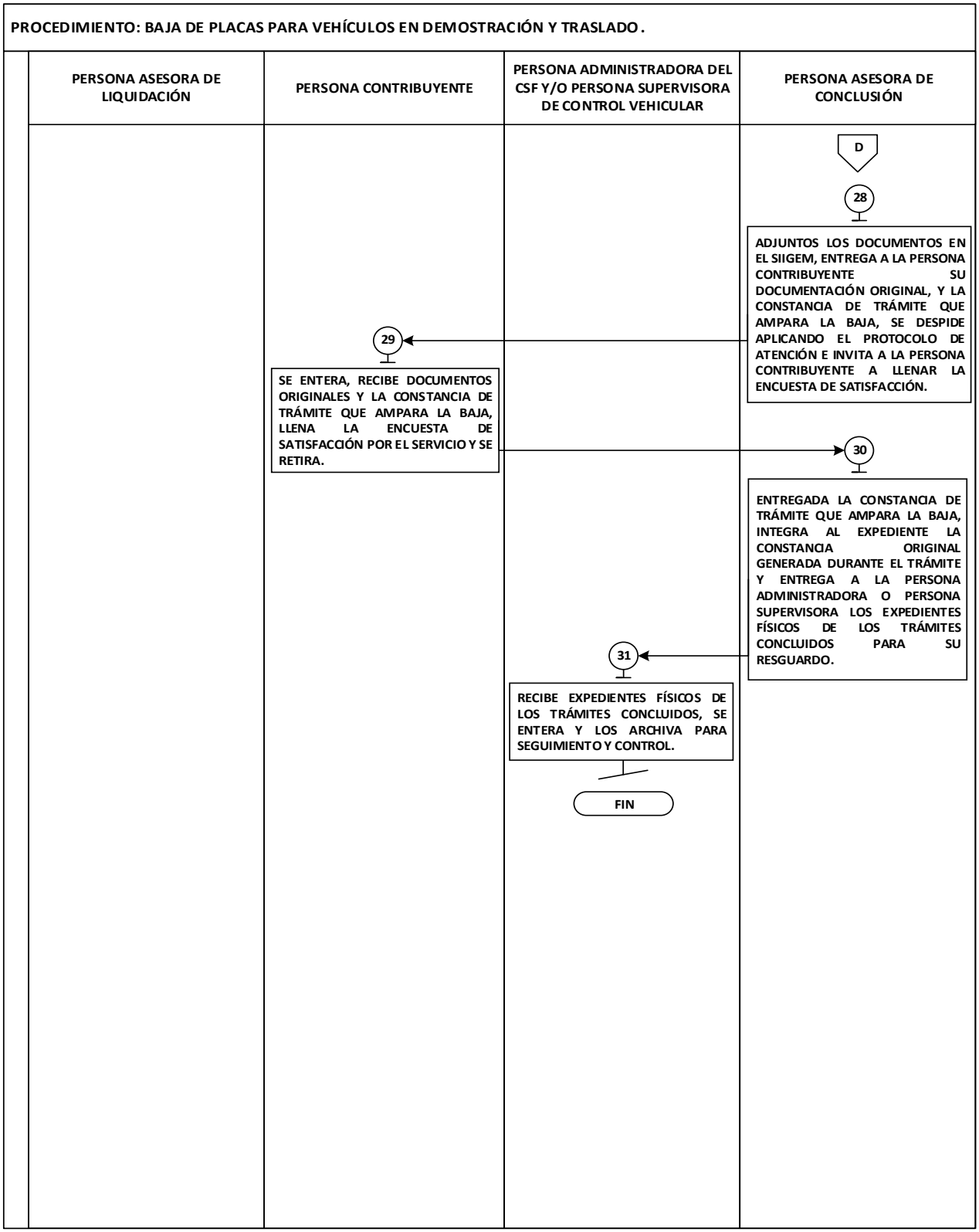



PROCEDIMIENTO: BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
9
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
10
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
11
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
12
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
4
14
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
15
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
B

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




PROCEDIMIENTO: BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
22
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
23
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
18
24
REALIZADO EL PAGO, SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA CONSTANCIA DE TRÁMITE DE BAJA.
20
25
RECIBE A LA PERSONA CONTRIBUYENTE CON SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PLACAS ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, SE ENTERA, VALIDA LA PERSONALIDAD INGRESA AL SIIGEM, GENERA LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, LA IMPRIME Y FIRMA EN DOS TANTOS, LOS ENTREGA Y LE SOLICITA QUE LA FIRME, O EN CASO DE NO TENER FIRMA AUTÓGRAFA, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
26
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
27
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.8 Cambio de Placas para Vehículos Matriculados en el Estado de México.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México / Placas anteriores o documento jurídico que acredite la carencia Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

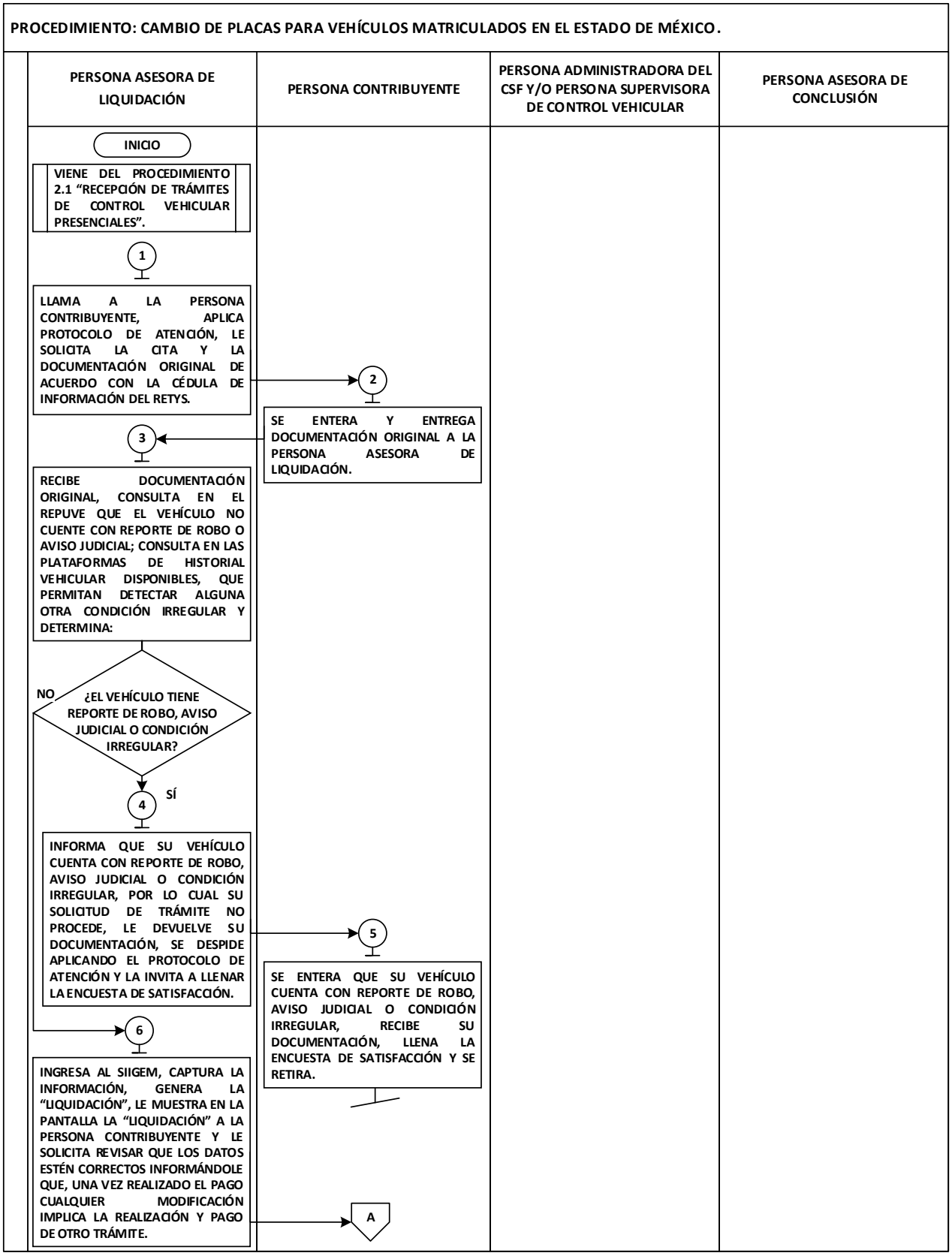
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	

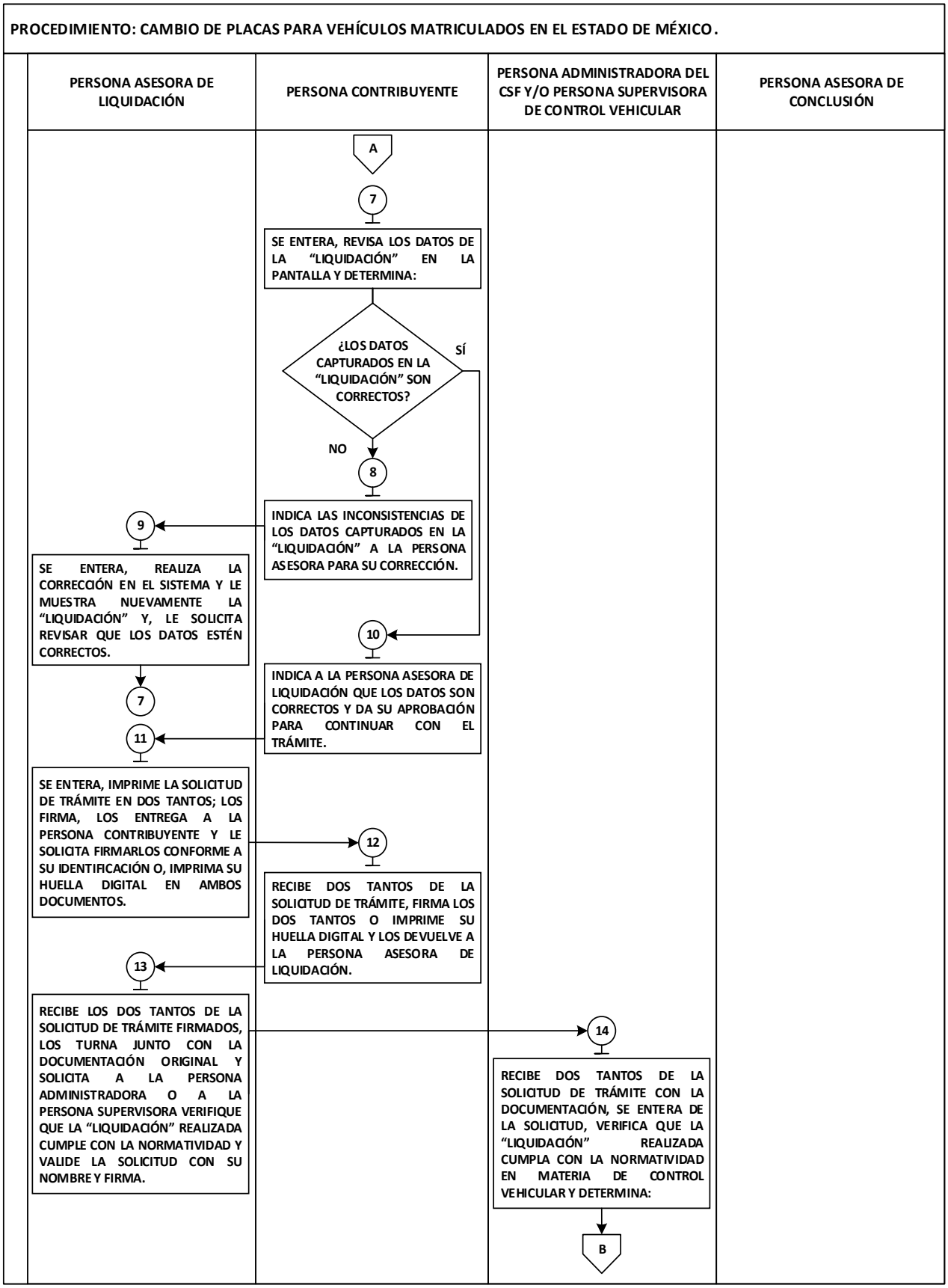
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 28.	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina: **¿Se solicitó placa específica?**	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.** Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad: **¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?**	

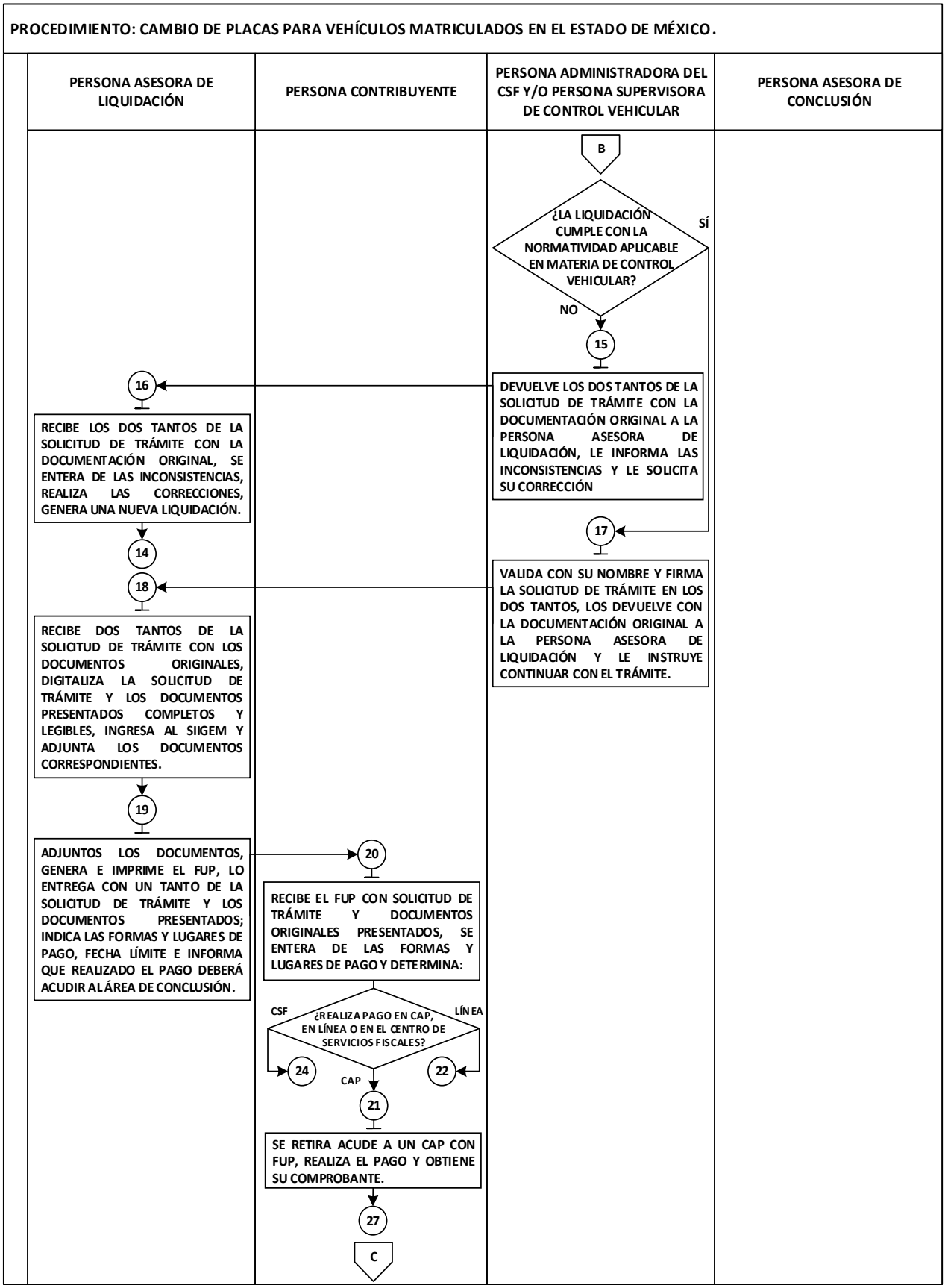
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
31	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
32	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de circulación / Engomado
36	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite; integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

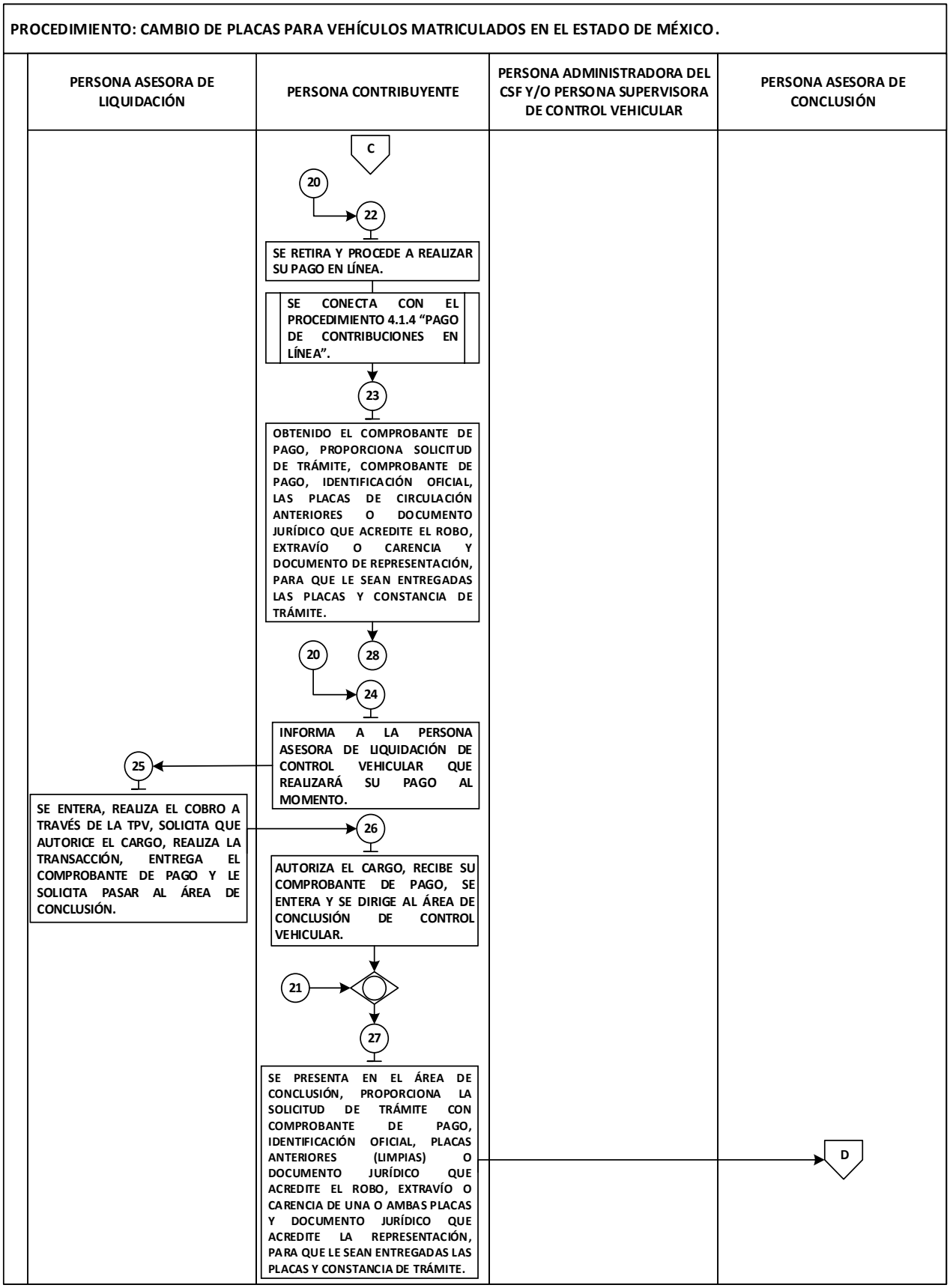
DIAGRAMACIÓN:



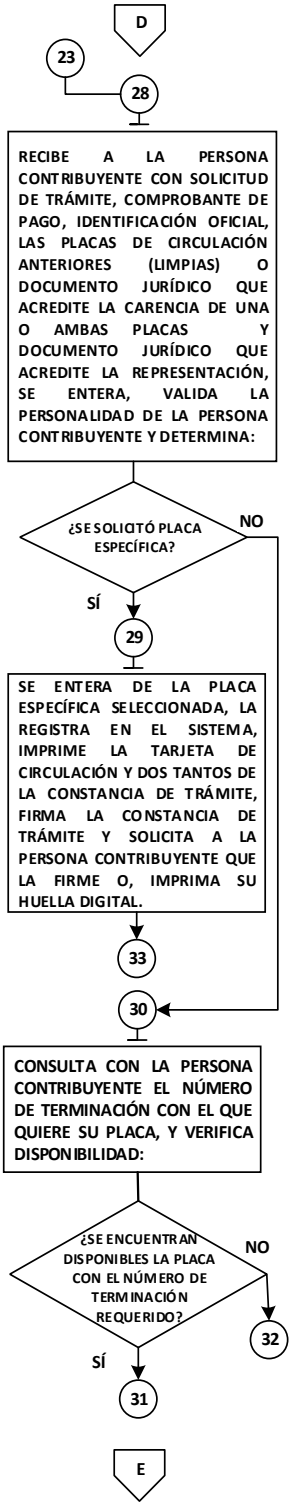

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B

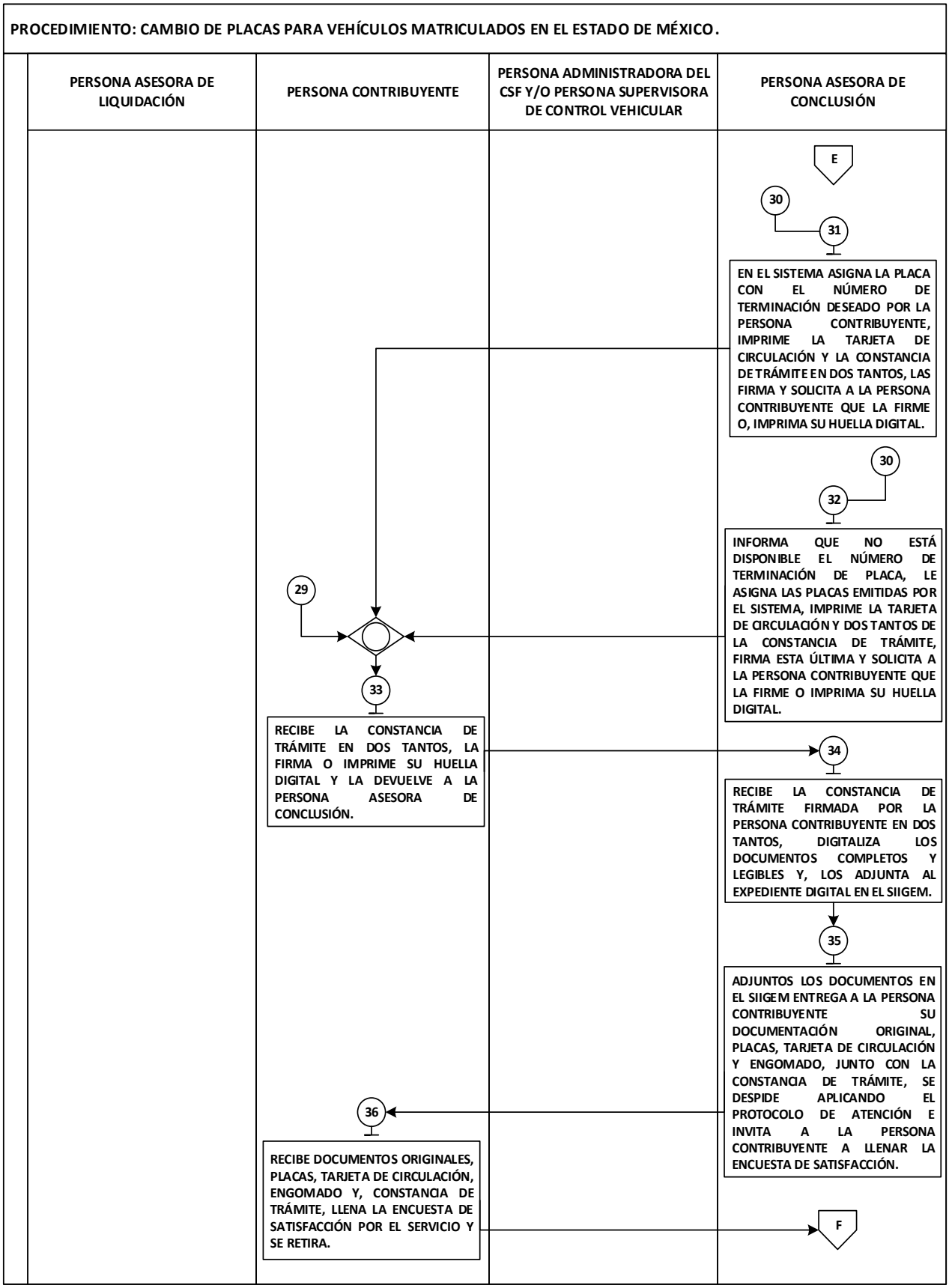
PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.




PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
20
28
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PLACAS ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
D

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

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F

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

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
		38 RECIBE EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS, SE ENTERA Y LOS ARCHIVA PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL. FIN	F 37 ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y CONSTANCIA DE TRÁMITE, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA CONSTANCIA GENERADA Y ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O PERSONA SUPERVISORA LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS PARA SU RESGUARDO.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.9 Cambio de Propietario del Vehículo.

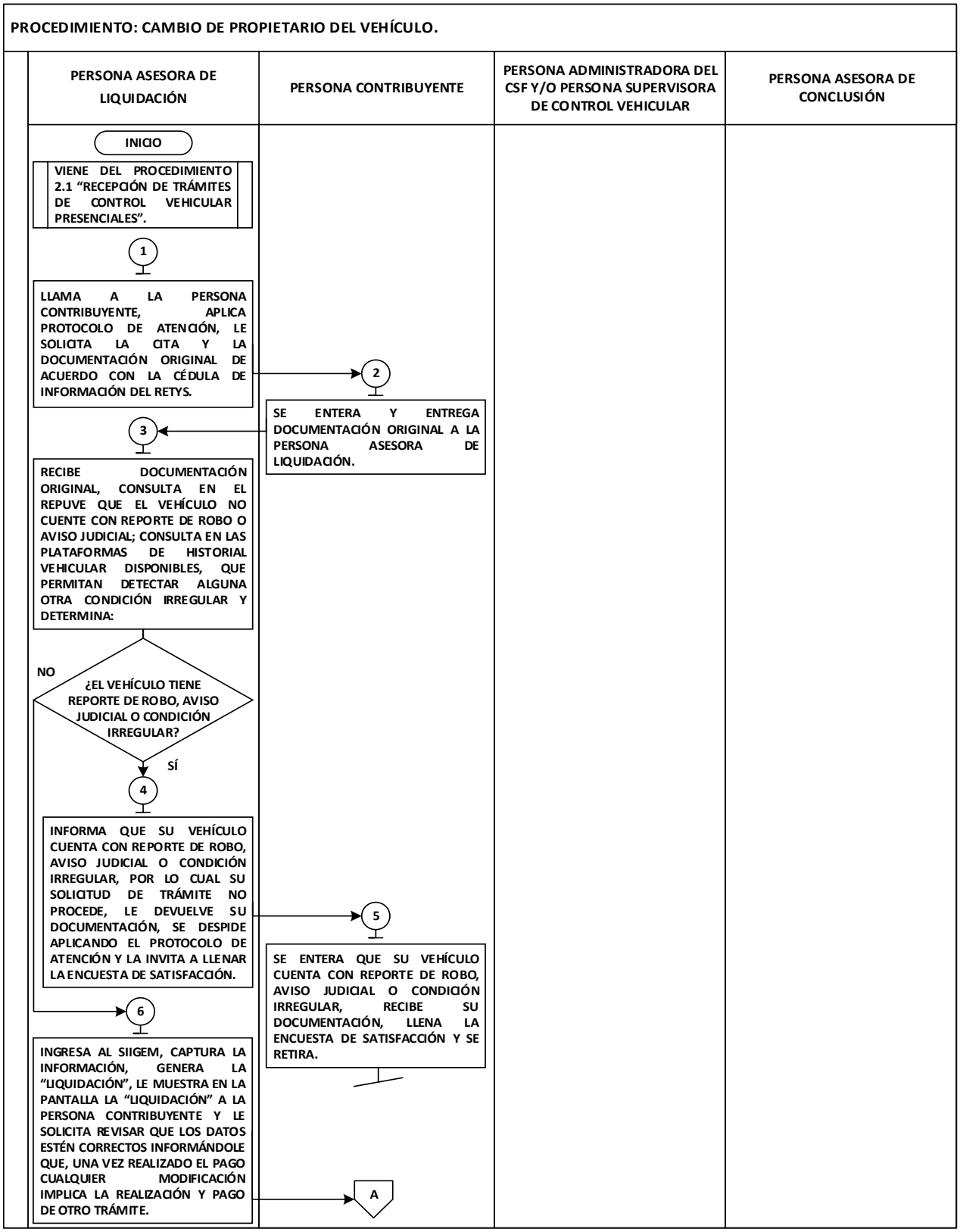
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México Poder notarial Pedimento de importación / Título de propiedad
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la "Liquidación" en la pantalla y determina:	

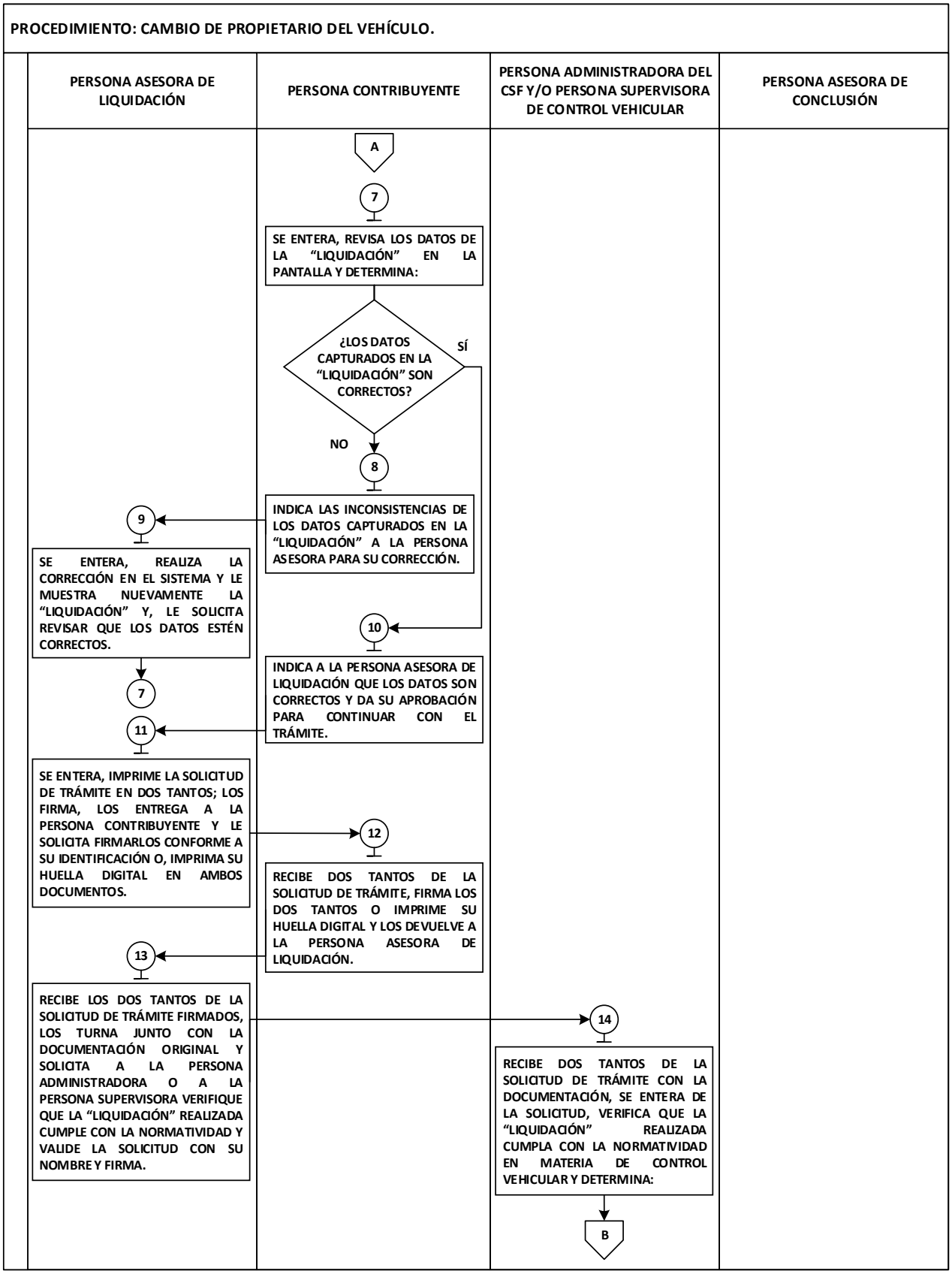
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		¿Los datos capturados en la "Liquidación" son correctos?	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la "Liquidación" a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la "Liquidación" en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la "Liquidación" realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la "Liquidación" realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La "Liquidación" cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.**	Solicitud de trámite vehicular

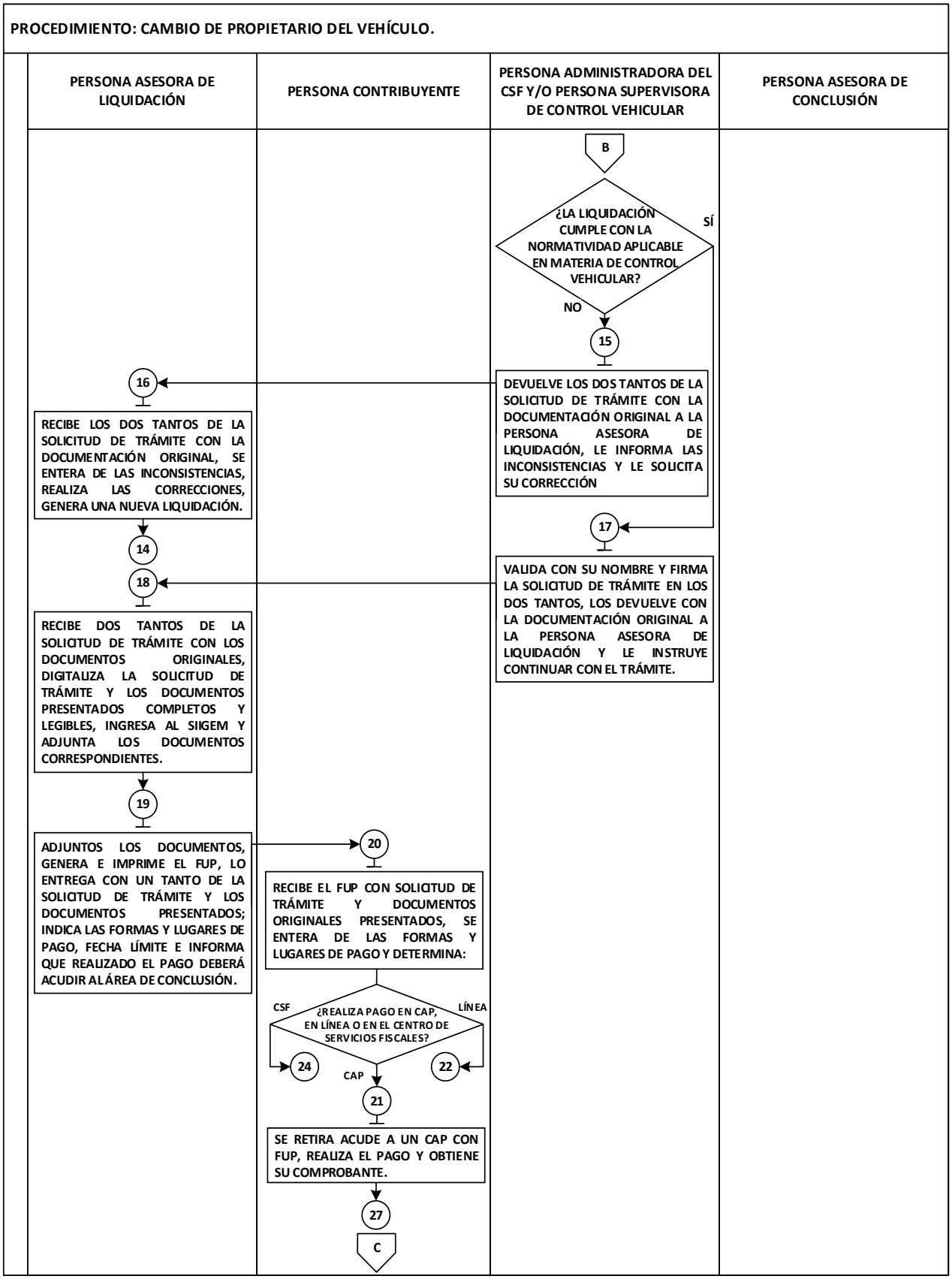
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Supervisora de Control Vehicular	Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial y, documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la tarjeta de circulación y constancia de trámite vehicular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	

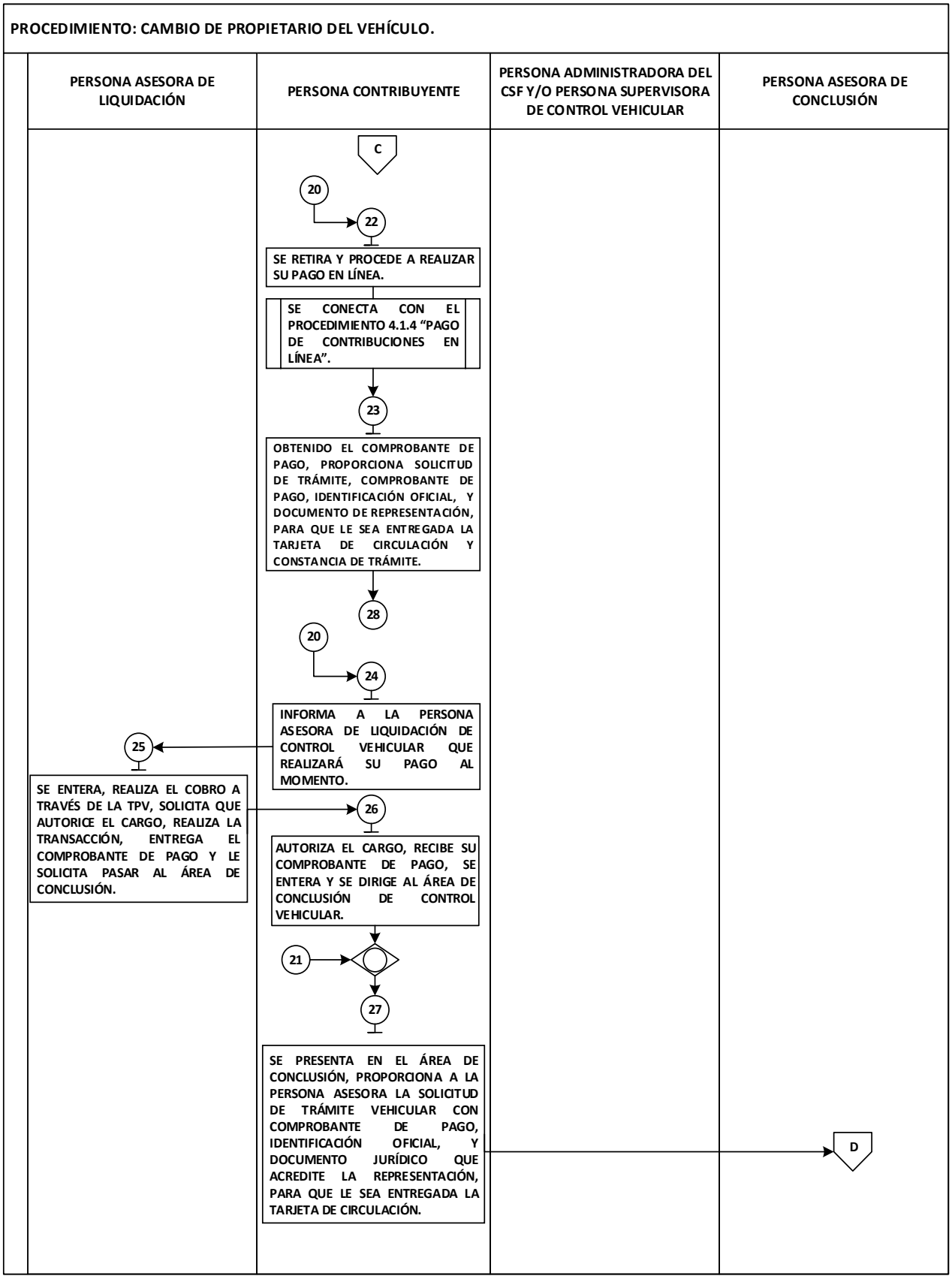
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la tarjeta de circulación.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original, y la tarjeta de circulación, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Tarjeta de circulación
32	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, tarjeta de circulación y constancia de trámite, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
33	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregada la tarjeta de circulación y constancia de trámite, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
34	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

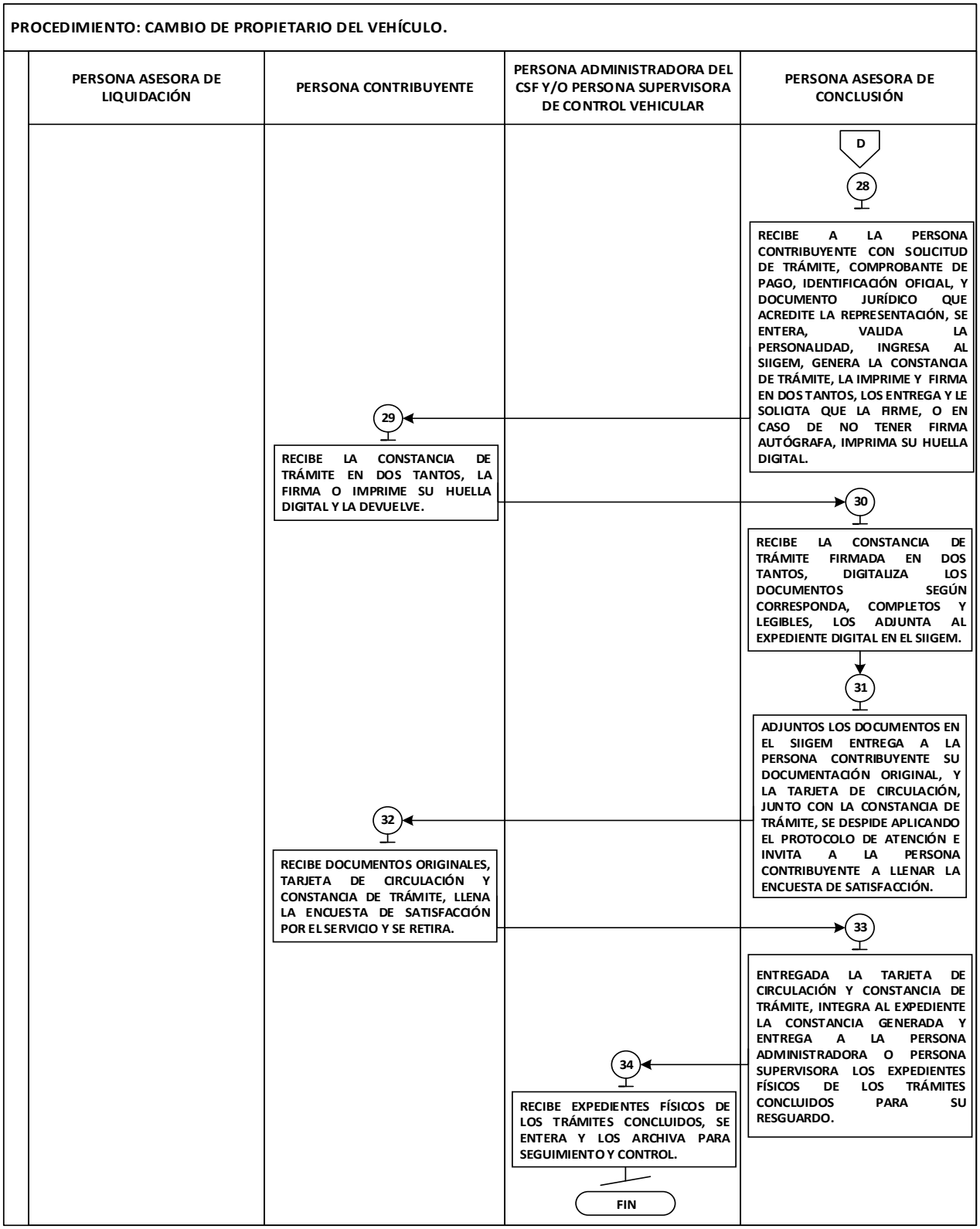
DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
28
20
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA A LA PERSONA ASESORA LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA TARJETA DE CIRCULACIÓN.
D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.10 Expedición de Permiso para Circular Vehículos Particulares sin Placas.

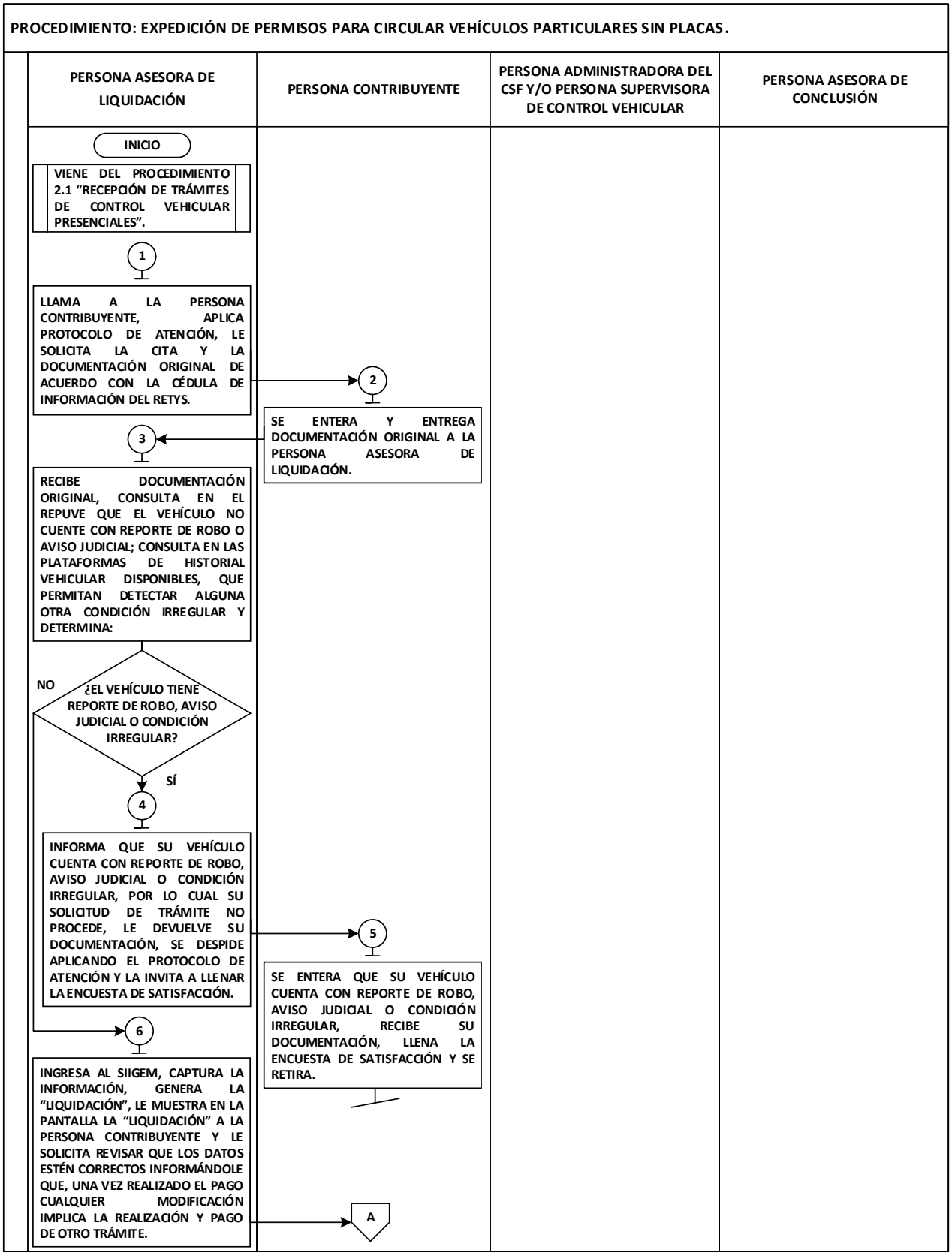
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Comprobante de domicilio vigente Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona	

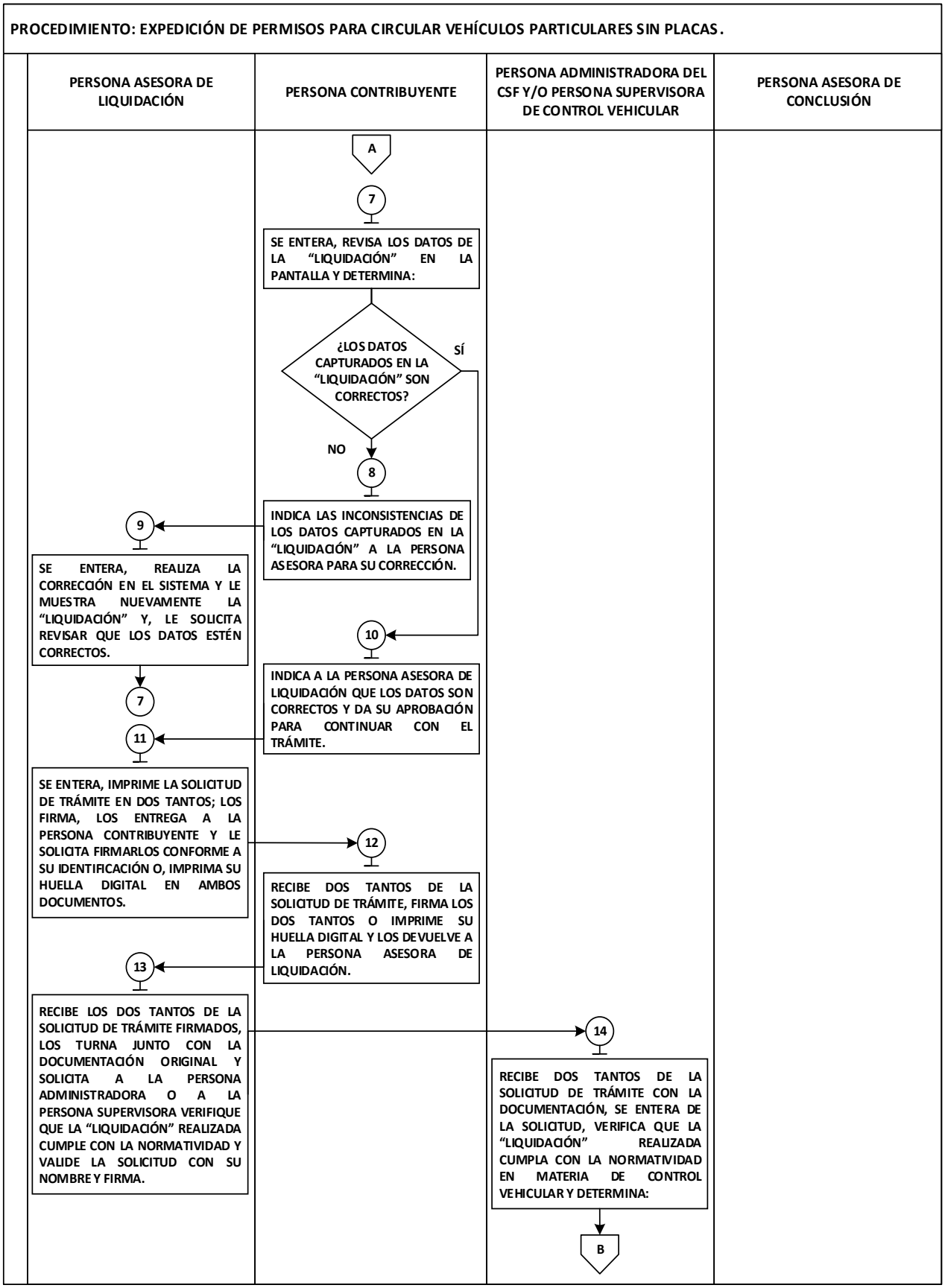
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	

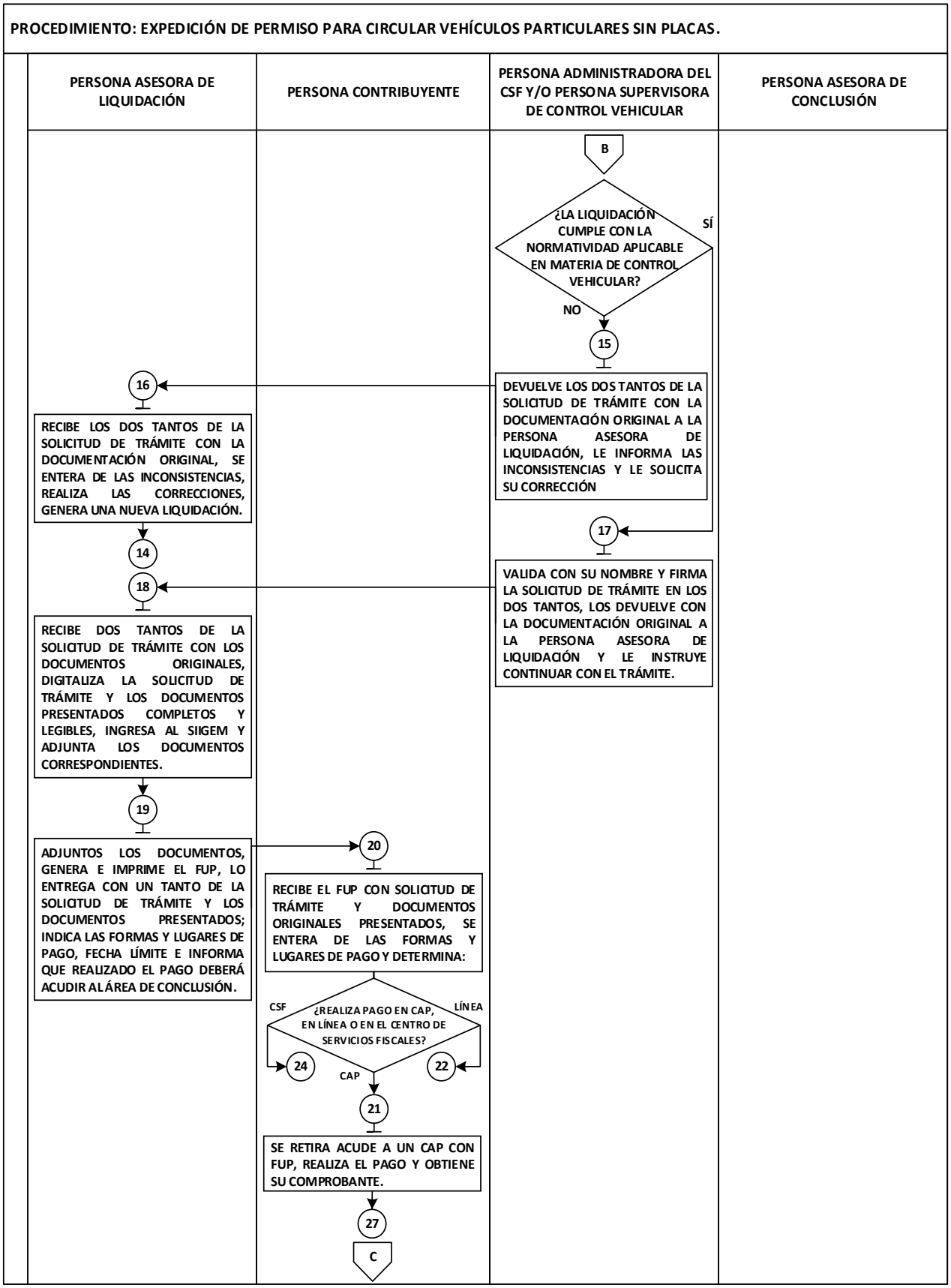
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener el permiso para circular sin placas.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para sea entregado el permiso para circular sin placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregado el permiso para circular sin placas.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite de permiso para circular vehículos particulares sin placas, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original y el permiso para circular sin placas, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Permiso para circular sin placas
32	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, el permiso para circular sin placas y constancia de trámite, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
33	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregado el permiso para circular sin placas y la constancia de trámite, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
34	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

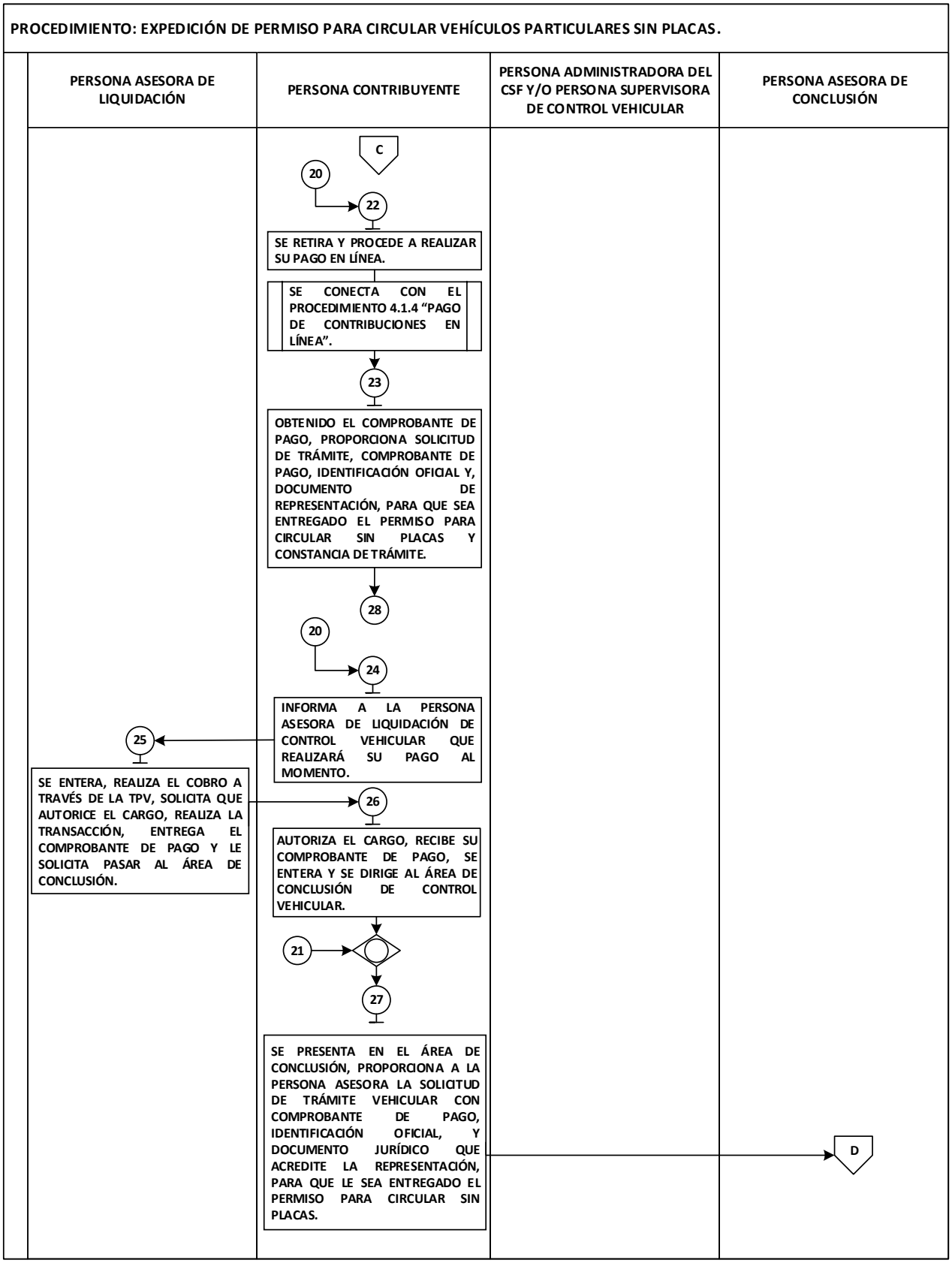
DIAGRAMACIÓN:

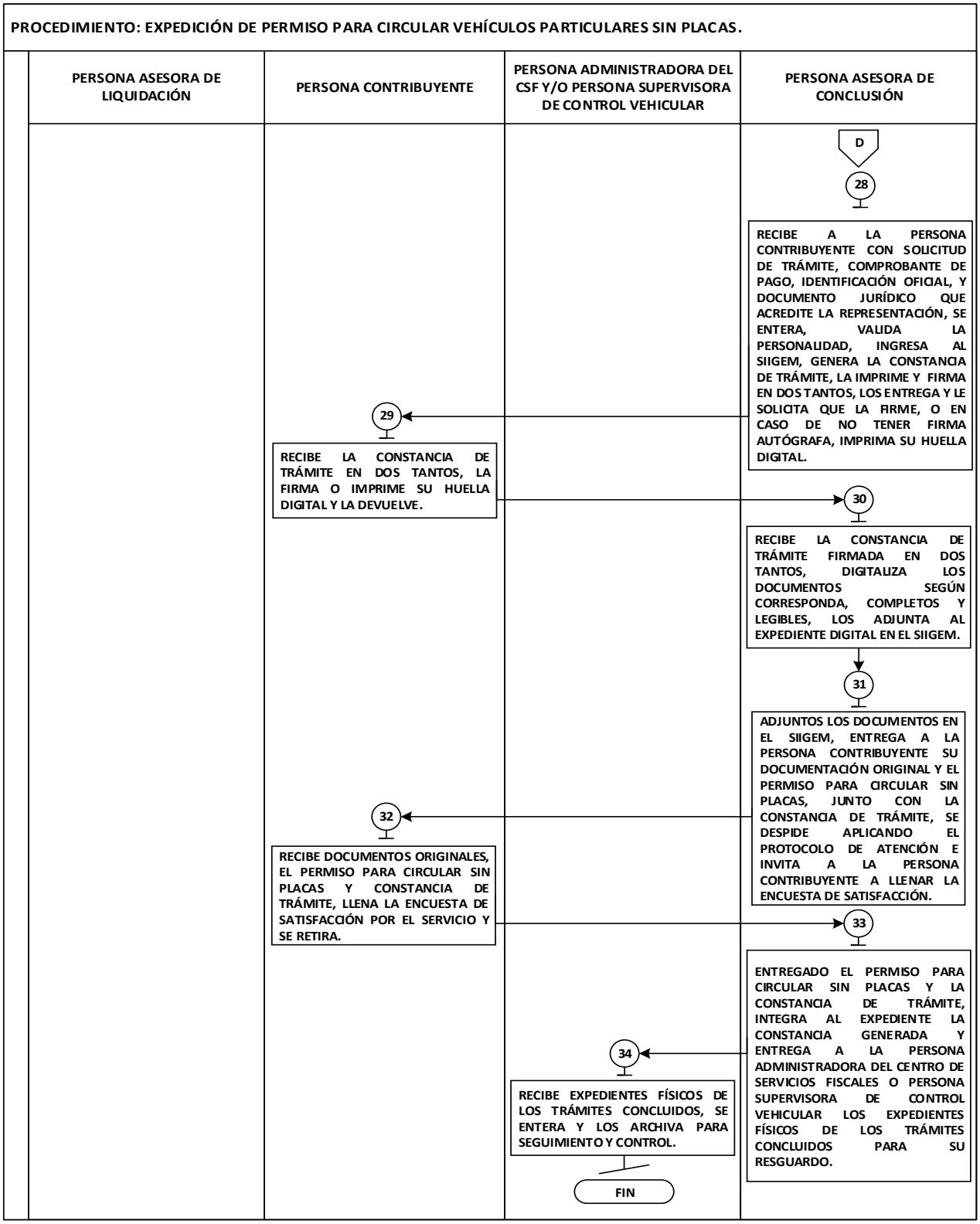



PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE PERMISOS PARA CIRCULAR VEHÍCULOS PARTICULARES SIN PLACAS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR VEHÍCULOS PARTICULARES SIN PLACAS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C

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





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.11 Expedición de Permiso para Transportar Carga en Vehículo Particular.

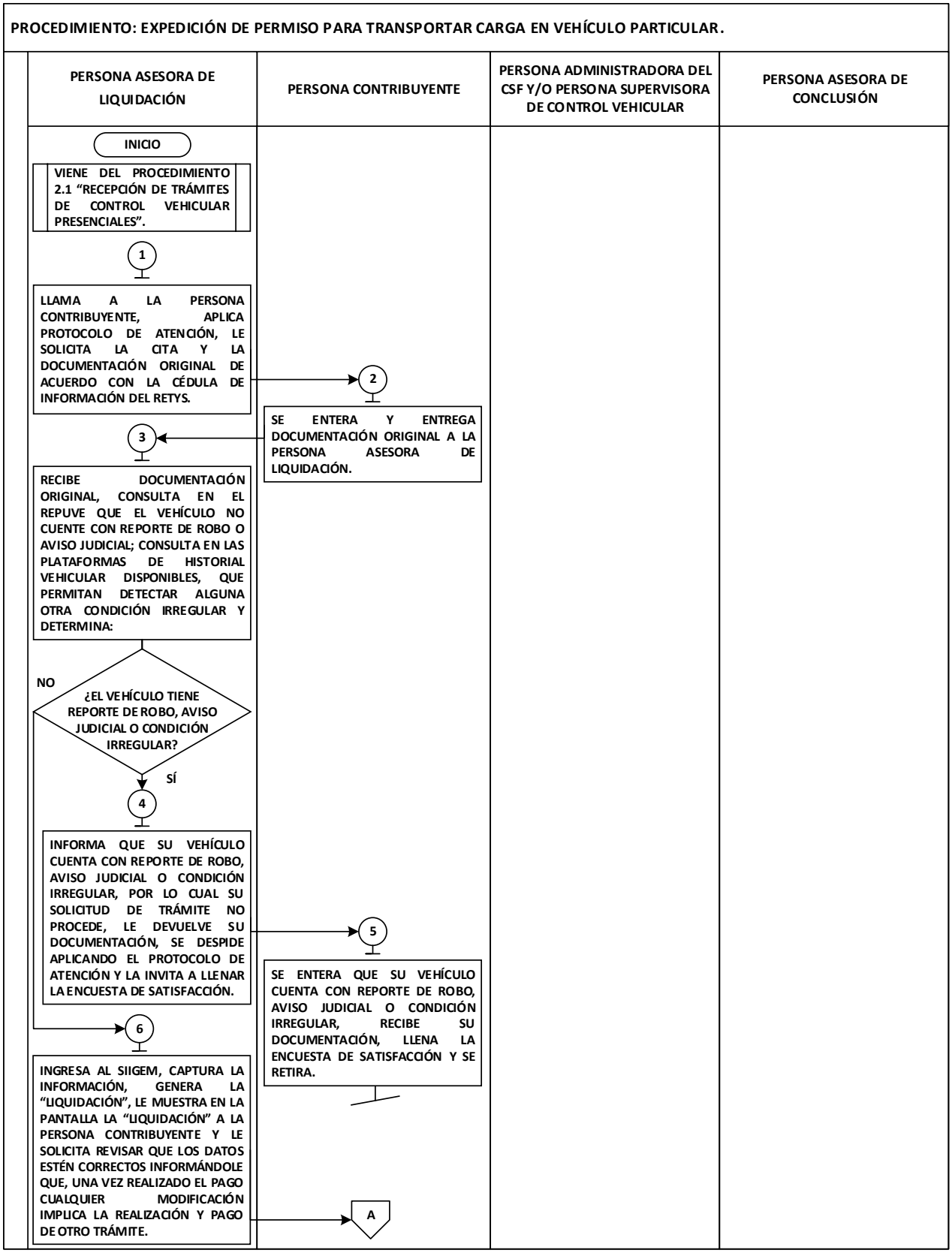
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Documento jurídico que acredite la propiedad Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la "Liquidación" en la pantalla y determina:	

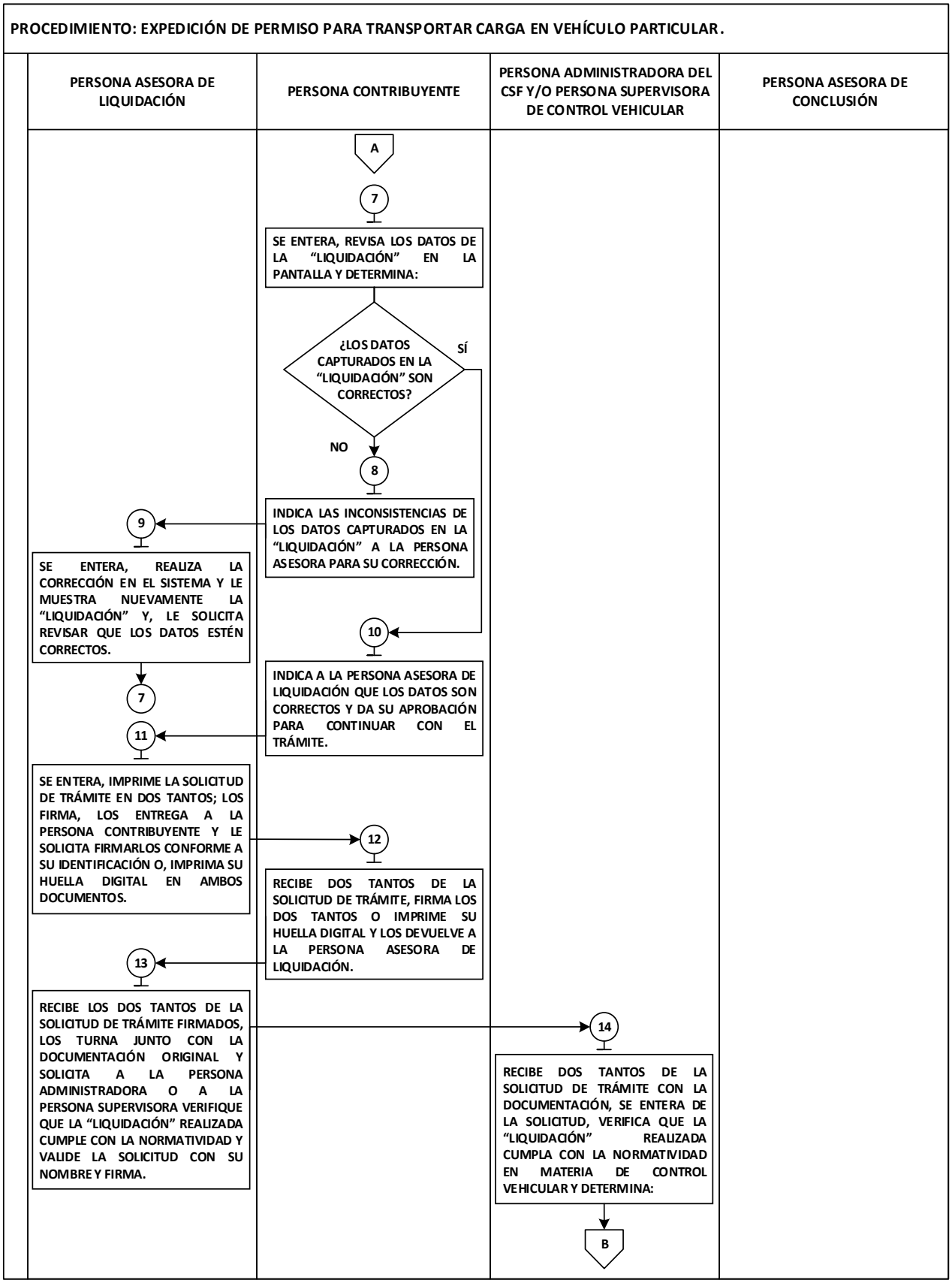
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		¿Los datos capturados en la "Liquidación" son correctos?	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la "Liquidación" a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la "Liquidación" en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la "Liquidación" si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la "Liquidación" realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	Solicitud de trámite vehicular
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la "Liquidación" realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La "Liquidación" cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	

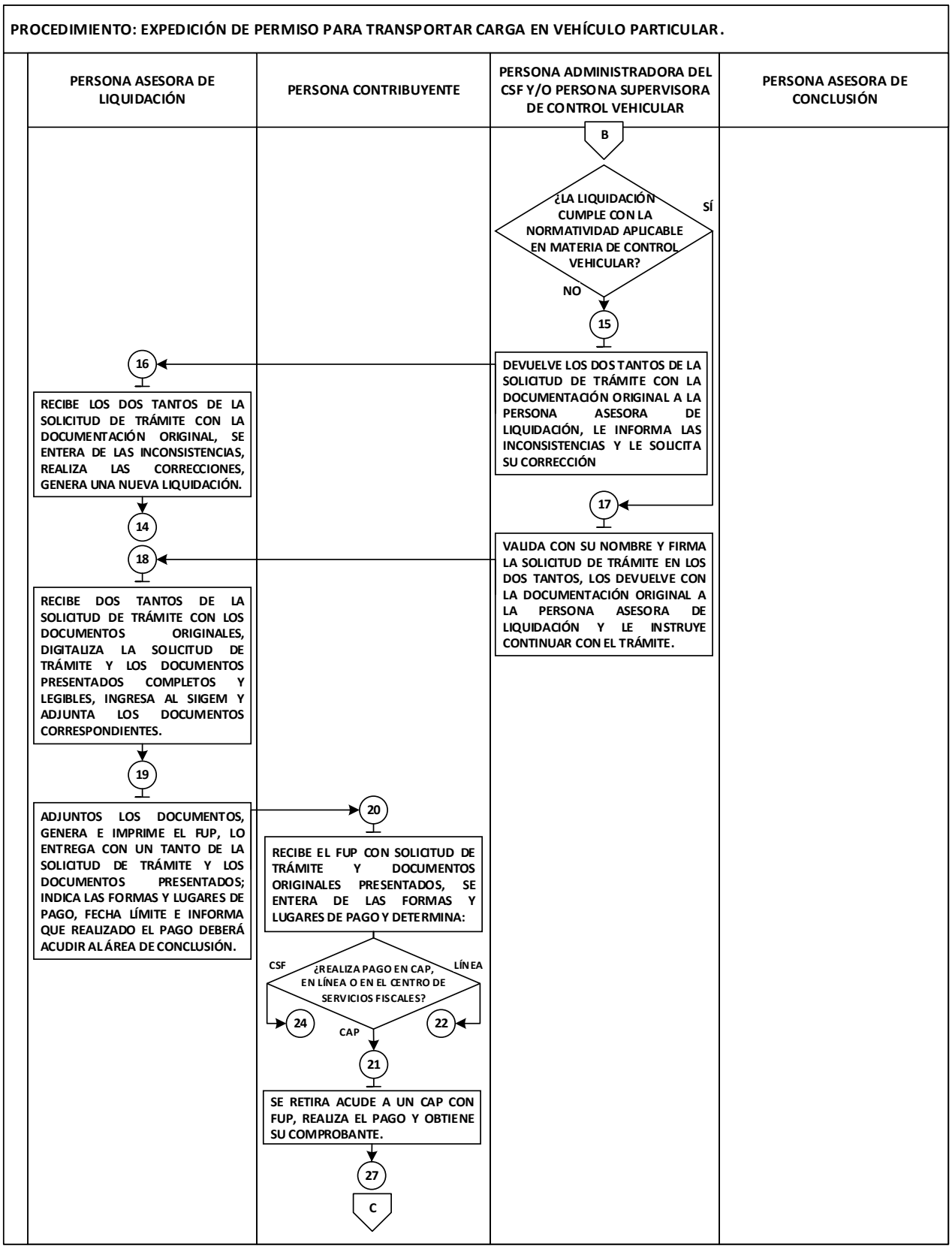
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener el permiso para circular sin placas.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP y, documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregado el permiso para transportar carga en vehículo particular y constancia de trámite vehicular para servicio particular. **Se conecta con la actividad número 28.**	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregado el permiso para transportar carga en vehículo particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite de permiso para transportar carga en vehículo particular, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original y el permiso para transportar carga en vehículo particular, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Permiso para transportar carga en vehículo particular
32	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, el permiso para transportar carga en vehículo particular y constancia de trámite, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
33	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregado el permiso para transportar carga en vehículo particular y la constancia de trámite, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
34	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

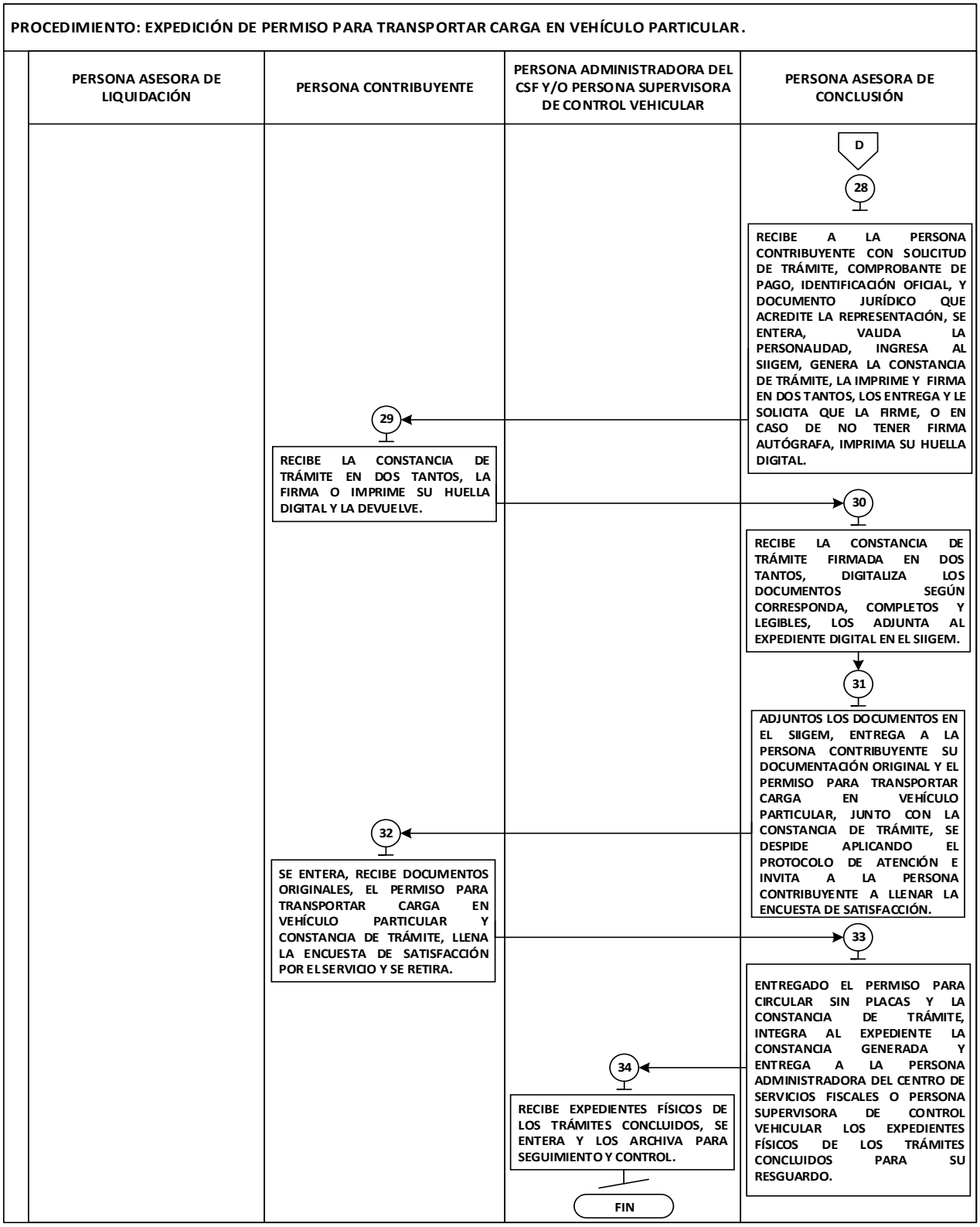



PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHÍCULO PARTICULAR.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHÍCULO PARTICULAR.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C

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

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
	C 20 → 22 SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA. SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA". 23 OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADO EL PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHÍCULO PARTICULAR Y CONSTANCIA DE TRÁMITE. 28 20 → 24 INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO. → 25		
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN. → 26	AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR. 21 → ◇ 27 SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA A LA PERSONA ASESORA LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADO EL PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA EN VEHÍCULO PARTICULAR.		→ D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.12 Renovación de Placas.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Documento jurídico que acredite la propiedad / Comprobante de domicilio vigente en el Estado de México / Placas anteriores, baja o documento jurídico que acredite su carencia
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Poder notarial Pedimento de importación / Título de propiedad
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	Oficio de habilitación / Oficio de exención
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	

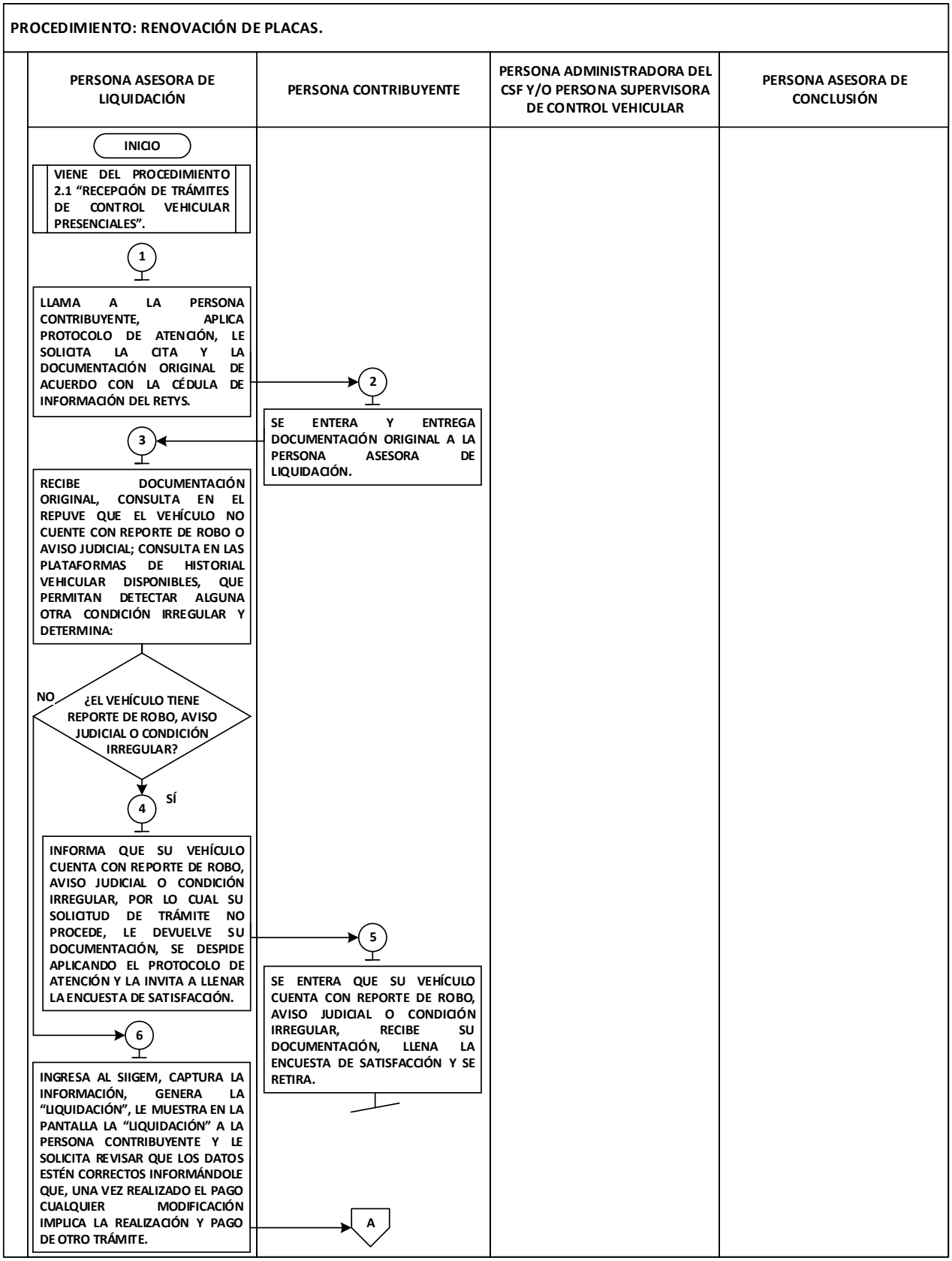
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La “Liquidación” no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 28.	
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.**	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento. Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, para que le sean entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y constancia de trámite vehicular para servicio particular.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, las placas de circulación anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente y determina: **¿Se solicitó placa específica?**	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Asesora de Conclusión**	**Sí se solicitó placa específica.** Se entera de la matrícula o placa específica seleccionada por la persona contribuyente, la registra en el Sistema, imprime la tarjeta de circulación y dos tantos de la constancia de trámite vehicular para servicio particular, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se solicitó placa específica.**	

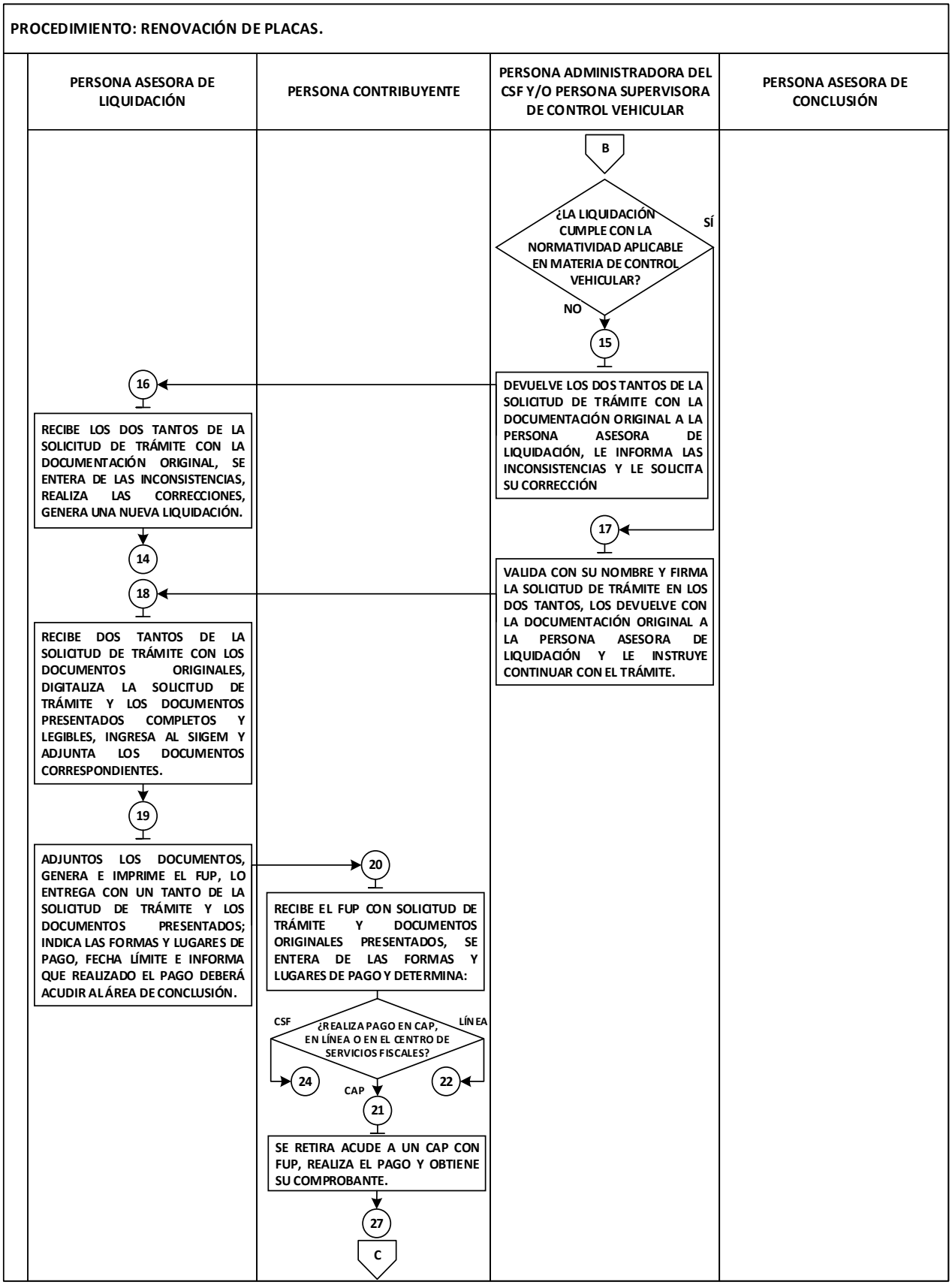
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Consulta con la persona contribuyente el número de terminación con el que quiere su placa, y verifica disponibilidad: **¿Se encuentran disponibles la placa con el número de terminación requerido?** **Sí se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** En el Sistema asigna la placa con el número de terminación deseado por la persona contribuyente, imprime la tarjeta de circulación y la constancia de trámite vehicular en dos tantos, firma la constancia de trámite y solicita a la persona contribuyente que la firme o, en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital. **Se conecta con la actividad número 33.**	
32	**Persona Asesora de Conclusión**	**No se encuentra disponibles la placa con el número de terminación requerido.** Informa al contribuyente que no está disponible el número de terminación de placa que requiere y le indica que le asignara las placas emitidas por el Sistema; asigna placas, imprime la Tarjeta de Circulación y dos tantos de la Constancia de Trámite Vehicular para Servicio Particular, firma esta última y solicita a la persona contribuyente que la firme o imprima en ella su huella digital.	
33	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
34	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
35	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM entrega a la persona contribuyente su documentación original, placas, tarjeta de circulación y engomado, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Placas / Tarjeta de Circulación / Engomado
36	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite, en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
37	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregadas las placas, tarjeta de circulación, engomado y, constancia de trámite; integra al expediente la constancia de trámite generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
38	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

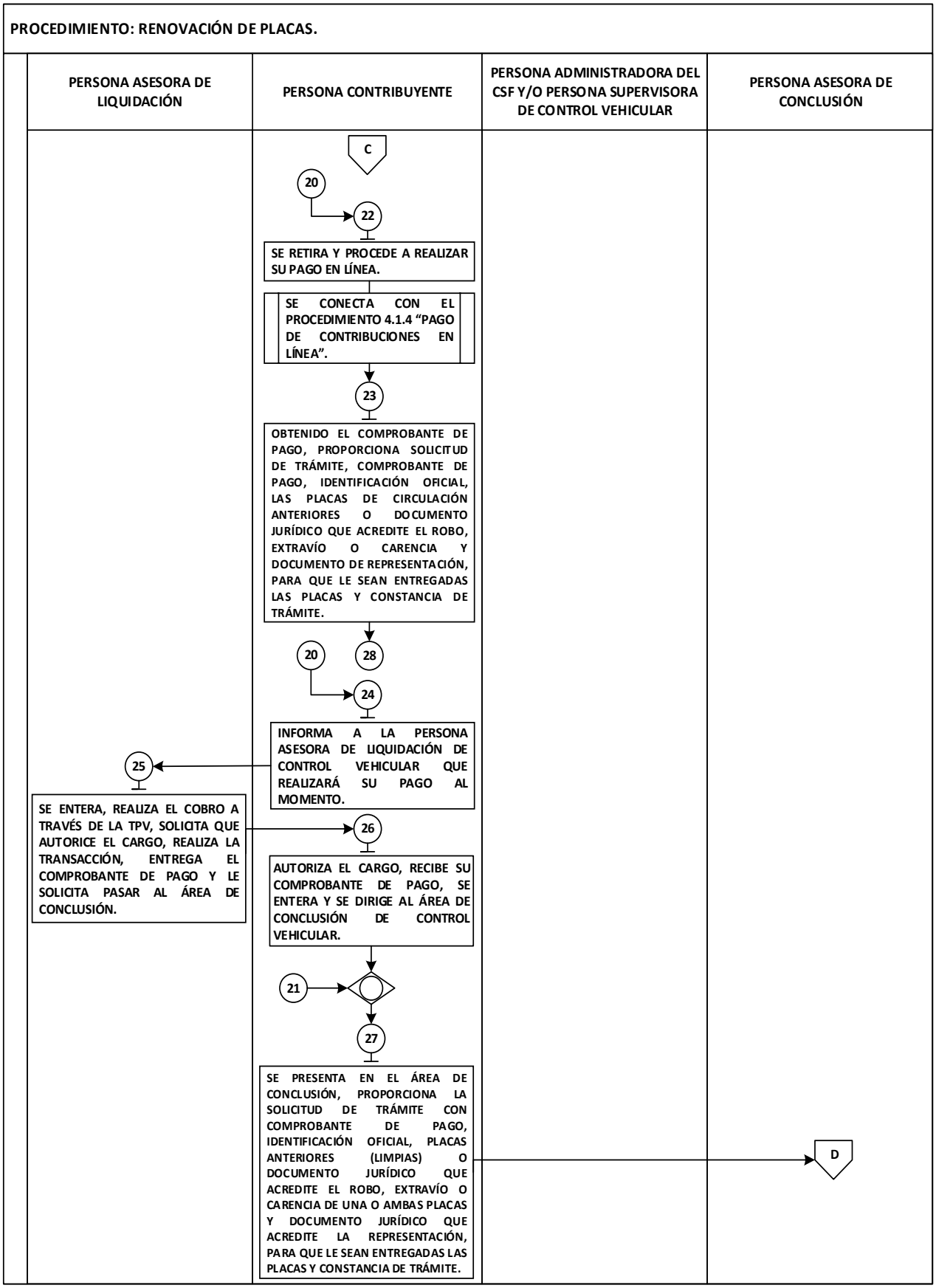
DIAGRAMACIÓN:



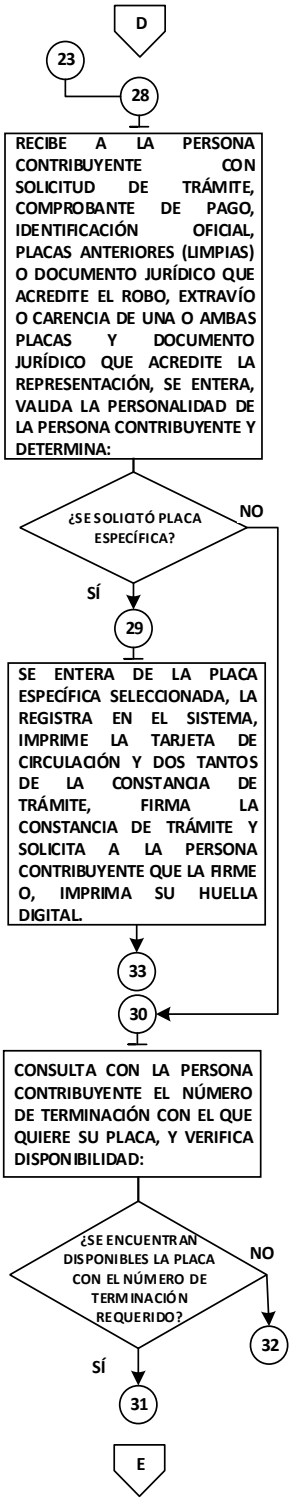
PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.

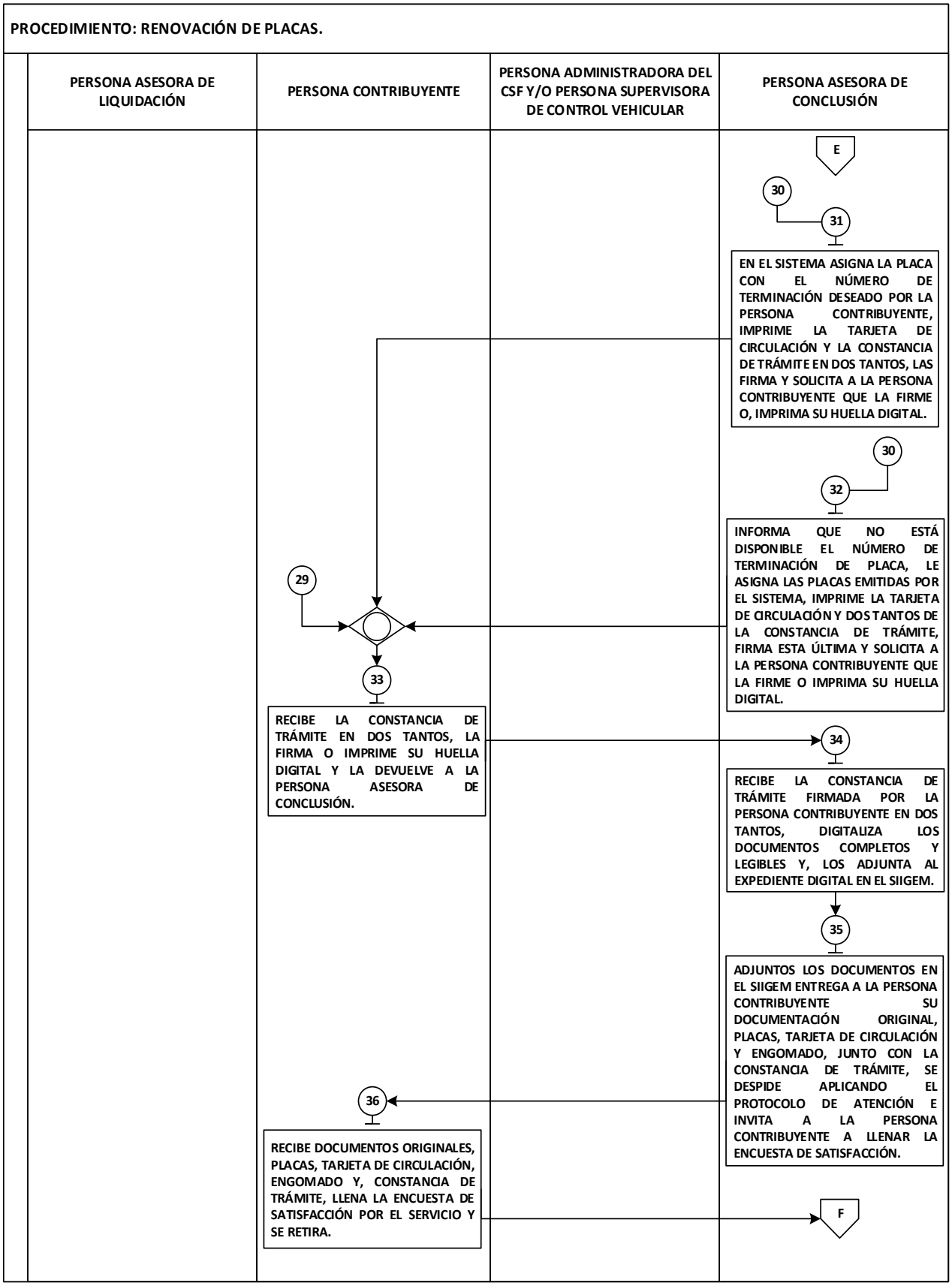
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
	A		
	7		
	SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:		
	¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS? SÍ		
	NO 8		
9	INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.		
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.	10		
7	INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.		
11			
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.	12		
	RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.		
13			
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.		14	
		RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:	
		B	


PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA Y DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
20
28
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PLACAS ANTERIORES (LIMPIAS) O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE EL ROBO, EXTRAVÍO O CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEAN ENTREGADAS LAS PLACAS Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
D

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			


PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
E
30
31
EN EL SISTEMA ASIGNA LA PLACA CON EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DESEADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LAS FIRMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
30
32
INFORMA QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EL NÚMERO DE TERMINACIÓN DE PLACA, LE ASIGNA LAS PLACAS EMITIDAS POR EL SISTEMA, IMPRIME LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y DOS TANTOS DE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, FIRMA ESTA ÚLTIMA Y SOLICITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE QUE LA FIRME O IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL.
29
33
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE EN DOS TANTOS, LA FIRMA O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LA DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN.
34
RECIBE LA CONSTANCIA DE TRÁMITE FIRMADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN DOS TANTOS, DIGITALIZA LOS DOCUMENTOS COMPLETOS Y LEGIBLES Y, LOS ADJUNTA AL EXPEDIENTE DIGITAL EN EL SIIGEM.
35
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS EN EL SIIGEM ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE SU DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN Y ENGOMADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE TRÁMITE, SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN E INVITA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE A LLENAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.
36
RECIBE DOCUMENTOS ORIGINALES, PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y, CONSTANCIA DE TRÁMITE, LLENA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO Y SE RETIRA.
F

PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE PLACAS.

PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN	PERSONA CONTRIBUYENTE	PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR	PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
			F 37 ENTREGADAS LAS PLACAS, TARJETA DE CIRCULACIÓN, ENGOMADO Y CONSTANCIA DE TRÁMITE, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA CONSTANCIA GENERADA Y ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O PERSONA SUPERVISORA LOS EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS PARA SU RESGUARDO.
		38 RECIBE EXPEDIENTES FÍSICOS DE LOS TRÁMITES CONCLUIDOS, SE ENTERA Y LOS ARCHIVA PARA SEGUIMIENTO Y CONTROL. FIN	

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.2.13 Reposición de Tarjeta de Circulación.

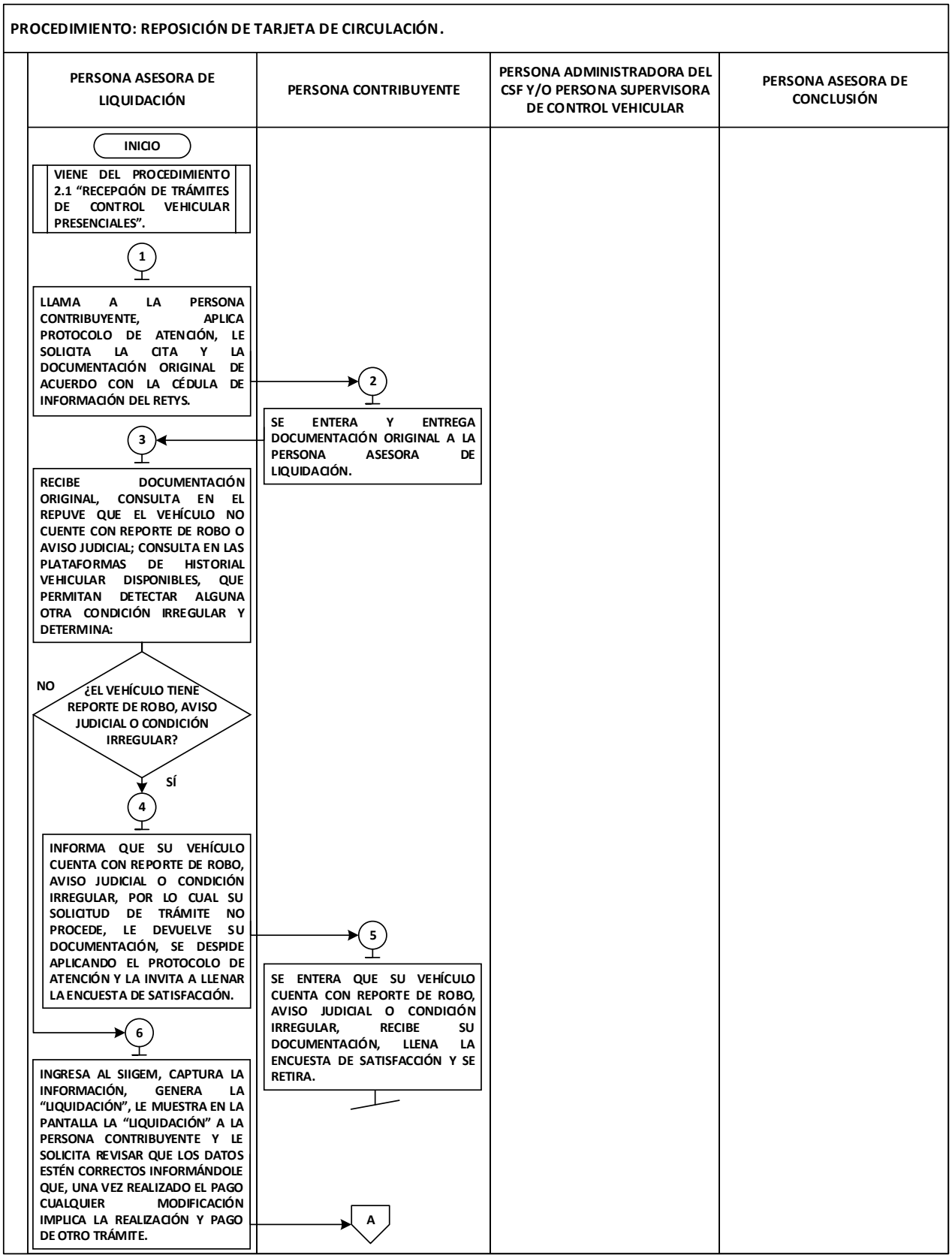
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Liquidación**	**Viene del procedimiento 2.1 "Recepción de trámites de control vehicular presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica "Protocolo de atención a la población usuaria", le solicita la cita, la documentación original revisada por la persona Asesora de Recepción, de acuerdo con la Cédula de Información del RETyS.	Identificación oficial vigente / CURP / Factura de origen / Documento jurídico que acredite la propiedad Poder notarial
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega documentación original a la persona asesora de liquidación.	Pedimento de importación / Título de propiedad
3	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe documentación original, consulta en la página del REPUVE que el vehículo no cuente con reporte de robo o aviso judicial; asimismo, efectúa la consulta en las plataformas de historial vehicular disponibles, que permitan detectar alguna otra condición irregular y determina: **¿El vehículo tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular?**	Oficio de habilitación / Oficio de exención
4	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo sí tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Informa a la persona contribuyente que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, por lo cual su Solicitud de Trámite no procede, le devuelve su documentación, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y la invita a llenar la encuesta de satisfacción.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera que su vehículo cuenta con reporte de robo, aviso judicial o condición irregular, recibe su documentación, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
6	**Persona Asesora de Liquidación**	**El vehículo no tiene reporte de robo, aviso judicial o condición irregular.** Ingresa al SIIGEM y con los datos de la documentación presentada por la persona contribuyente, captura la información requerida para el trámite, genera la "Liquidación", le muestra en la pantalla la "Liquidación" a la persona contribuyente y le solicita	

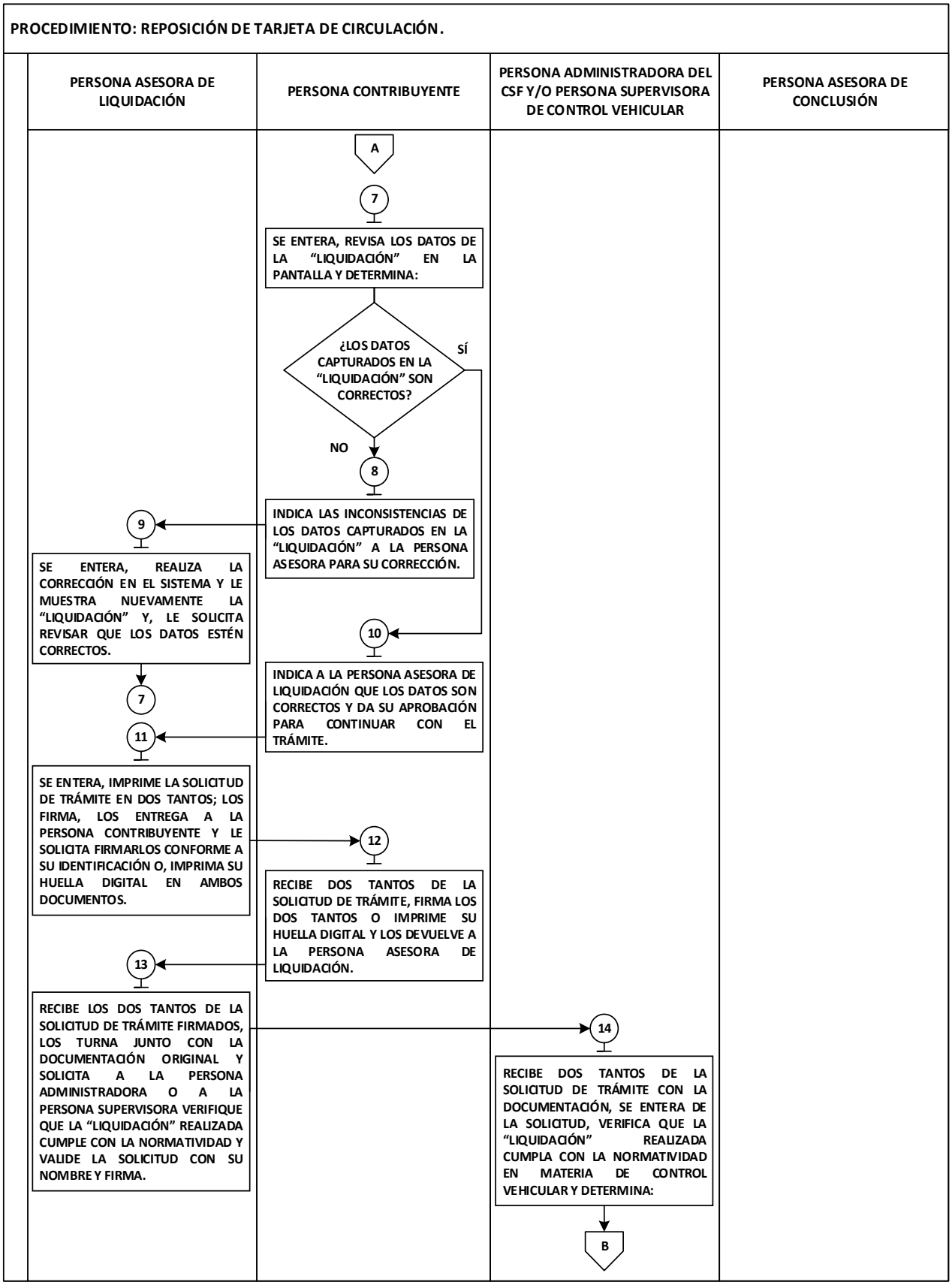
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		revisar que los datos estén correctos informándole que, una vez realizado el pago cualquier modificación implica la realización y pago de otro trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa los datos de la “Liquidación” en la pantalla y determina: **¿Los datos capturados en la “Liquidación” son correctos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” no son correctos.** Indica las inconsistencias que presentan los datos capturados en la “Liquidación” a la persona asesora de liquidación de control vehicular para su corrección.	
9	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la corrección de datos en el Sistema y le muestra nuevamente la “Liquidación” en la pantalla a la persona contribuyente y le solicita revisar que los datos estén correctos. **Se conecta con la actividad número 7.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Los datos de la “Liquidación” si son correctos.** Indica a la persona asesora de liquidación que los datos capturados son correctos y da su aprobación para continuar con el trámite.	
11	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos; firma los dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita firmarlos conforme a su identificación o, en el caso de no contar con firma autógrafa, imprima su huella digital en ambos documentos.	Solicitud de trámite vehicular
12	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, se entera de la solicitud, firma los dos tantos o imprime su huella digital y los devuelve a la persona asesora de liquidación.	
13	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite firmados, los turna junto con la documentación original presentada y solicita a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales o a la persona supervisora de control vehicular verifique que la “Liquidación” realizada cumple con la normatividad en materia de control vehicular y valide la Solicitud con su nombre y firma.	
14	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada por la persona contribuyente, se entera de la solicitud, verifica que la “Liquidación” realizada cumpla con la normatividad en materia de control vehicular y determina: **¿La “Liquidación” cumple con la normatividad aplicable en materia de control vehicular?**	

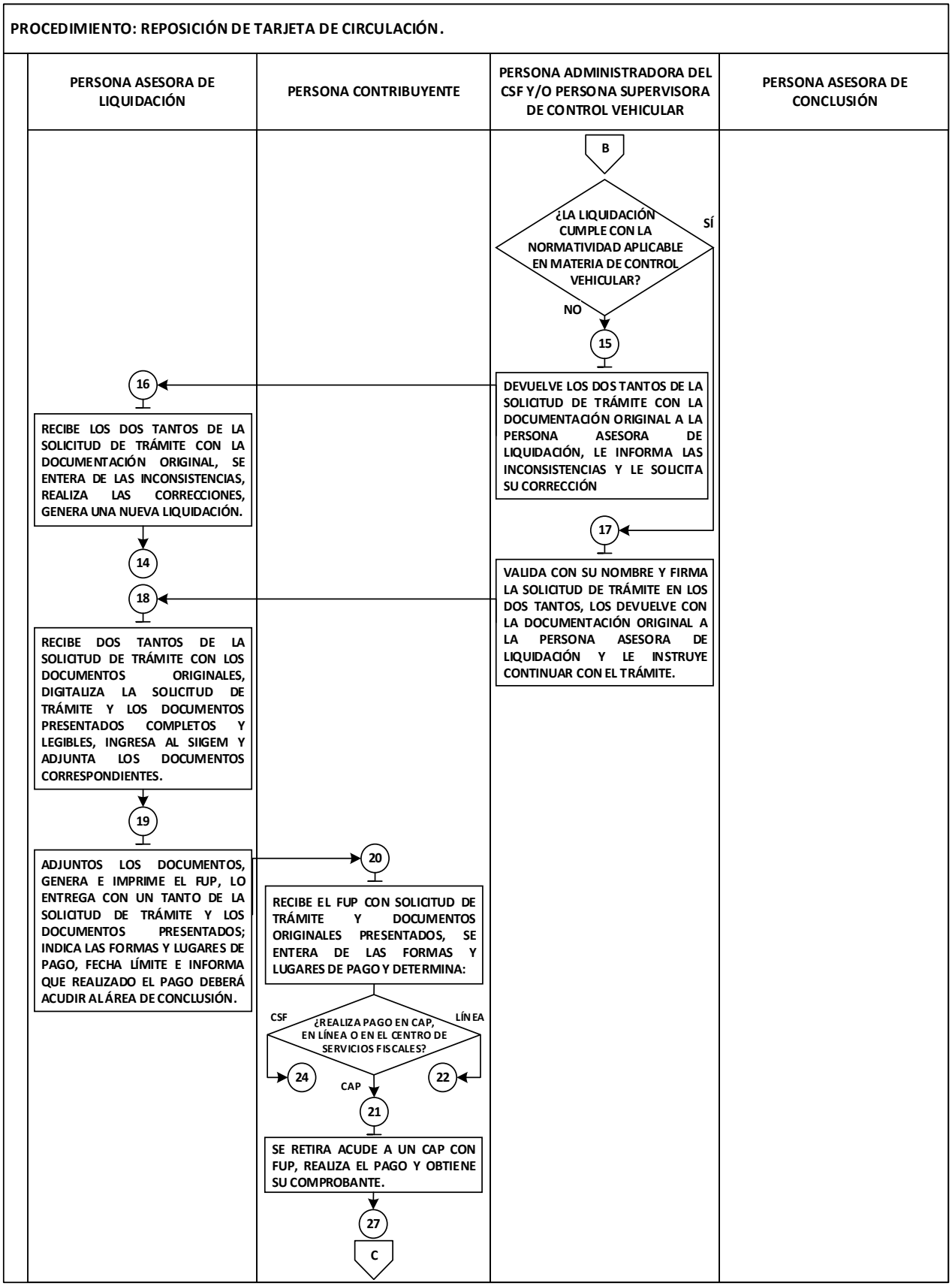
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
15	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" no cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular** Devuelve los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación, le informa las inconsistencias y le solicita su corrección.	
16	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite con la documentación presentada, se entera de las inconsistencias, realiza las correcciones, genera una nueva liquidación. **Se conecta con la actividad número 14.**	
17	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	**La "Liquidación" sí cumple con la normatividad aplicable y vigente en materia de control vehicular.** Valida con su nombre y firma la Solicitud de Trámite en los dos tantos, los devuelve con la documentación original presentada a la persona asesora de liquidación y le instruye continuar con el trámite.	Solicitud de trámite vehicular
18	**Persona Asesora de Liquidación**	Recibe dos tantos de la Solicitud de Trámite con los documentos presentados, digitaliza la Solicitud de Trámite y los documentos presentados completos y legibles, ingresa al SIIGEM y adjunta los documentos correspondientes.	
19	**Persona Asesora de Liquidación**	Una vez adjuntados los documentos correspondientes, genera e imprime el Formato Universal de Pago (FUP) y lo entrega con un tanto de la Solicitud de Trámite y los documentos presentados a la persona contribuyente; indica las formas y lugares donde puede realizar el pago, así como la fecha límite, así mismo, informa que una vez realizado el pago deberá acudir al área de conclusión de control vehicular para finalizar su trámite y obtener los elementos de identificación vehicular correspondientes.	FUP
20	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP con Solicitud de Trámite y documentos originales presentados, se entera de las formas y lugares de pago y determina: **¿Realiza pago en CAP, en línea o en el Centro de Servicios Fiscales?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en CAP** Se retira, Acude a un Centro Autorizado de Pago (CAP), realiza el pago y obtiene su comprobante de pago. **Se conecta con la actividad número 27.**	FUP / Comprobante de pago
22	**Persona Contribuyente**	**Realiza pago en línea** Se retira y procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
23	**Persona Contribuyente**	Una vez obtenido el comprobante de pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la tarjeta de circulación y constancia de trámite vehicular. **Se conecta con la actividad número 28.**	

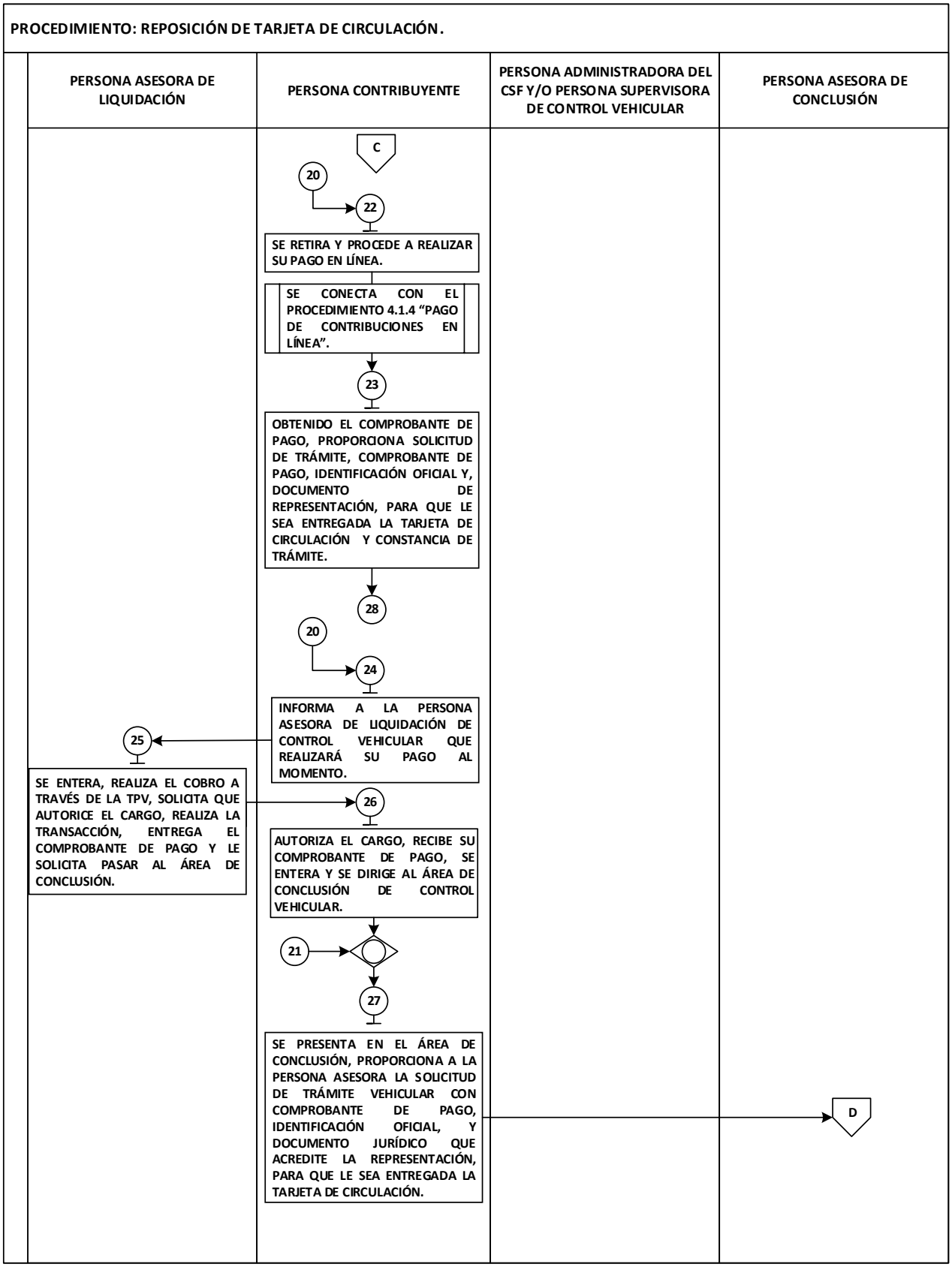
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
24	**Persona Contribuyente**	**Realiza el pago en el Centro de Servicios Fiscales.** Informa a la persona asesora de liquidación de control vehicular que realizará su pago al momento.	
25	**Persona Asesora de Liquidación**	Se entera, realiza la operación de cobro a través del dispositivo electrónico o Terminal Punto de Venta (TPV), solicita a la persona contribuyente que autorice el cargo, realiza la transacción, entrega el comprobante de pago a la persona contribuyente y le solicita pasar al área de conclusión de control vehicular.	
26	**Persona Contribuyente**	Autoriza el cargo, recibe su comprobante de pago, se entera y se dirige al área de conclusión de control vehicular.	
27	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, se presenta en el área de conclusión de control vehicular, proporciona a la persona asesora la Solicitud de Trámite Vehicular con comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, para que le sea entregada la tarjeta de circulación.	Solicitud de trámite vehicular / Identificación oficial / Documento jurídico que acredite la representación
28	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe a la persona contribuyente con Solicitud de Trámite Vehicular con el comprobante de pago del CAP, identificación oficial, y documento jurídico que acredite la representación, se entera, valida la personalidad de la persona contribuyente ingresa al SIIGEM, genera la Constancia de Trámite, la imprime y firma en dos tantos, los entrega a la persona contribuyente y le solicita que la firme, o en caso de no tener firma autógrafa, imprima su huella digital.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
29	**Persona Contribuyente**	Recibe la constancia de trámite en dos tantos, la firma o imprime su huella digital y la devuelve a la persona asesora de conclusión.	
30	**Persona Asesora de Conclusión**	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada por la persona contribuyente en dos tantos, digitaliza los documentos según corresponda completos y legibles, los adjunta al expediente digital en el SIIGEM.	
31	**Persona Asesora de Conclusión**	Una vez adjuntos los documentos en el SIIGEM, entrega a la persona contribuyente su documentación original, y la tarjeta de circulación, junto con la constancia de trámite, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” e invita a la persona contribuyente a llenar la encuesta de satisfacción.	Tarjeta de circulación
32	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe documentos originales, tarjeta de circulación y constancia de trámite, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio y se retira.	
33	**Persona Asesora de Conclusión**	Entregada la tarjeta de circulación y constancia de trámite, integra al expediente la constancia original generada durante el trámite y entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
34	**Persona Administradora del CSF y/o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

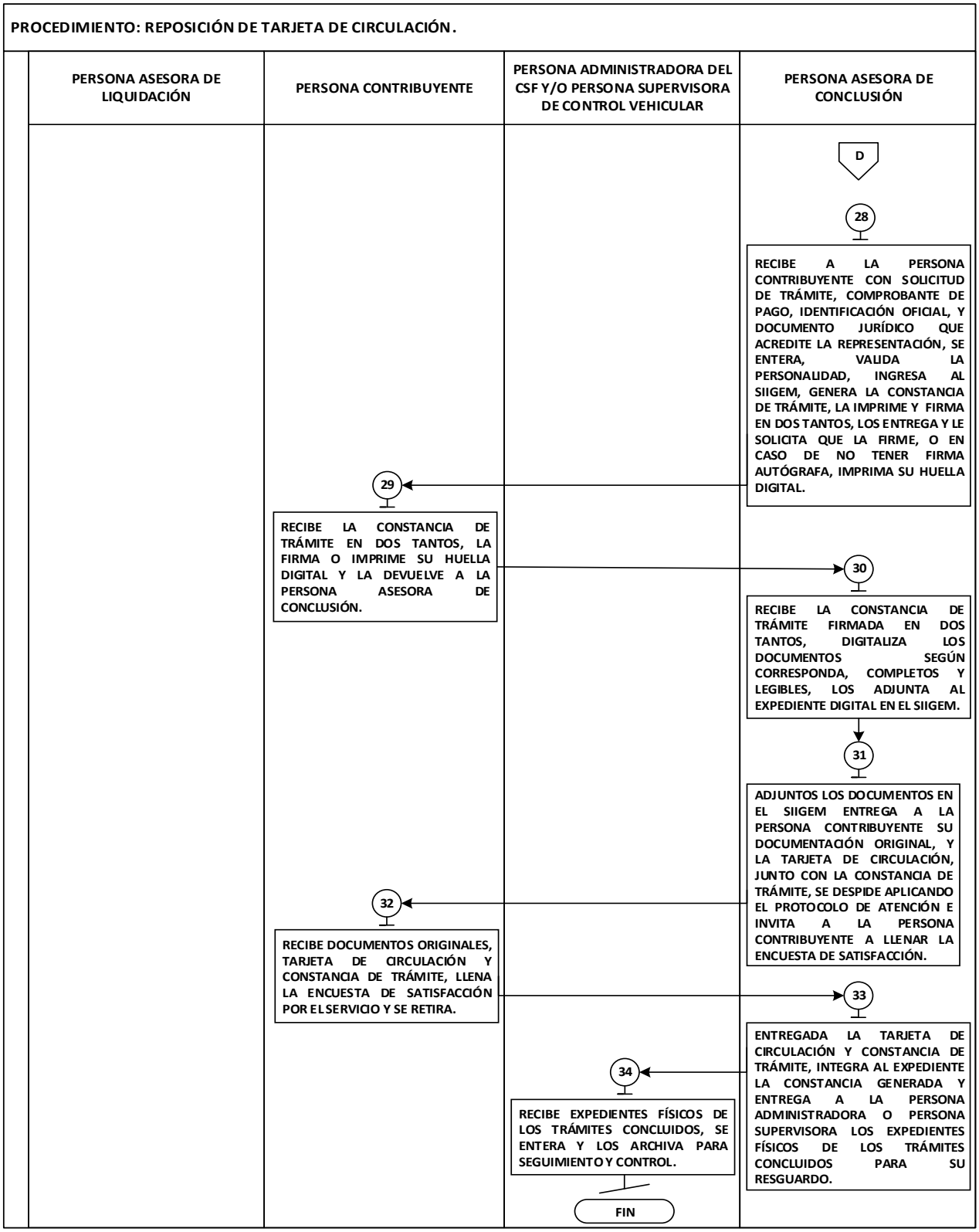
DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
A
7
SE ENTERA, REVISA LOS DATOS DE LA "LIQUIDACIÓN" EN LA PANTALLA Y DETERMINA:
¿LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" SON CORRECTOS?
SÍ
NO
8
INDICA LAS INCONSISTENCIAS DE LOS DATOS CAPTURADOS EN LA "LIQUIDACIÓN" A LA PERSONA ASESORA PARA SU CORRECCIÓN.
9
SE ENTERA, REALIZA LA CORRECCIÓN EN EL SISTEMA Y LE MUESTRA NUEVAMENTE LA "LIQUIDACIÓN" Y, LE SOLICITA REVISAR QUE LOS DATOS ESTÉN CORRECTOS.
7
10
INDICA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN QUE LOS DATOS SON CORRECTOS Y DA SU APROBACIÓN PARA CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
11
SE ENTERA, IMPRIME LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN DOS TANTOS; LOS FIRMA, LOS ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMARLOS CONFORME A SU IDENTIFICACIÓN O, IMPRIMA SU HUELLA DIGITAL EN AMBOS DOCUMENTOS.
12
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE, FIRMA LOS DOS TANTOS O IMPRIME SU HUELLA DIGITAL Y LOS DEVUELVE A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN.
13
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE FIRMADOS, LOS TURNA JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y SOLICITA A LA PERSONA ADMINISTRADORA O A LA PERSONA SUPERVISORA VERIFIQUE QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD Y VALIDE LA SOLICITUD CON SU NOMBRE Y FIRMA.
14
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA DE LA SOLICITUD, VERIFICA QUE LA "LIQUIDACIÓN" REALIZADA CUMPLA CON LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
B
¿LA LIQUIDACIÓN CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE CONTROL VEHICULAR?
SÍ
NO
15
DEVUELVE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN, LE INFORMA LAS INCONSISTENCIAS Y LE SOLICITA SU CORRECCIÓN
16
RECIBE LOS DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, REALIZA LAS CORRECCIONES, GENERA UNA NUEVA LIQUIDACIÓN.
14
17
VALIDA CON SU NOMBRE Y FIRMA LA SOLICITUD DE TRÁMITE EN LOS DOS TANTOS, LOS DEVUELVE CON LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN Y LE INSTRUYE CONTINUAR CON EL TRÁMITE.
18
RECIBE DOS TANTOS DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE CON LOS DOCUMENTOS ORIGINALES, DIGITALIZA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS COMPLETOS Y LEGIBLES, INGRESA AL SIIGEM Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES.
19
ADJUNTOS LOS DOCUMENTOS, GENERA E IMPRIME EL FUP, LO ENTREGA CON UN TANTO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS; INDICA LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO, FECHA LÍMITE E INFORMA QUE REALIZADO EL PAGO DEBERÁ ACUDIR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
20
RECIBE EL FUP CON SOLICITUD DE TRÁMITE Y DOCUMENTOS ORIGINALES PRESENTADOS, SE ENTERA DE LAS FORMAS Y LUGARES DE PAGO Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN CAP, EN LÍNEA O EN EL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES?
CSF
LÍNEA
CAP
24
22
21
SE RETIRA ACUDE A UN CAP CON FUP, REALIZA EL PAGO Y OBTIENE SU COMPROBANTE.
27
C


PROCEDIMIENTO: REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN.
PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF Y/O PERSONA SUPERVISORA DE CONTROL VEHICULAR
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN
C
20
22
SE RETIRA Y PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
23
OBTENIDO EL COMPROBANTE DE PAGO, PROPORCIONA SOLICITUD DE TRÁMITE, COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, DOCUMENTO DE REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA TARJETA DE CIRCULACIÓN Y CONSTANCIA DE TRÁMITE.
28
20
24
INFORMA A LA PERSONA ASESORA DE LIQUIDACIÓN DE CONTROL VEHICULAR QUE REALIZARÁ SU PAGO AL MOMENTO.
25
SE ENTERA, REALIZA EL COBRO A TRAVÉS DE LA TPV, SOLICITA QUE AUTORICE EL CARGO, REALIZA LA TRANSACCIÓN, ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO Y LE SOLICITA PASAR AL ÁREA DE CONCLUSIÓN.
26
AUTORIZA EL CARGO, RECIBE SU COMPROBANTE DE PAGO, SE ENTERA Y SE DIRIGE AL ÁREA DE CONCLUSIÓN DE CONTROL VEHICULAR.
21
27
SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CONCLUSIÓN, PROPORCIONA A LA PERSONA ASESORA LA SOLICITUD DE TRÁMITE VEHICULAR CON COMPROBANTE DE PAGO, IDENTIFICACIÓN OFICIAL, Y DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA REPRESENTACIÓN, PARA QUE LE SEA ENTREGADA LA TARJETA DE CIRCULACIÓN.
D



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

2.3 Procedimiento para Trámites de Control Vehicular Electrónicos (pre-gestión en línea).

El desarrollo del procedimiento es aplicable para la conclusión de los siguientes trámites de control vehicular electrónicos:

2.3.1 Alta de vehículos de otra entidad.

2.3.2 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

2.3.3 Alta de vehículos nuevos.

2.3.4 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

2.3.5 Baja de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.

2.3.6 Cambio de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.

2.3.7 Cambio de propietario del vehículo.

2.3.8 Renovación de placas.

2.3.9 Reposición de tarjeta de circulación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.3 Procedimiento para Trámites de Control Vehicular Electrónicos (Pre-Gestión en Línea).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente de la Dirección General de Recaudación; en el apartado “Control Vehicular”, Categoría, “Trámites Electrónicos” y selecciona el trámite de su interés.	
2	**Sistema**	Muestra los apartados: “Antes de Iniciar tu Trámite: Ingresa al portal del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, “Consulta los Requisitos”, posteriormente despliega las casillas: He consultado la página del REPUVE, arriba mencionada y el número de serie del vehículo no muestra anomalía” y “He leído y estoy de acuerdo con el Aviso de Privacidad”; “Ingresa tu correo electrónico”.	Portal de servicios al Contribuyente

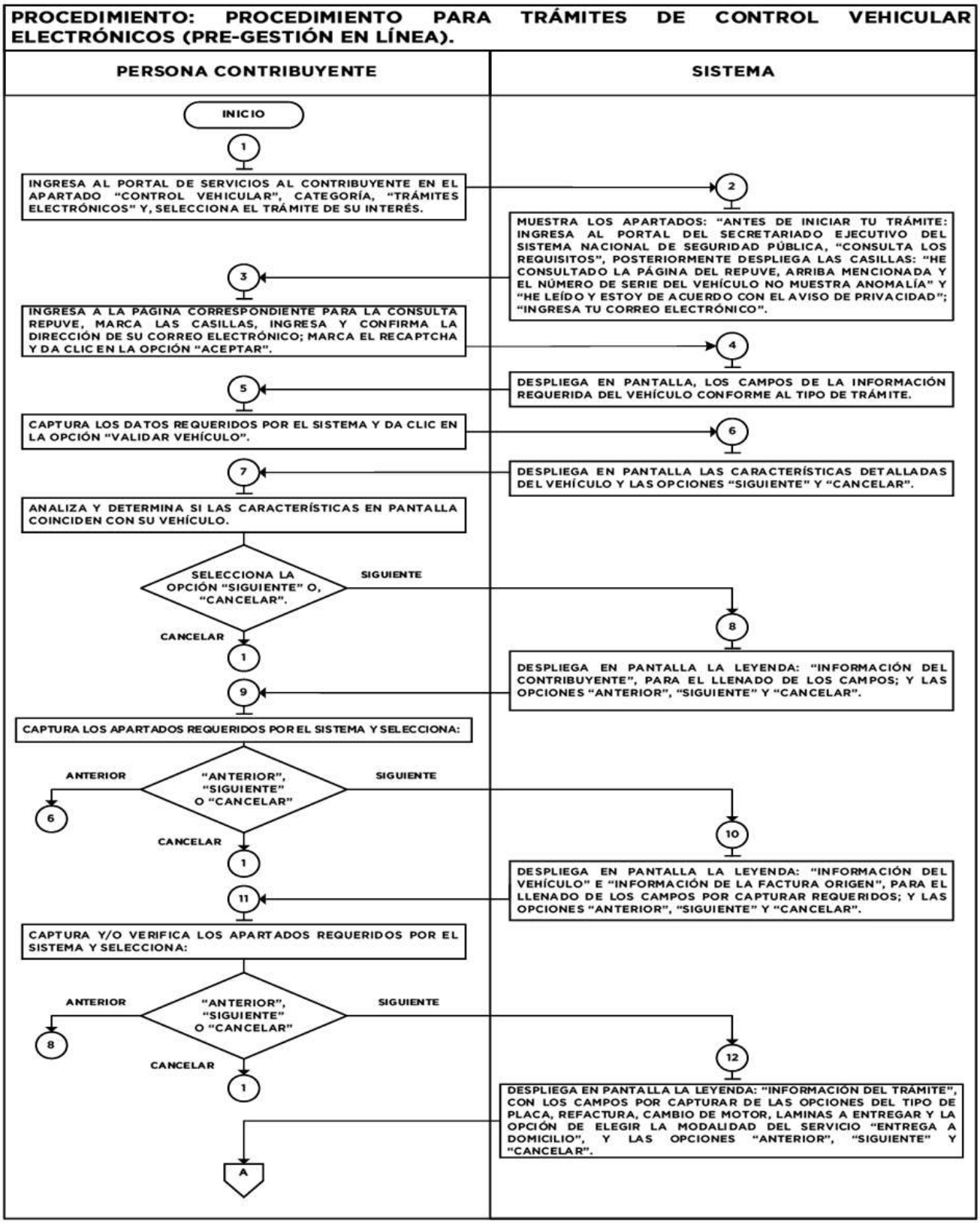
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
3	**Persona Contribuyente**	Ingresa a la página correspondiente para la consulta REPUVE, marca las casillas como señal de cumplimiento y aceptación, ingresa y confirma la dirección de su correo electrónico; marca el recuadro reCaptcha y da clic en la opción “Aceptar”.	REPUVE
4	**Sistema**	Despliega en pantalla, los campos de la información requerida del vehículo conforme al tipo de trámite.	
5	**Persona Contribuyente**	Captura los datos requeridos por el sistema y da clic en la opción “Validar vehículo”.	Información del vehículo
6	**Sistema**	Despliega en pantalla las características detalladas del vehículo y las opciones “Siguiente” y “Cancelar”.	
7	**Persona Contribuyente**	Analiza y determina si las características en pantalla coinciden con su vehículo y, en caso afirmativo, selecciona la opción “Siguiente”, en caso negativo selecciona “Cancelar”. **En caso de “Cancelar” se conecta con la actividad número 1.**	
8	**Sistema**	En caso de “Siguiente”, despliega en pantalla la leyenda: “Información del Contribuyente”, para el llenado de los campos por capturar requeridos; y las opciones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	
9	**Persona Contribuyente**	Captura los apartados requeridos por el sistema en los campos correspondientes y selecciona la opción, “Siguiente” o, en su caso, “Cancelar” y reinicia. **En caso de “Cancelar” se conecta con la actividad número 1.**	
10	**Sistema**	En caso de “Siguiente”, despliega en pantalla la leyenda: “Información del vehículo” e “Información de la Factura Origen”, para el llenado de los campos por capturar requeridos; y las opciones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	Información del vehículo / Información de la Factura Origen
11	**Persona Contribuyente**	Captura y/o verifica los apartados requeridos por el sistema, en los campos correspondientes y selecciona la opción “Siguiente” o, en su caso, “Cancelar”. **En caso de “Cancelar” se conecta con la actividad número 1.**	
12	**Sistema**	En caso de “Siguiente”, despliega en pantalla la leyenda: “Información del Trámite”, con los campos por capturar de las opciones del tipo de placa, refactura, cambio de motor, laminas a entregar y la opción de elegir la modalidad del servicio “Entrega a domicilio”, y las opciones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	Información del trámite

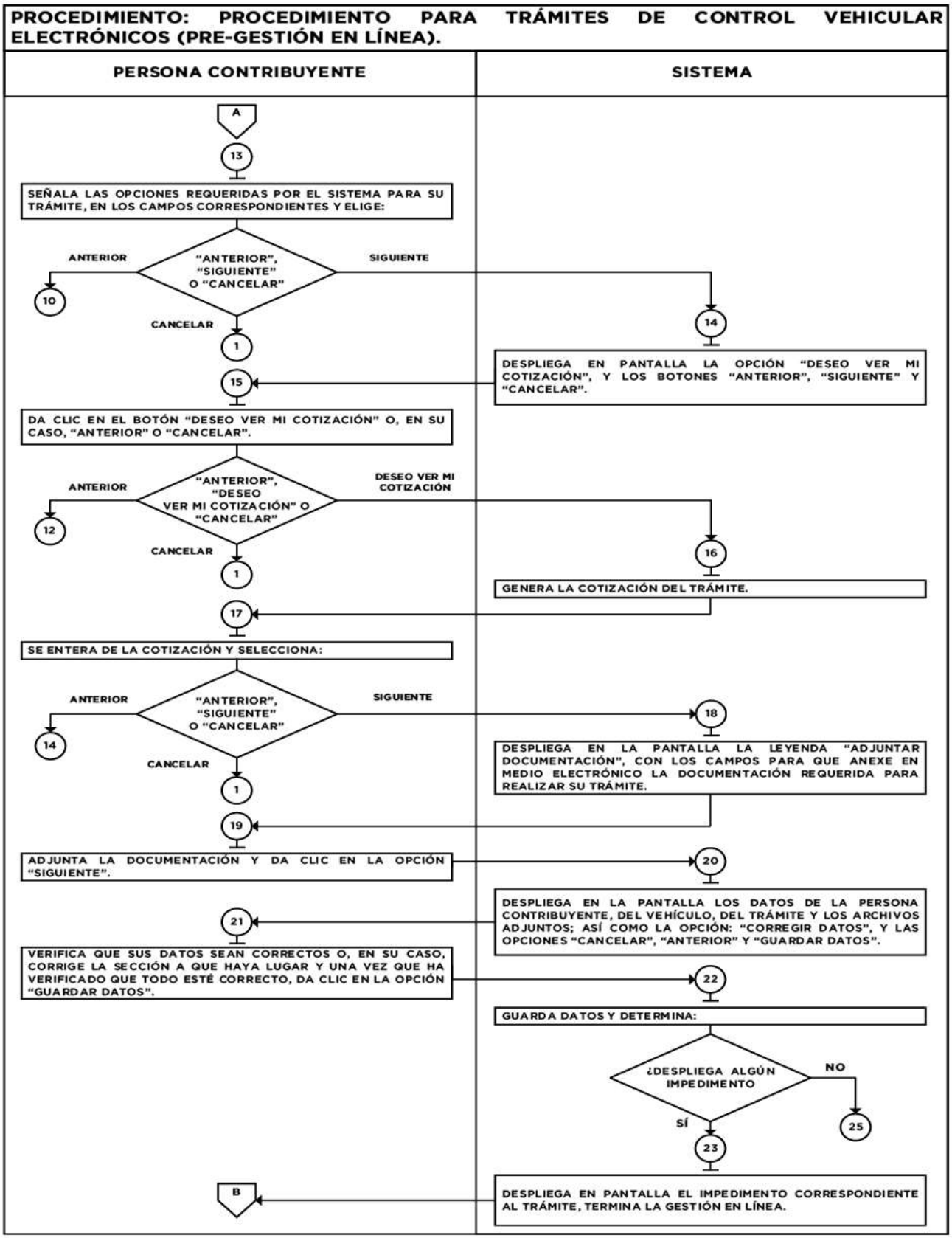
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
13	**Persona Contribuyente**	Señala las opciones requeridas por el sistema para su trámite, en los campos correspondientes, y elige la opción “Siguiente” o, en su caso, Cancelar. **En caso de Cancelar se conecta con la actividad número 1.**	
14	**Sistema**	En caso de “Siguiente”, Despliega en pantalla la opción “Deseo ver mi cotización”, y los botones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	
15	**Persona Contribuyente**	Da clic en el botón “Deseo ver mi cotización” o, en su caso, en los botones “Anterior” o “Cancelar”. **En caso de “Cancelar” se conecta con la actividad número 1.** **En caso de “Anterior” regresa a la actividad número 12.**	
16	**Sistema**	En caso de “Deseo ver mi cotización”. Genera la cotización del trámite con base en los datos del vehículo que ingresó la persona contribuyente, y las tarifas del ejercicio fiscal vigente conforme a la Ley de Ingresos y/o el Código Financiero del Estado de México y sus Municipios; y las opciones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	
17	**Persona Contribuyente**	Se entera de la cotización y selecciona el botón “Siguiente” o, en su caso, “Cancelar” la gestión en línea. **En caso de “Cancelar” se conecta con la actividad número 1.** **En caso de “Anterior” regresa a la actividad número 12.**	
18	**Sistema**	En caso de Siguiente, Despliega en la pantalla la leyenda “Adjuntar documentación”, con los campos para que la persona contribuyente anexe en medio electrónico la documentación requerida para realizar su trámite, (formato PNG, JPG, TIF, sin que cada uno exceda de 2 megabytes y 150 PPP); y las opciones “Anterior”, “Siguiente” y “Cancelar”.	Identificación oficial vigente / Factura de origen / Título de propiedad y Pedimento de importación definitiva / Documento jurídico que acredite su carencia
19	**Persona Contribuyente**	Adjunta la documentación en los campos correspondientes tanto en anverso como en reverso y da clic en la opción “Siguiente”.	
20	**Sistema**	Despliega en la pantalla los datos de la persona contribuyente, del vehículo, del trámite y los archivos adjuntos; así como la opción: “Corregir datos”, y las opciones “Cancelar”, “Anterior” y “Guardar datos”.	
21	**Persona Contribuyente**	Verifica que sus datos sean correctos o, en su caso, corrige la sección a que haya lugar y una vez que ha verificado que todo esté correcto, da clic en la opción “Guardar datos”.	

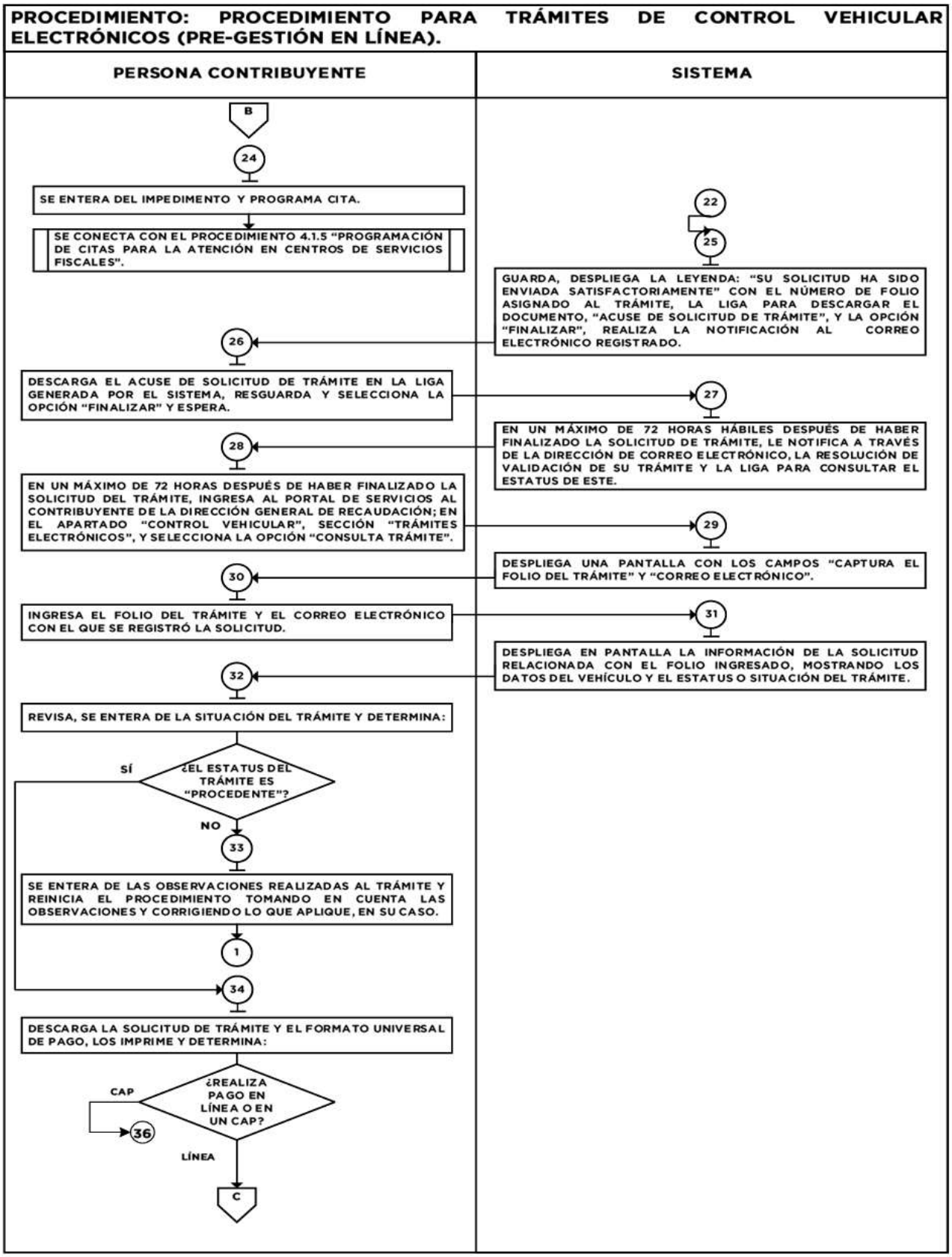
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
22	**Sistema**	Guarda datos y determina: **¿Despliega algún impedimento a la importación?**	Acuse de solicitud de trámite / Notificación / Solicitud de trámite / FUP
23	**Sistema**	**Si despliega algún impedimento** Despliega en pantalla el impedimento correspondiente al trámite, termina la gestión en línea.	
24	**Persona Contribuyente**	Se entera del impedimento correspondiente al trámite y programa cita. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5 "Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales".**	
25	**Sistema**	**No despliega algún impedimento** Guarda la información, despliega la leyenda: "Su solicitud ha sido enviada satisfactoriamente" con el número de folio asignado al trámite, la liga para descargar el documento, "Acuse de solicitud de trámite", y la opción "Finalizar", de igual forma, realiza la notificación de que la solicitud ha sido enviada satisfactoriamente en el correo electrónico registrado por la persona contribuyente.	
26	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación de que la solicitud ha sido enviada satisfactoriamente al correo electrónico registrado, descarga el acuse de solicitud de trámite en la liga generada por el sistema, resguarda y selecciona la opción "Finalizar" y espera.	
27	**Sistema**	En un máximo de 72 horas hábiles después de haber finalizado la Solicitud de trámite. Notifica a través de la dirección de correo electrónico que registró la persona contribuyente, la resolución de validación de su trámite y la liga para consultar el estatus de este.	Portal de Servicios al Contribuyente / Folio
28	**Persona Contribuyente**	En un máximo de 72 horas después de haber finalizado la solicitud del trámite, ingresa al portal de servicios al contribuyente de la Dirección General de Recaudación; en el apartado "Control Vehicular", sección "Trámites Electrónicos", y selecciona la opción "Consulta trámite".	
29	**Sistema**	Despliega una pantalla con los campos "Captura el folio del trámite" y "Correo electrónico".	
30	**Persona Contribuyente**	Ingresa el folio del trámite y el correo electrónico con el que se registró la solicitud.	
31	**Sistema**	Despliega en pantalla la información de la solicitud relacionada con el folio ingresado, mostrando los datos del vehículo y el estatus o situación del trámite.	
32	**Persona Contribuyente**	Revisa, se entera de la situación del trámite y determina: **¿El estatus del trámite es "Procedente"?**	

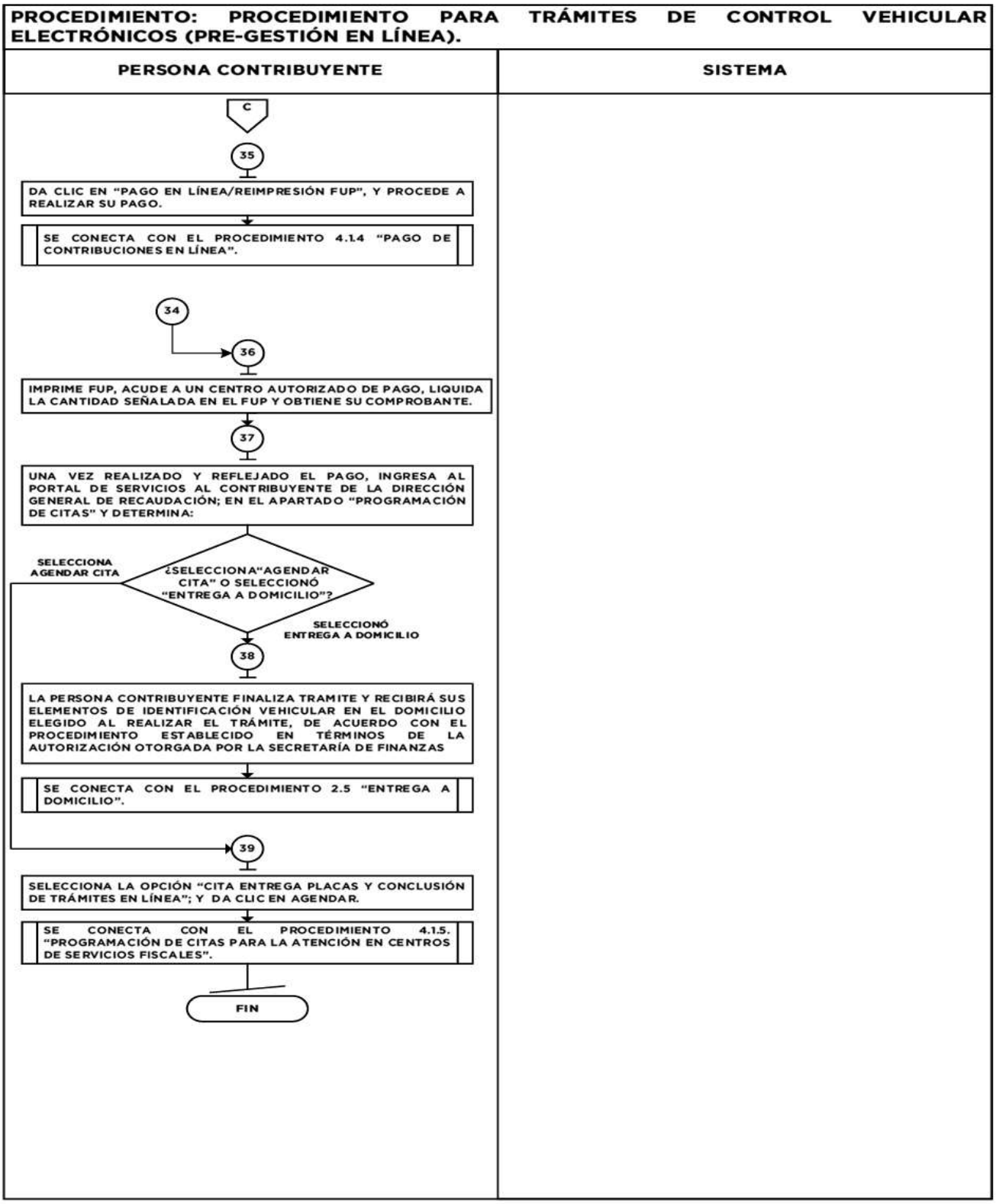
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
33	**Persona Contribuyente**	**El trámite es "No procedente".** Se entera de las observaciones realizadas al trámite y reinicia el procedimiento tomando en cuenta las observaciones y corrigiendo lo que aplique, en su caso. **Se conecta con la actividad número 1.**	
34	**Persona Contribuyente**	**El trámite es "Procedente".** Descarga la Solicitud de trámite y el Formato Universal de Pago, imprime y determina: **¿Realiza su pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
35	**Persona Contribuyente**	**Realiza su pago en línea** Da clic en "Pago en Línea/Reimpresión FUP", y procede a realizar su pago. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".** **Se conecta con la actividad número 37.**	Solicitud de trámite / FUP
36	**Persona Contribuyente**	**Realiza su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Imprime FUP, acude a un Centro Autorizado de Pago, liquida la cantidad señalada en el FUP y obtiene su comprobante.	
37	**Persona Contribuyente**	Una vez realizado y reflejado el pago, ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente de la Dirección General de Recaudación; en el apartado "Programación de Citas" y determina: **¿Selecciona "Agendar Cita" o Seleccionó "Entrega a domicilio"?**	Portal de Servicios al Contribuyente / Permiso en línea
38	**Persona Contribuyente**	**Seleccionó "Entrega a domicilio"** Finaliza trámite y espera sus elementos de identificación vehicular en el domicilio elegido al realizar el trámite, de acuerdo con el procedimiento establecido en términos de la autorización otorgada por la Secretaría de Finanzas **Se conecta con el procedimiento 2.5 "Entrega a domicilio".**	
39	**Persona Contribuyente**	**Selecciona "Agendar Cita"** Selecciona la opción "Cita Entrega Placas y Conclusión de Trámites en Línea"; y da clic en agendar. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5. "Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales".** **Fin del Procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR ELECTRÓNICOS (PRE-GESTIÓN EN LÍNEA).
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
A
13
SEÑALA LAS OPCIONES REQUERIDAS POR EL SISTEMA PARA SU TRÁMITE, EN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES Y ELIGE:
"ANTERIOR", "SIGUIENTE" O "CANCELAR"
ANTERIOR
10
SIGUIENTE
14
CANCELAR
1
DESPLIEGA EN PANTALLA LA OPCIÓN "DESEO VER MI COTIZACIÓN", Y LOS BOTONES "ANTERIOR", "SIGUIENTE" Y "CANCELAR".
15
DA CLIC EN EL BOTÓN "DESEO VER MI COTIZACIÓN" O, EN SU CASO, "ANTERIOR" O "CANCELAR".
"ANTERIOR", "DESEO VER MI COTIZACIÓN" O "CANCELAR"
ANTERIOR
12
DESEO VER MI COTIZACIÓN
16
CANCELAR
1
GENERA LA COTIZACIÓN DEL TRÁMITE.
17
SE ENTERA DE LA COTIZACIÓN Y SELECCIONA:
"ANTERIOR", "SIGUIENTE" O "CANCELAR"
ANTERIOR
14
SIGUIENTE
18
CANCELAR
1
DESPLIEGA EN LA PANTALLA LA LEYENDA "ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN", CON LOS CAMPOS PARA QUE ANEXE EN MEDIO ELECTRÓNICO LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA REALIZAR SU TRÁMITE.
19
ADJUNTA LA DOCUMENTACIÓN Y DA CLIC EN LA OPCIÓN "SIGUIENTE".
20
DESPLIEGA EN LA PANTALLA LOS DATOS DE LA PERSONA CONTRIBUYENTE, DEL VEHÍCULO, DEL TRÁMITE Y LOS ARCHIVOS ADJUNTOS; ASÍ COMO LA OPCIÓN: "CORREGIR DATOS", Y LAS OPCIONES "CANCELAR", "ANTERIOR" Y "GUARDAR DATOS".
21
VERIFICA QUE SUS DATOS SEAN CORRECTOS O, EN SU CASO, CORRIGE LA SECCIÓN A QUE HAYA LUGAR Y UNA VEZ QUE HA VERIFICADO QUE TODO ESTÉ CORRECTO, DA CLIC EN LA OPCIÓN "GUARDAR DATOS".
22
GUARDA DATOS Y DETERMINA:
¿DESPLIEGA ALGÚN IMPEDIMENTO
NO
25
SÍ
23
B
DESPLIEGA EN PANTALLA EL IMPEDIMENTO CORRESPONDIENTE AL TRÁMITE, TERMINA LA GESTIÓN EN LÍNEA.


PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR ELECTRÓNICOS (PRE-GESTIÓN EN LÍNEA).
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
B
24
SE ENTERA DEL IMPEDIMENTO Y PROGRAMA CITA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.5 "PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA LA ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS FISCALES".
22
25
GUARDA, DESPLIEGA LA LEYENDA: "SU SOLICITUD HA SIDO ENVIADA SATISFACTORIAMENTE" CON EL NÚMERO DE FOLIO ASIGNADO AL TRÁMITE, LA LIGA PARA DESCARGAR EL DOCUMENTO, "ACUSE DE SOLICITUD DE TRÁMITE", Y LA OPCIÓN "FINALIZAR", REALIZA LA NOTIFICACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO.
26
DESCARGA EL ACUSE DE SOLICITUD DE TRÁMITE EN LA LIGA GENERADA POR EL SISTEMA, RESGUARDA Y SELECCIONA LA OPCIÓN "FINALIZAR" Y ESPERA.
27
EN UN MÁXIMO DE 72 HORAS HÁBILES DESPUÉS DE HABER FINALIZADO LA SOLICITUD DE TRÁMITE, LE NOTIFICA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO, LA RESOLUCIÓN DE VALIDACIÓN DE SU TRÁMITE Y LA LIGA PARA CONSULTAR EL ESTATUS DE ESTE.
28
EN UN MÁXIMO DE 72 HORAS DESPUÉS DE HABER FINALIZADO LA SOLICITUD DEL TRÁMITE, INGRESA AL PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN; EN EL APARTADO "CONTROL VEHICULAR", SECCIÓN "TRÁMITES ELECTRÓNICOS", Y SELECCIONA LA OPCIÓN "CONSULTA TRÁMITE".
29
DESPLIEGA UNA PANTALLA CON LOS CAMPOS "CAPTURA EL FOLIO DEL TRÁMITE" Y "CORREO ELECTRÓNICO".
30
INGRESA EL FOLIO DEL TRÁMITE Y EL CORREO ELECTRÓNICO CON EL QUE SE REGISTRÓ LA SOLICITUD.
31
DESPLIEGA EN PANTALLA LA INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD RELACIONADA CON EL FOLIO INGRESADO, MOSTRANDO LOS DATOS DEL VEHÍCULO Y EL ESTATUS O SITUACIÓN DEL TRÁMITE.
32
REVISA, SE ENTERA DE LA SITUACIÓN DEL TRÁMITE Y DETERMINA:
¿EL ESTATUS DEL TRÁMITE ES "PROCEDENTE"?
SÍ
NO
33
SE ENTERA DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS AL TRÁMITE Y REINICIA EL PROCEDIMIENTO TOMANDO EN CUENTA LAS OBSERVACIONES Y CORRIGIENDO LO QUE APLIQUE, EN SU CASO.
1
34
DESCARGA LA SOLICITUD DE TRÁMITE Y EL FORMATO UNIVERSAL DE PAGO, LOS IMPRIME Y DETERMINA:
¿REALIZA PAGO EN LÍNEA O EN UN CAP?
CAP
36
LÍNEA
C



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

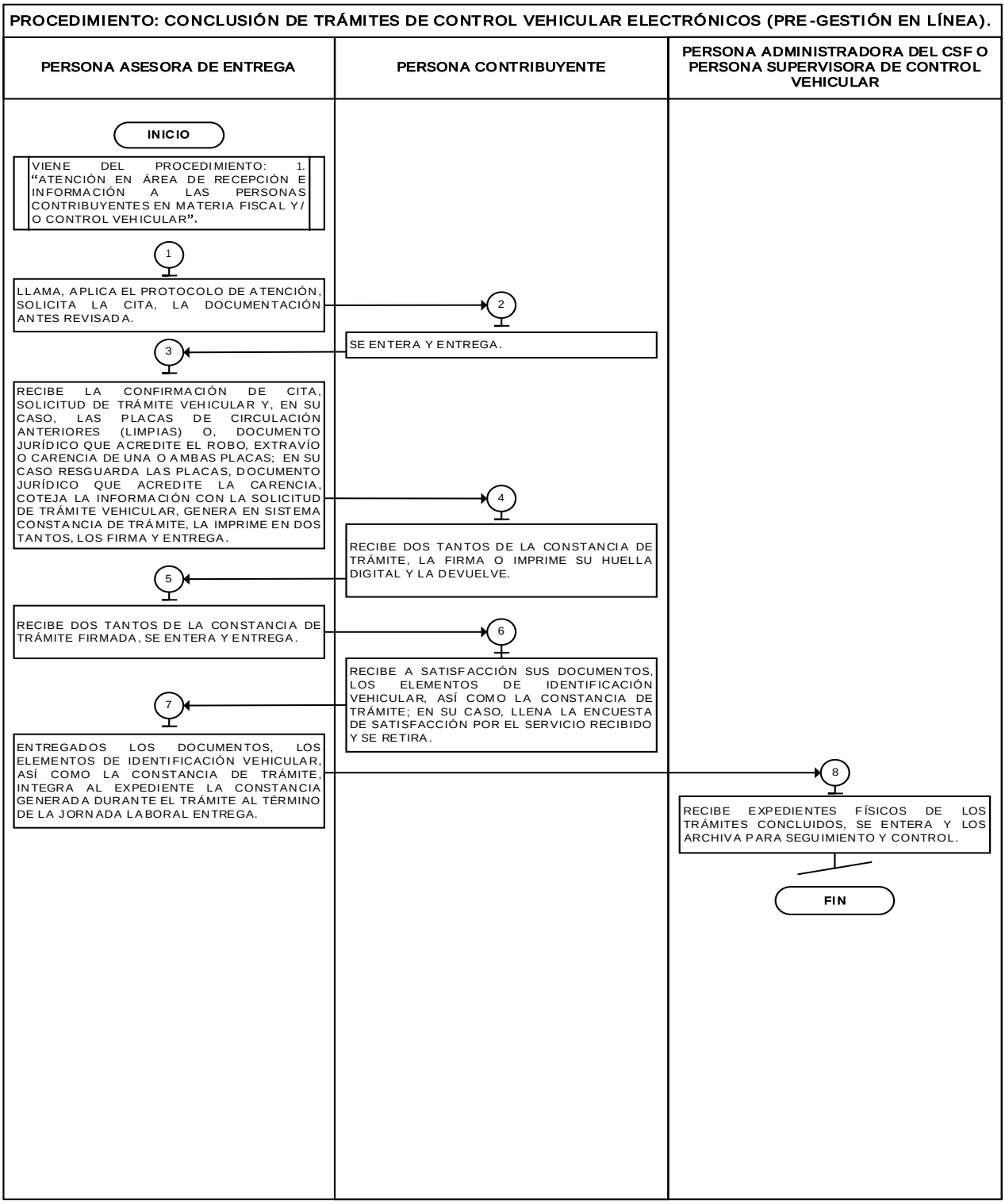
- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 2.4 Conclusión de Trámites de Control Vehicular Electrónicos (pre-gestión en línea).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Entrega**	**Viene del procedimiento: 1. "Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular".** Llama a la persona contribuyente, aplica el Protocolo de atención, solicita la cita, la documentación antes revisada conforme a las reglas de carácter general y la cédula de información del RETyS.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera, entrega a la persona asesora la hoja de confirmación de cita (impresa, digital o folio), la solicitud de trámite vehicular, la identificación oficial y, en su caso, documento jurídico que acredite la representación, así como placas anteriores (limpias) o documento jurídico que acredite la carencia de estas.	
3	**Persona Asesora de Entrega**	Recibe la hoja de confirmación de cita, solicitud de trámite vehicular y, en su caso, las placas de circulación anteriores (limpias) o, documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de una o ambas placas; en su caso resguarda las placas y/o documento jurídico que acredite la carencia, coteja la información con la solicitud de trámite vehicular, genera en el Sistema la Constancia de Trámite, la imprime en dos tantos, los firma y entrega a la persona contribuyente para firma.	Solicitud de trámite vehicular / Constancia de trámite vehicular
4	**Persona Contribuyente**	Recibe dos tantos de la Constancia de Trámite, la firma o imprime su huella digital y la devuelve.	
5	**Persona Asesora de Entrega**	Recibe los dos tantos de la Constancia de Trámite firmada por la persona contribuyente, se entera, entrega a la persona contribuyente su documentación, los elementos de identificación vehicular correspondientes al trámite, la constancia de trámite y le invita a llenar la encuesta de satisfacción por el servicio recibido y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe a satisfacción sus documentos, los elementos de identificación vehicular, así como la constancia de trámite; en su caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio recibido y se retira.	Elementos de identificación vehicular
7	**Persona Asesora de Entrega**	Entregados los documentos, los elementos de identificación vehicular, así como la constancia de trámite, integra al expediente la constancia generada durante el trámite y al término de la jornada laboral entrega a la Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales o Persona Supervisora de Control Vehicular los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
8	**Persona Administradora del CSF o Persona Supervisora de Control Vehicular**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	Expediente

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

2.5 Entrega a Domicilio.

La entrega de productos o materiales de identificación vehicular es aplicable para los trámites iniciados bajo la modalidad de pre-gestión en línea, que a continuación se enlistan:

1. Alta de vehículos de otra entidad.
2. Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.
3. Alta de vehículos nuevos.
4. Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.
5. Cambio de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.
6. Cambio de propietario del vehículo.
7. Renovación de placas.
8. Reposición de tarjeta de circulación.

PROCEDIMIENTO: 2.5 Entrega a Domicilio.

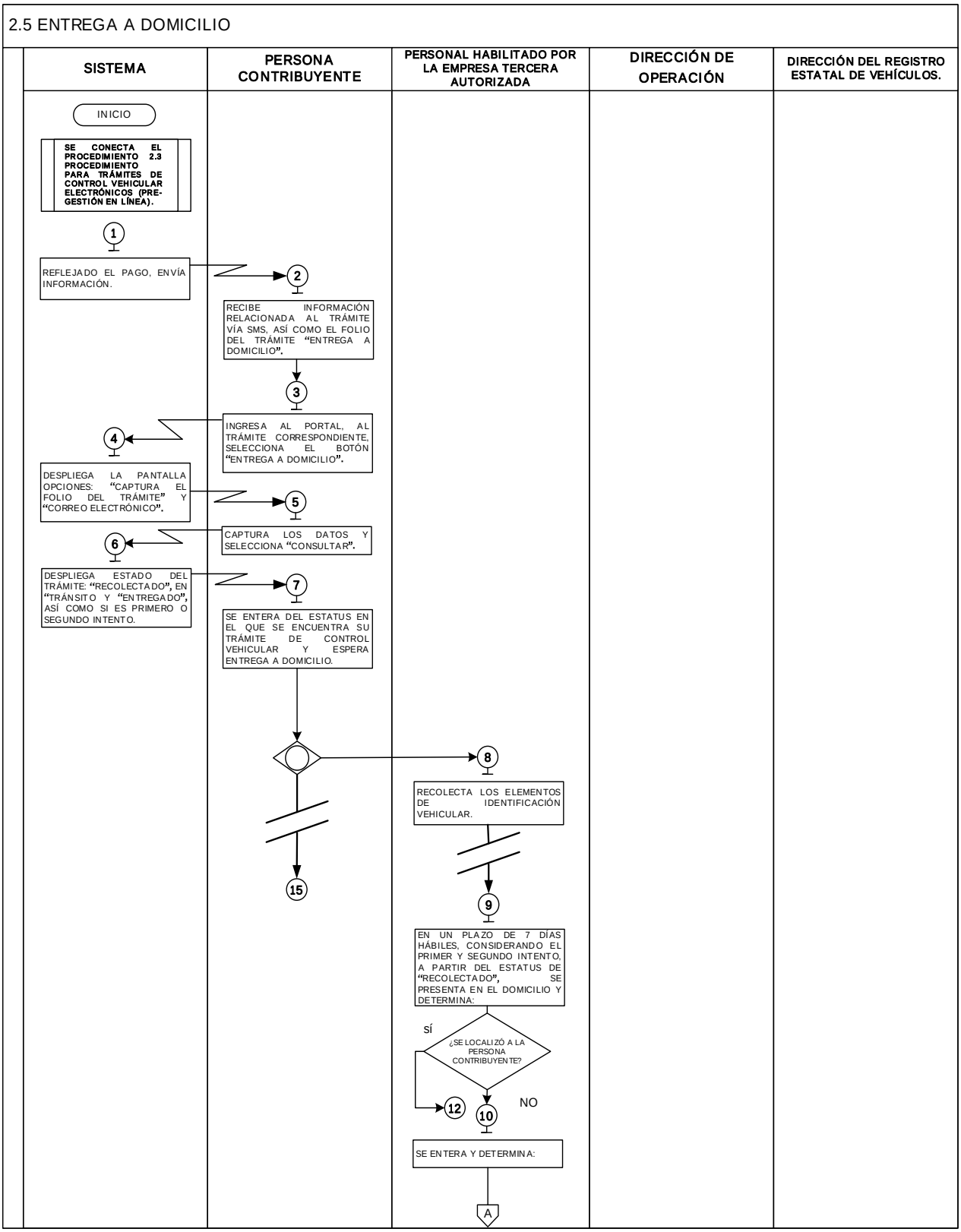
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Sistema**	**Se conecta el procedimiento 2.3 Procedimiento para trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).** Reflejado el pago, envía información relacionada al trámite vía SMS para dar a conocer los datos y detalles de la “Entrega a Domicilio”.	
2	**Persona Contribuyente**	Recibe información relacionada al trámite vía SMS, así como el folio del trámite “Entrega a Domicilio”.	
3	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, ingresa al trámite correspondiente, Selecciona el botón “Entrega a domicilio”.	
4	**Sistema**	Despliega la pantalla con las opciones: “Captura el folio del Trámite” y “Correo electrónico”.	

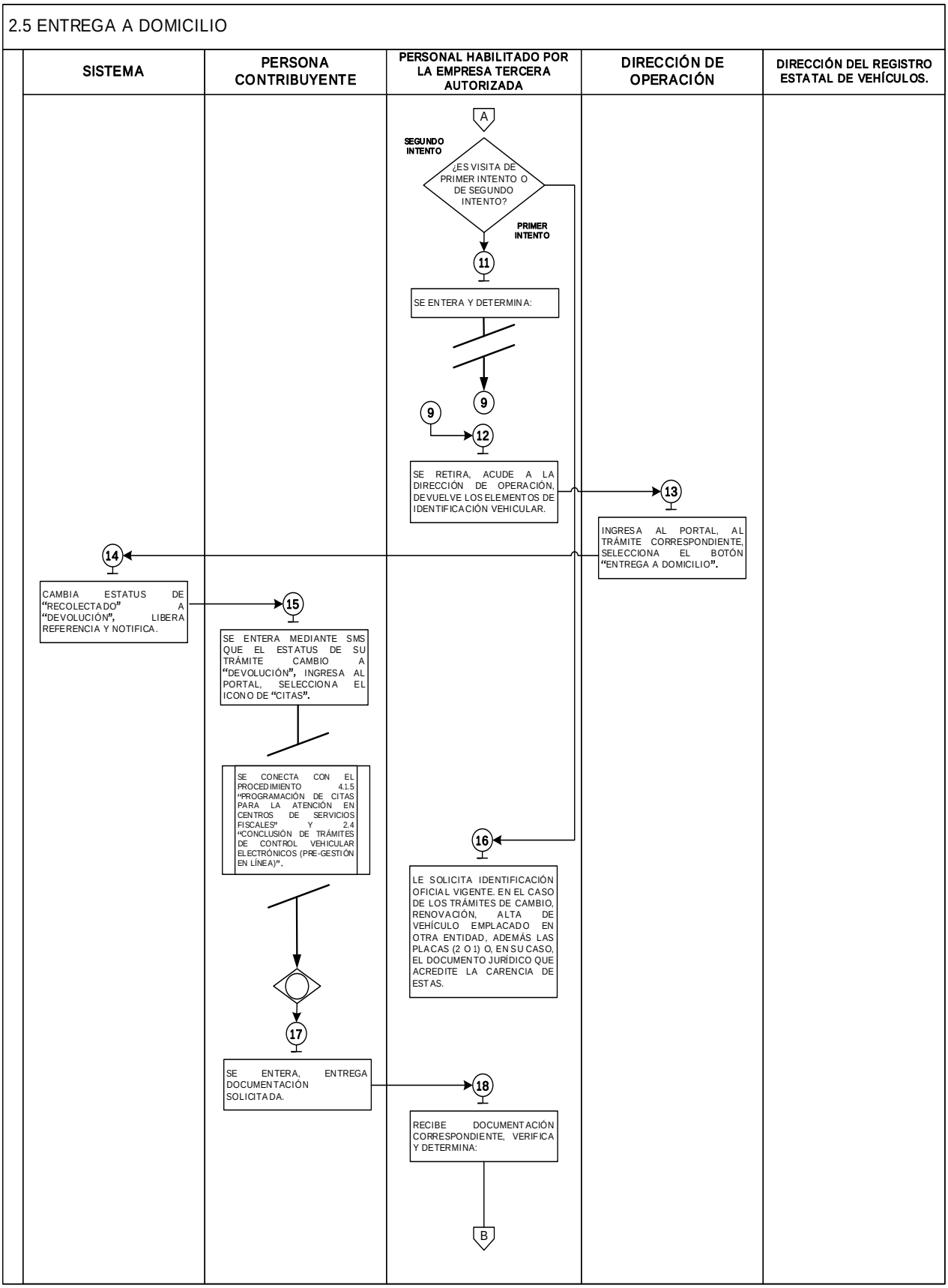
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
5	**Persona Contribuyente**	Captura los datos solicitados y selecciona “Consultar”.	
6	**Sistema**	Despliega información del estado del trámite: “Recolectado”, en “Tránsito y “Entregado”.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera del estatus en el que se encuentra su trámite de control vehicular y espera la entrega del personal habilitado por la empresa tercera autorizada.	
8	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	Con forme a su programación realiza la recolección de los elementos de identificación vehicular en la Dirección de Operación y espera el plazo de los 7 días hábiles, considerando a partir de que se encuentra en estatus de “Recolectado”.	
9	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	Dentro del plazo de 7 días hábiles, considerando el primer y segundo intento, a partir de que se encuentra en estatus de “Recolectado”, se presenta en el domicilio registrado por la persona contribuyente y determina: **¿Se localizó a la persona contribuyente?**	
10	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**No se localizó a la persona contribuyente.** Se entera y determina: **¿Es visita de primer intento o de segundo intento?**	
11	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**Es visita de primer intento** Se retira y espera para acudir. **Se conecta con la actividad número 9.**	
12	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**Es visita de segundo intento** Se retira, acude a la Dirección de Operación, devuelve los elementos de identificación vehicular.	
13	**Dirección de Operación**	Recibe paquetes devueltos, ingresa al sistema y modifica el estatus del trámite a “Devolución”.	
14	**Sistema**	Cambia estatus de “Recolectado” a “Devolución”, libera la referencia y notifica a la persona contribuyente el cambio de estatus vía SMS.	
15	**Persona Contribuyente**	Se entera mediante SMS que el estatus de su trámite cambio a “Devolución”, ingresa al Portal	

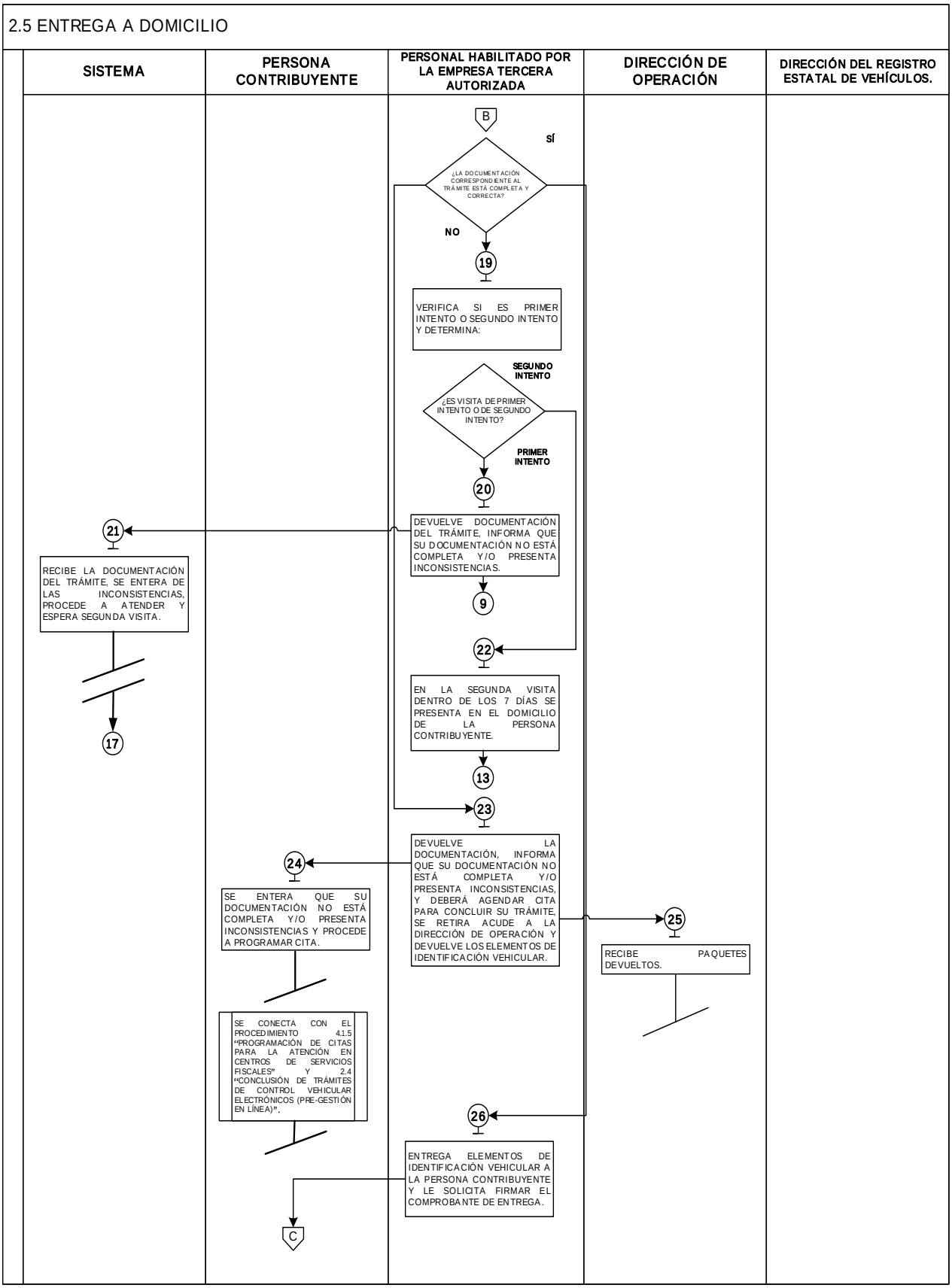
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		de Servicios al Contribuyente, selecciona el icono de “Citas”. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5 “Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales” y 2.4 “Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea)”.**	
16	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**Sí se localizó a la persona contribuyente.** Le solicita identificación oficial vigente. En el caso de los trámites de cambio, renovación, alta de vehículo emplacado en otra entidad, además las placas (2 o 1) o, en su caso, el documento jurídico que acredite la carencia de estas.	
17	**Persona Contribuyente**	Se entera, entrega documentación solicitada al personal habilitado por la empresa tercera autorizada, de acuerdo con lo señalado por las Reglas de Carácter General.	
18	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	Recibe documentación correspondiente al trámite verifica que este completa y correcta conforme a lo señalado por las Reglas de Carácter General y determina: **¿La documentación correspondiente al trámite está completa y correcta?**	
19	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**La documentación no está completa y correcta.** Verifica si es la primera o segunda visita y determina: **¿Es visita de primer intento o de segundo intento?**	
20	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**Es visita de primer intento** Devuelve la documentación correspondiente del trámite a la persona contribuyente, le informa que su documentación no está completa y/o presenta inconsistencias que deberá atender. **Se conecta con la actividad número 9**	
21	**Persona Contribuyente**	Recibe la documentación correspondiente al trámite, se entera de las inconsistencias, procede a atender y espera segunda visita.	
22	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	En la segunda visita dentro de los 7 días se presenta en el domicilio registrado por la persona contribuyente	

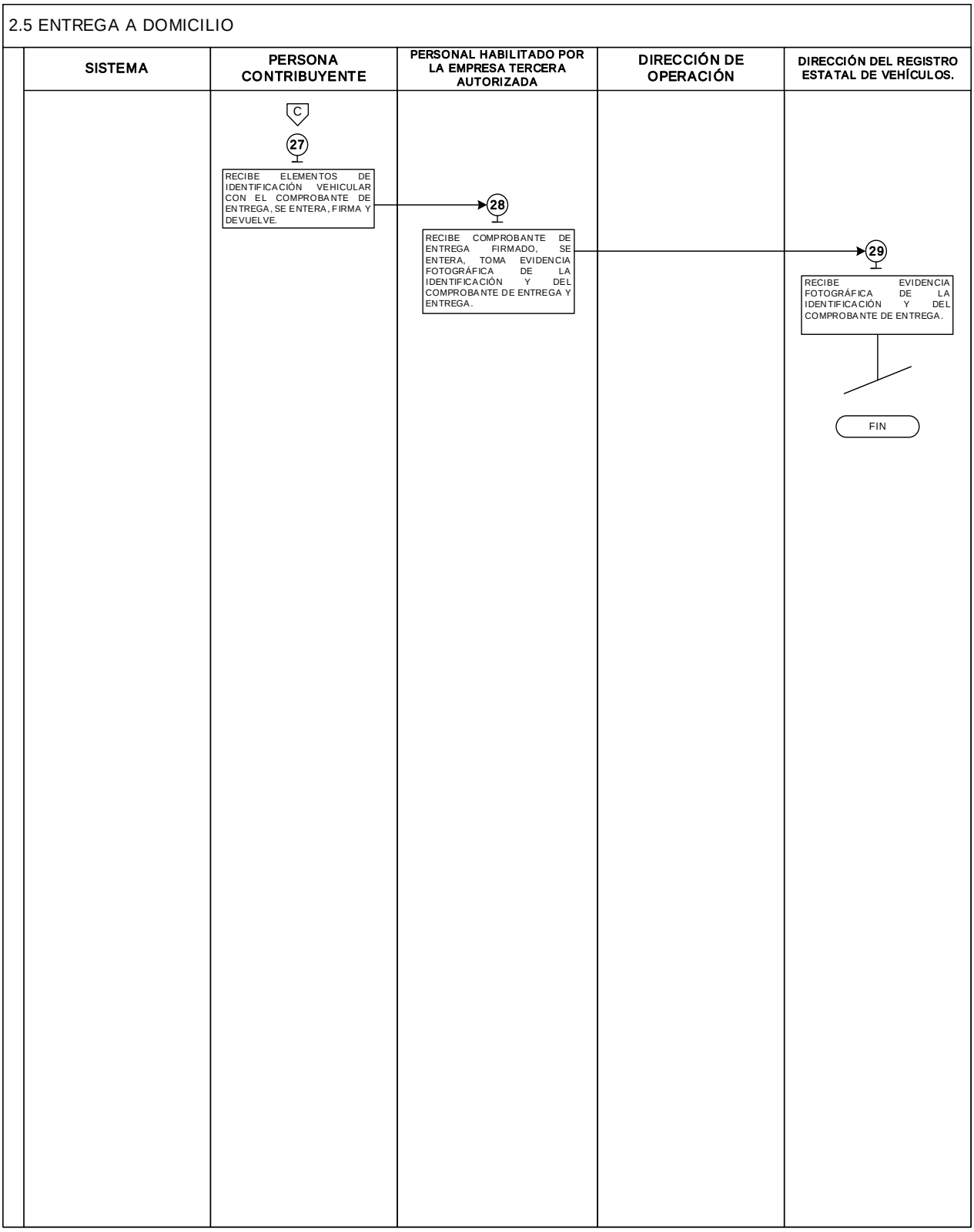
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 13.	
23	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**Es visita de segundo intento** Devuelve la documentación correspondiente del trámite a la persona contribuyente, le informa que su documentación no está completa y/o presenta inconsistencias, y deberá agendar cita para concluir su trámite en el Centro de Servicio Fiscal o Módulo Integral de Recaudación, se retira acude a la Dirección de Operación y devuelve los elementos de identificación vehicular.	
24	**Persona Contribuyente**	Se entera que su documentación no está completa y/o presenta inconsistencias, y deberá agendar cita para concluir su trámite en el Centro de Servicio Fiscal o Módulo Integral de Recaudación y procede a programar cita. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5 "Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales" y 2.4 "Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea)".**	
25	**Dirección de Operación**	Recibe paquetes devueltos procede conforme al interés del contribuyente.	
26	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	**La documentación correspondiente al trámite sí está completa y correcta.** Entrega elementos de identificación vehicular a la persona contribuyente y le solicita firmar el comprobante de entrega.	
27	**Persona Contribuyente**	Recibe elementos de identificación vehicular con el comprobante de entrega, se entera de la solicitud, firma comprobante de entrega y devuelve.	
28	**Personal habilitado por la empresa tercera autorizada**	Recibe comprobante de entrega firmado, se entera, toma evidencia fotográfica de la identificación y del comprobante de entrega y, posteriormente son entregados a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	
29	**Dirección del Registro Estatal de Vehículos.**	Recibe evidencia fotográfica de la identificación y del comprobante de entrega. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




2.5 ENTREGA A DOMICILIO
SISTEMA
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONAL HABILITADO POR LA EMPRESA TERCERA AUTORIZADA
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DIRECCIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE VEHÍCULOS.
A
SEGUNDO INTENTO
¿ES VISITA DE PRIMER INTENTO O DE SEGUNDO INTENTO?
PRIMER INTENTO
11
SE ENTERA Y DETERMINA:
9
9
12
SE RETIRA, ACUDE A LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, DEVUELVE LOS ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR.
13
INGRESA AL PORTAL, AL TRÁMITE CORRESPONDIENTE, SELECCIONA EL BOTÓN "ENTREGA A DOMICILIO".
14
CAMBIA ESTATUS DE "RECOLECTADO" A "DEVOLUCIÓN", LIBERA REFERENCIA Y NOTIFICA.
15
SE ENTERA MEDIANTE SMS QUE EL ESTATUS DE SU TRÁMITE CAMBIO A "DEVOLUCIÓN", INGRESA AL PORTAL, SELECCIONA EL ICONO DE "CITAS".
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.5 "PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA LA ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS FISCALES" Y 2.4 "CONCLUSIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR ELECTRÓNICOS (PRE-GESTIÓN EN LÍNEA)".
16
LE SOLICITA IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. EN EL CASO DE LOS TRÁMITES DE CAMBIO, RENOVACIÓN, ALTA DE VEHÍCULO EMPLACADO EN OTRA ENTIDAD, ADEMÁS LAS PLACAS (2 O 1) O, EN SU CASO, EL DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA CARENCIA DE ESTAS.
17
SE ENTERA, ENTREGA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA.
18
RECIBE DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE, VERIFICA Y DETERMINA:
B


2.5 ENTREGA A DOMICILIO
SISTEMA
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONAL HABILITADO POR LA EMPRESA TERCERA AUTORIZADA
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DIRECCIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE VEHÍCULOS.
B
SÍ
¿LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE AL TRÁMITE ESTÁ COMPLETA Y CORRECTA?
NO
19
VERIFICA SI ES PRIMER INTENTO O SEGUNDO INTENTO Y DETERMINA:
SEGUNDO INTENTO
¿ES VISITA DE PRIMER INTENTO O DE SEGUNDO INTENTO?
PRIMER INTENTO
20
DEVUELVE DOCUMENTACIÓN DEL TRÁMITE, INFORMA QUE SU DOCUMENTACIÓN NO ESTÁ COMPLETA Y/O PRESENTA INCONSISTENCIAS.
9
21
RECIBE LA DOCUMENTACIÓN DEL TRÁMITE, SE ENTERA DE LAS INCONSISTENCIAS, PROCEDE A ATENDER Y ESPERA SEGUNDA VISITA.
17
22
EN LA SEGUNDA VISITA DENTRO DE LOS 7 DÍAS SE PRESENTA EN EL DOMICILIO DE LA PERSONA CONTRIBUYENTE.
13
23
DEVUELVE LA DOCUMENTACIÓN, INFORMA QUE SU DOCUMENTACIÓN NO ESTÁ COMPLETA Y/O PRESENTA INCONSISTENCIAS, Y DEBERÁ AGENDAR CITA PARA CONCLUIR SU TRÁMITE, SE RETIRA ACUDE A LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y DEVUELVE LOS ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR.
24
SE ENTERA QUE SU DOCUMENTACIÓN NO ESTÁ COMPLETA Y/O PRESENTA INCONSISTENCIAS Y PROCEDE A PROGRAMAR CITA.
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.5 "PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA LA ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS FISCALES" Y 2.4 "CONCLUSIÓN DE TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR ELECTRÓNICOS (PRE-GESTIÓN EN LÍNEA)".
C
25
RECIBE PAQUETES DEVUELTOS.
26
ENTREGA ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA FIRMAR EL COMPROBANTE DE ENTREGA.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

2.6 Atención a Grandes Contribuyentes en Material de Control Vehicular.

El desarrollo del procedimiento es aplicable para la conclusión de los siguientes trámites de control vehicular electrónicos:

1. Alta de vehículos de otra entidad.
2. Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.
3. Alta de vehículos nuevos.
4. Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.
5. Baja de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.
6. Cambio de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.
7. Cambio de propietario del vehículo.
8. Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin carga.
9. Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.
10. Renovación de placas.

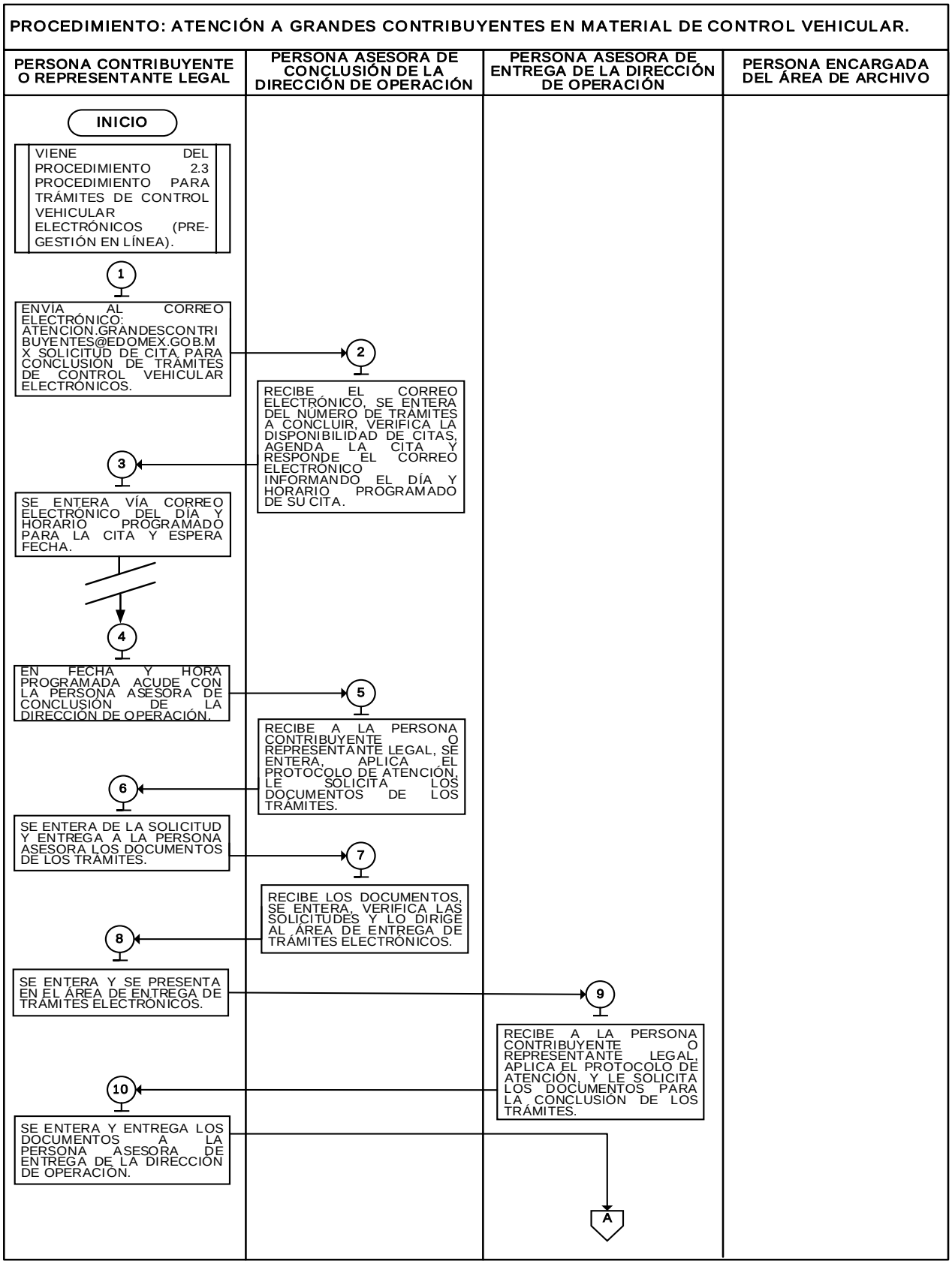
PROCEDIMIENTO: 2.6 Atención a Grandes Contribuyentes en Material de Control Vehicular.

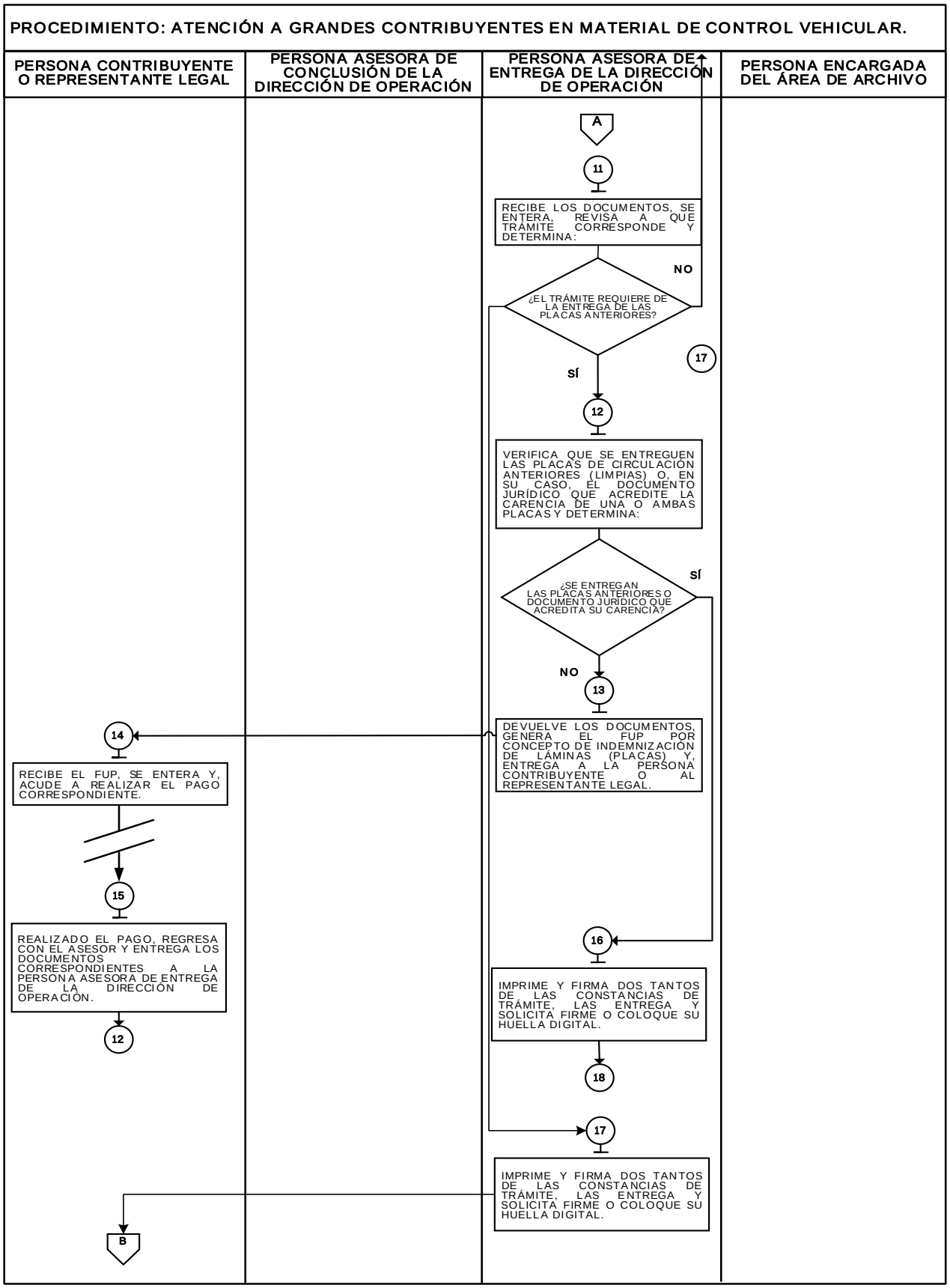
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
30	**Persona Contribuyente o Representante legal**	**Viene del procedimiento 2.3 Procedimiento para trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).** Envía al correo electrónico: atencion.grandescontribuyentes@edomex.gob.mx solicitud de cita para conclusión de trámites de control vehicular electrónicos.	Relación de las referencias de trámites solicitados (Formato Excel)
31	**Persona asesora de conclusión de la Dirección de Operación**	Recibe el correo electrónico, se entera del número de trámites a concluir, verifica la disponibilidad de citas, agenda la cita y responde el correo electrónico informando a la persona contribuyente el día y horario programado de su cita.	Cita
32	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera vía correo electrónico del día y horario programado para la cita y espera fecha.	Cita
33	**Persona Contribuyente o Representante legal**	En fecha y hora programada acude con la persona asesora de conclusión de la Dirección de Operación.	Identificación oficial / Cita / Solicitudes del Trámite / Documento que acredita la

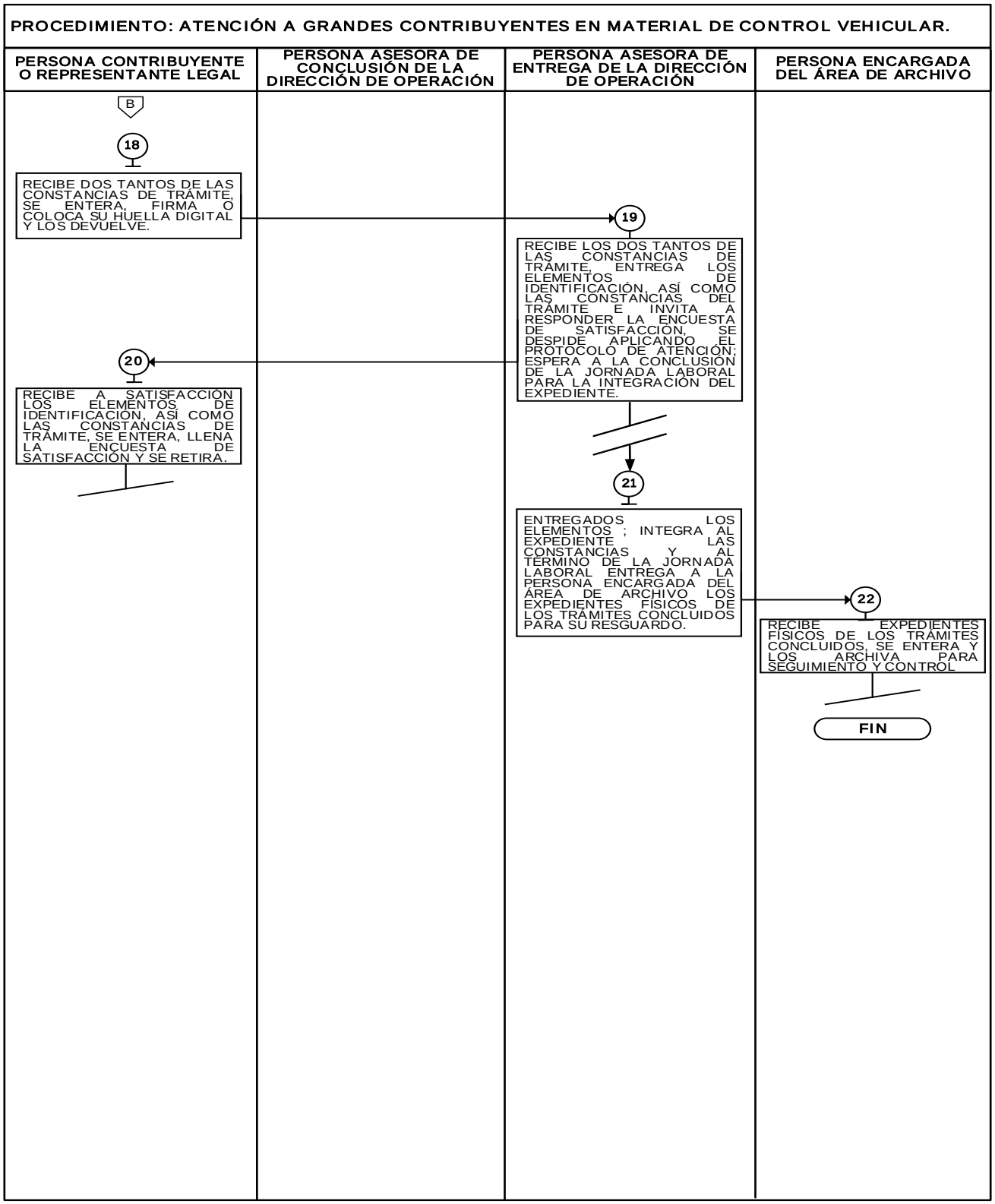
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
34	**Persona asesora de conclusión de la Dirección de Operación**	Recibe a la persona contribuyente o representante legal, se entera, aplica el “Protocolo de atención a la población usuaria”, le solicita los documentos de los trámites.	representación jurídica / FUP / Pedimento de importación/ Placas anteriores de circulación / Factura / Documento jurídico que acredite la carencia de una o ambas placas
35	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera de la solicitud y entrega a la persona asesora los documentos de los trámites.	
36	**Persona asesora de conclusión de la Dirección de Operación**	Recibe los documentos de los trámites, se entera, verifica las solicitudes y lo dirige al área de entrega de trámites electrónicos.	
37	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera y se presenta en el área de entrega de trámites electrónicos.	
38	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	Recibe a la persona contribuyente o representante legal, aplica el “Protocolo de atención a la población usuaria”, y le solicita los documentos para la conclusión de los trámites correspondientes.	
39	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera de la solicitud y entrega los documentos para los trámites correspondientes a la persona asesora de entrega de la Dirección de Operación.	
40	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	Recibe los documentos para los trámites correspondientes, se entera, revisa a que trámite corresponde y determina: **¿El trámite requiere de la entrega de las placas anteriores?**	
41	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	**El trámite sí requiere de la entrega de las placas anteriores** Verifica que se entreguen las placas de circulación anteriores (limpias) o, en su caso, el documento jurídico que acredite la carencia de una o ambas placas y determina: **¿Se entregan las placas de circulación anteriores o, en su caso, el documento jurídico que acredita su carencia?**	
42	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	**No se entregan las placas de circulación anteriores o, en su caso, el documento jurídico que acredita su carencia** Devuelve los documentos de los trámites correspondientes, genera el Formato Universal de Pago (FUP), a través del Portal de Servicios al Contribuyente por concepto de indemnización de láminas (placas) y, entrega a la persona contribuyente o al representante legal.	
43	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Recibe el Formato Universal de Pago (FUP), se entera y, acude a realizar el pago correspondiente.	FUP

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
44	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Una vez realizado el pago por concepto de indemnización de láminas (placas), regresa con el asesor y entrega los documentos para los trámites correspondientes a la persona asesora de entrega de la Dirección de Operación. **Se conecta con la actividad número 12.**	
45	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	**Sí se entregan las placas de circulación anteriores o, en su caso, el documento jurídico que acredita su carencia** Imprime y firma dos tantos de las constancias de trámite, las entrega a la persona contribuyente o al representante legal y solicita que firme o coloque su huella digital. **Se conecta con la actividad número 18.**	Placas de circulación (limpias) / Documento jurídico que acredite la carencia de una o ambas placas / Constancia de Trámite
46	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	**Viene de la actividad número 11.** **El trámite no requiere de la entrega de las placas anteriores** Imprime y firma dos tantos de las constancias de trámite, las entrega a la persona contribuyente o al representante legal y solicita que firme o coloque su huella digital.	
47	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Recibe dos tantos de las constancias de trámite, se entera, firma o coloca su huella digital en los dos tantos y los devuelve a la persona asesora de entrega de la Dirección de Operación.	Constancia de Trámite / Expediente
48	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	Recibe los dos tantos de las constancias de trámite vehicular, entrega a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal los elementos de identificación vehicular que correspondan, así como las constancias del trámite e invita a responder la encuesta de satisfacción por el servicio recibido, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”; espera a la conclusión de la jornada laboral para la integración del expediente. **Se conecta con la actividad número 21.**	Placas / tarjeta de circulación / Calcomanía / Constancia de Trámite /
49	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Recibe a satisfacción los elementos de identificación vehicular, así como las constancias de trámite, se entera, de ser el caso, llena la encuesta de satisfacción por el servicio recibido y se retira.	Documentación
50	**Persona asesora de entrega de la Dirección de Operación**	Entregados los elementos de identificación vehicular y constancias de trámite; integra al expediente las constancias generadas durante el trámite y al término de la jornada laboral entrega a la Persona encargada del área de archivo los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
51	**Persona encargada del área de archivo**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A GRANDES CONTRIBUYENTES EN MATERIAL DE CONTROL VEHICULAR.
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA ASESORA DE CONCLUSIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
PERSONA ASESORA DE ENTREGA DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
PERSONA ENCARGADA DEL ÁREA DE ARCHIVO
A
11
RECIBE LOS DOCUMENTOS, SE ENTERA, REVISA A QUE TRÁMITE CORRESPONDE Y DETERMINA:
¿EL TRÁMITE REQUIERE DE LA ENTREGA DE LAS PLACAS ANTERIORES?
NO
17
SÍ
12
VERIFICA QUE SE ENTREGUEN LAS PLACAS DE CIRCULACIÓN ANTERIORES (LIMPIAS) O, EN SU CASO, EL DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITE LA CARENCIA DE UNA O AMBAS PLACAS Y DETERMINA:
¿SE ENTREGAN LAS PLACAS ANTERIORES O DOCUMENTO JURÍDICO QUE ACREDITA SU CARENCIA?
SÍ
NO
13
DEVUELVE LOS DOCUMENTOS, GENERA EL FUP POR CONCEPTO DE INDEMNIZACIÓN DE LÁMINAS (PLACAS) Y, ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE O AL REPRESENTANTE LEGAL.
14
RECIBE EL FUP, SE ENTERA Y, ACUDE A REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE.
15
REALIZADO EL PAGO, REGRESA CON EL ASESOR Y ENTREGA LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES A LA PERSONA ASESORA DE ENTREGA DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN.
12
16
IMPRIME Y FIRMA DOS TANTOS DE LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE, LAS ENTREGA Y SOLICITA FIRME O COLOQUE SU HUELLA DIGITAL.
18
17
IMPRIME Y FIRMA DOS TANTOS DE LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE, LAS ENTREGA Y SOLICITA FIRME O COLOQUE SU HUELLA DIGITAL.
B



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

3. TRÁMITES FISCALES.

OBJETIVO:

Facilitar a la población contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en tiempo y forma, así como garantizar seguridad, certeza jurídica y administrativa; mediante la atención y asesoría personalizada en materia fiscal.

REFERENCIAS:

Federales

- 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.
- Código Fiscal de la Federación, Título Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes, Capítulo Único, artículos 22, 22-B, 29 y 29 A; Título Tercero de las Facultades de las Autoridades Fiscales, Capítulo I, artículos 41 fracción I, 66 y 66-A; Título Quinto, 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 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, XV y XXXII. 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.
- Ley de Coordinación Fiscal, Capítulo II del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, artículo 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.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Decreto por el que se reforman, adicionan, derogan y abrogan diversas disposiciones de la Ley de Coordinación Fiscal, de la Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios; en Ley del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos, artículos Tercero y Cuarto. Diario Oficial de la Federación 21 de diciembre de 2007.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2023, Título 2. Código Fiscal de la Federación, Capítulos 2.14 De las infracciones y delitos fiscales, 2.15 Del Recurso de Revocación y 2.16 De la información sobre la Situación Fiscal. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 2022, 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, 68; Título IV de los Procedimientos Administrativos Capítulo I de las Notificaciones y la Garantía del Interés Fiscal, artículo 89. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014, reformas y adiciones.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal celebrado entre el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, Cláusulas, Sección I de las Disposiciones Generales, Primera, Segunda, fracciones I, II, III, IV, V, VII y VIII, Tercera y Cuarta; Sección II de la Facultades y Obligaciones, Octava, fracciones I Incisos a), b), c), d), e) y f) y III inciso a), Décima, fracción I, Décima Primera, Décima Segunda, Décima Tercera y Décima Cuarta; así como Segunda y Tercera Transitorias. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 5 de agosto de 2015.

Estatales

- 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 de la Gobernadora o del Gobernador del Estado, artículos 77, fracciones II, XXI, XXIII, XXVI, XXXVIII y LI y 80. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 10 de noviembre de 1917, 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 Tercera 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, artículo 216-I; Título Décimo Segundo de las Infracciones, Sanciones y Delitos Fiscales, Capítulo Segundo de las Infracciones y Sanciones, artículo 364. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 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. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5 y 7; Capítulo Segundo de las Dependencias del Ejecutivo, artículo 17; Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 23 fracción III, 28 y 29. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 11 de septiembre de 2023.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero de las Disposiciones Generales, Título Primero Generalidades, Capítulo Primero del Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley, artículos 1 y 2; Título Tercero de las Faltas Administrativas de los Servidores Públicos y Actos de Particulares Vinculados con Faltas Administrativas Graves, Capítulo Primero de las faltas administrativas no graves de los Servidores Públicos, artículos 50 y 51; Capítulo Segundo de las Faltas Administrativas Graves de los Servidores Públicos, artículo 52; Título Cuarto de las Sanciones, Capítulo Primero de las Sanciones por Faltas Administrativas no Graves, artículos 79, 80 y 81, Capítulo Segundo de las Sanciones para los Servidores Públicos por faltas Administrativas Graves, artículos 82, 83 y 84. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único de la Competencia y Competencia y Organización de la Secretaría d Finanzas, artículos 1, 2, 3 fracciones I, V y 4 fracciones I, II, IV y VI; Título II de las Facultades de las Personas Titulares de la Secretaría y de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Capítulo II De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Unidades Administrativas artículos 8 y 9; Capítulo III De las Atribuciones Específicas de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Sección I de la Subsecretaría de Ingresos artículos 10, 11 fracción I, 12, 13, 14 fracciones V, VI, VII, IX, XII, XIII, XV, XXVIII, XXXV, XXXVI, XXXIX, XLI, LII, LVI, LIX, LX, LXI, LXIII, LXIV, LXV y LXXIV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 20 de diciembre de 2023.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII “Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa”, Dirección General de Recaudación, codificación número 20703001000000L, funciones cuatro, cinco, seis, siete, diez, doce, quince, veintiuno, veintiocho, veintinueve, treinta y treinta y uno; Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, codificación número 20703001010000L, funciones dos y cinco; Dirección de Administración Tributaria, codificación número 20703001020000L, funciones catorce, dieciséis y diecinueve; Subdirección de Padrones, codificación número 20703001020100L, funciones uno y ocho; Departamento de Registro y Verificación, codificación número 20703001020101L, funciones uno y dos; Subdirección de Control de Obligaciones, codificación número 20703001020200L, funciones cinco, ocho y nueve; Subdirección de Control de Ingresos, codificación número 20703001020300L, funciones uno y siete; Dirección Jurídica Consultiva, codificación número 20703001030000L, funciones tres, siete, nueve, once, trece, diecisiete, dieciocho y veintiséis; Subdirección de Resoluciones y Legislación, codificación número 20703001030100L, funciones dos, seis, siete, ocho, nueve, doce, catorce y quince; Departamento de Análisis Técnico Legal, codificación número 20703001030101L, funciones uno, dos, tres, seis, siete y nueve; Subdirección de Normas y Procedimientos, codificación número 20703001030200L, funciones tres, cinco, siete, ocho, trece, catorce; Departamento de Normatividad, codificación número 20703001030201L, funciones dos, cuatro, seis y siete; Delegaciones Fiscales Nezahualcóyotl, Ecatepec Tlalnepantla, Toluca y Naucalpan, codificación número 20703001040200T, 20703001040300T, 20703001040400T, 20703001040500T y 20703001040600T, respectivamente; funciones ocho, dieciséis, diecisiete, dieciocho, veintiuno, veinticinco y treinta y dos; Dirección de Administración de Cartera, codificación número 20703001060000L, funciones seis, siete, catorce y dieciséis; Departamento de Sistemas de

Crédito, codificación número 20703001060101L, función siete; Subdirección de Cobro Coactivo, codificación número 20703001060200L, función nueve; Dirección de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070000L, funciones tres, seis, ocho y nueve; Departamento de Control y Diseño de Proceso, codificación número 20703001070101L, función uno; Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070200L, funciones dos, tres, cinco y seis; Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares, codificación número 20703001080000L, funciones dos, trece, quince, dieciséis y diecisiete. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 13 de septiembre de 2023.

- Acuerdo por el que se Delegan Facultades en favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numeral 15, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de septiembre de 2024.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Hacendaria para la recaudación y fiscalización del impuesto predial y sus accesorios suscrito por el Gobierno del Estado de México por conducto de la Secretaría de Finanzas y por otra parte el H. Ayuntamiento correspondiente; vigente.
- Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas, vigentes. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, 09 de febrero de 2024.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigente. Intranet SIIGEM, 22 de abril de 2024.

DEFINICIONES:

Centro de Servicios Fiscales (CSF): Se refiere a las oficinas donde de forma principal se realizan o concluyen trámites fiscales y de control vehicular, dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Centro de Servicios Fiscales Tipo "A": Son las oficinas con mayor afluencia de contribuyentes: CSF Chalco, CSF Cuautitlán Izcalli, CSF Ecatepec, CSF Interlomas, CSF Naucalpan, CSF Nezahualcóyotl, CSF Texcoco, CSF Tlalnepantla y CSF Toluca.

Centro de Servicios Fiscales Tipo "B": Son las oficinas con menor afluencia de contribuyentes: CSF Amecameca, CSF Atizapán de Zaragoza, CSF Atlacomulco, CSF Ciudad Satélite, CSF Coacalco, CSF Cuautitlán, CSF Huixquilucan, CSF Ixtapan de la Sal, CSF Ixtlahuaca, CSF Jilotepec, CSF Lerma, CSF Metepec, CSF Otumba, CSF Plazas de la Colina, CSF San Juan Teotihuacán, CSF Santiago Tianguistenco, CSF Tecámac, CSF Tejupilco, CSF Tenancingo, CSF Tenango del Valle, CSF Tultitlán, CSF Valle de Bravo, CSF Zumpango y Tecamachalco.

Contingencia: Situaciones extraordinarias que afectan la operación normal de un CSF u oficina de trámite, éstas pueden ser: incremento considerable en la afluencia de contribuyentes, fallas en los sistemas informáticos, fallas de energía eléctrica, evacuación del edificio, fenómeno meteorológico o riesgo sanitario, entre otras.

Dirección de Administración Tributaria: Unidad administrativa encargada de coordinar y supervisar la implementación de los programas relacionados con los padrones, la vigilancia de obligaciones, el control de ingresos con base en la normatividad y los lineamientos externos e internos, a efecto de mejorar la recaudación de las personas contribuyentes en el Estado de México.

Dirección Jurídica Consultiva: Unidad administrativa encargada de coordinar que las unidades administrativas de la Dirección General de Recaudación, apliquen correctamente la legislación fiscal estatal y federal relacionada con el Sistema Nacional de Coordinación Fiscal y el Sistema Estatal de Coordinación Hacendaria, y con los convenios y acuerdos que se celebren en este esquema con los gobiernos municipales y organismos auxiliares, así como establecer y coordinar los lineamientos jurídicos que deberán observar, y atender las consultas o peticiones de las personas contribuyentes y autoridades diversas en la aplicación de las disposiciones fiscales vigentes en la entidad.

Dirección de Administración de Cartera: Unidad administrativa encargada de dirigir, controlar, coordinar e instrumentar las estrategias de control y cobro coactivo de créditos fiscales, los derivados de los convenios de colaboración administrativa en materia fiscal federal y municipal y los que deba percibir conforme a las leyes, a través de los gobiernos municipales, directamente o por medio de las instituciones del sistema financiero mexicano o establecimientos autorizados, en los términos de los convenios suscritos al efecto que permitan incrementar la recaudación de ingresos del Gobierno, en el ámbito de su competencia.

FUP: Formato Universal de Pago.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento de la Dirección General de Recaudación que establece los requisitos mínimos necesarios para la realización de trámites y servicios fiscales o de control vehicular, mismo que incluye la información contenida en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas vigentes.

Grandes contribuyentes: Persona contribuyente que deseen realizar dos o más trámites de control vehicular a nombre del mismo contribuyente, ya sea persona física o jurídico colectiva.

Material de difusión: Documento simplificado que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites, dirigido a la persona contribuyente para: servirle de referencia, reunir los requisitos, y realizar el trámite o servicio de su interés, entre otros.

Módulo de recepción de documentos: Área en la que la persona contribuyente presenta los requisitos para la realización del trámite o servicio y posterior atención del área responsable.

Persona asesora de recepción e información: Persona servidora pública a cargo de la Dirección de Atención al Contribuyente que brinda atención a la persona contribuyente, proporcionándole como primer contacto, la orientación y asesoría para resolver sus dudas y/o consultas sobre trámites o servicios de la Dirección General de Recaudación.

Persona asesora fiscal: Persona servidora pública que brinda atención a la persona contribuyente, encargada de ejecutar la resolución correspondiente y digitalizar la documentación requerida para la gestión de trámites fiscales.

Persona contribuyente: Persona física, jurídica colectiva, incluidas las asociaciones en participación e instituciones públicas ya sean de carácter federal, estatal o municipal, que aportan las contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos.

Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS): Plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales.

Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas: Documento que contiene los requisitos, procedimientos, mecanismos y otros elementos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones fiscales y administrativas, competencia de la Secretaría de Finanzas.

Asesoría Fiscal: Orientación proporcionada a la persona contribuyente por una persona asesora fiscal para el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

FUP: Formato Universal de Pago.

RETyS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

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

INSUMOS:

- **Requisitos:** Los establecidos en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas o en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigentes o, en su caso, en las Cédulas de Información del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).
- **Confirmación de cita:** Las personas contribuyentes deberán agendar una cita, para lo cual ingresarán al Portal de Servicios al Contribuyente de la Dirección General de Recaudación, seguir las indicaciones señaladas a fin de que realicen su trámite, en el día y hora seleccionada, a la oficina de atención, disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, excepto en días inhábiles, o cuando por circunstancias de causa mayor deba reducirse el horario.

RESULTADOS:

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

Acuerdos, constancias, resoluciones, expedientes, requerimientos y demás documentos derivados del trámite.

Atención de los trámites y servicios a la persona contribuyente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

1. Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular.

2.1 Recepción trámites de control vehicular presenciales.

3.2 Recepción de trámites fiscales presenciales.

4. Prestación de Servicios.

POLÍTICAS:

- Sólo podrá realizar un trámite por cada cita; en los casos en que la persona contribuyente desee ingresar dos trámites o más, se le recibirán los documentos para solicitar los trámites de su interés y se le indicará que deberá acudir a la Dirección de Administración Tributaria o, en su caso, Subdelegación Tributaria, y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los resultados (documentos o productos) de sus trámites.
- La persona asesora deberá revisar los requisitos del trámite o servicio a efectuar, de conformidad con las Reglas de Carácter General, la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, o las Cédulas de Información del RETyS.
- La persona supervisora y/o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales, serán responsables de: supervisar que la atención a la población contribuyente se brinde en apego a los lineamientos y protocolos vigentes.
- Si durante la revisión documental, la persona asesora fiscal identifica alguna anomalía, tomarán nota y continuará con la consulta en los sistemas institucionales, a fin de identificar todas las inconsistencias del trámite para informar y orientar a la persona contribuyente para que realice la solventación pertinente.

- La atención para trámites fiscales se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por persona.
- El tiempo de vigencia de una cita agendada será de 30 minutos posteriores al horario registrado. Si la persona contribuyente se presenta posterior a los 30 minutos del horario señalado en su comprobante de cita, la persona supervisora o, la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales deberá decidir, con base en la afluencia y privilegiando el respeto al tiempo de los demás contribuyentes, si se le brinda atención o, se le solicita agendar nueva cita.
- Una vez que la persona contribuyente se presente en el horario en cual agendó su cita para el trámite que corresponda, la persona asesora deberá registrar su asistencia en el SIIGEM.
- En el caso de que el trámite solicitado requiera escrito libre, la persona asesora del área de recepción e información dirigirá a la persona contribuyente al área correspondiente para la recepción de sus documentos.
- En caso de que la persona contribuyente no cumpla con los requisitos y las características específicas de la documentación del trámite, se le informará sobre las inconsistencias e invitará a regresar cuando haya corregido o completado la información, y se le entregará una impresión de la Cédula de Información del RETyS correspondiente.
- La atención se brindará únicamente a las personas contribuyentes que cuenten con cita previa; en caso de no contar con ella, la persona asesora del área de recepción e información le(s) orientará para obtener una cita en el Portal de Servicios al Contribuyente.
- En caso de que la persona contribuyente esté generando conflicto o presente alguna problemática especial, la persona asesora del área de recepción e información deberá canalizarlo para su atención con la persona supervisora, y/o la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales.
- 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.
- 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 y a la Dirección de Administración de Cartera conforme a lo siguiente:
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración Tributaria:
    - 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.
    - Expedición de constancias de pago por cada línea de captura.
    - Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.
    - Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
    - 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 Estatales para Obras de Impacto Vial.
    - 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 reducción de multas, recargos e indemnización por devolución de cheques.
    - Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados o en cumplimiento de sentencia.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración de Cartera:

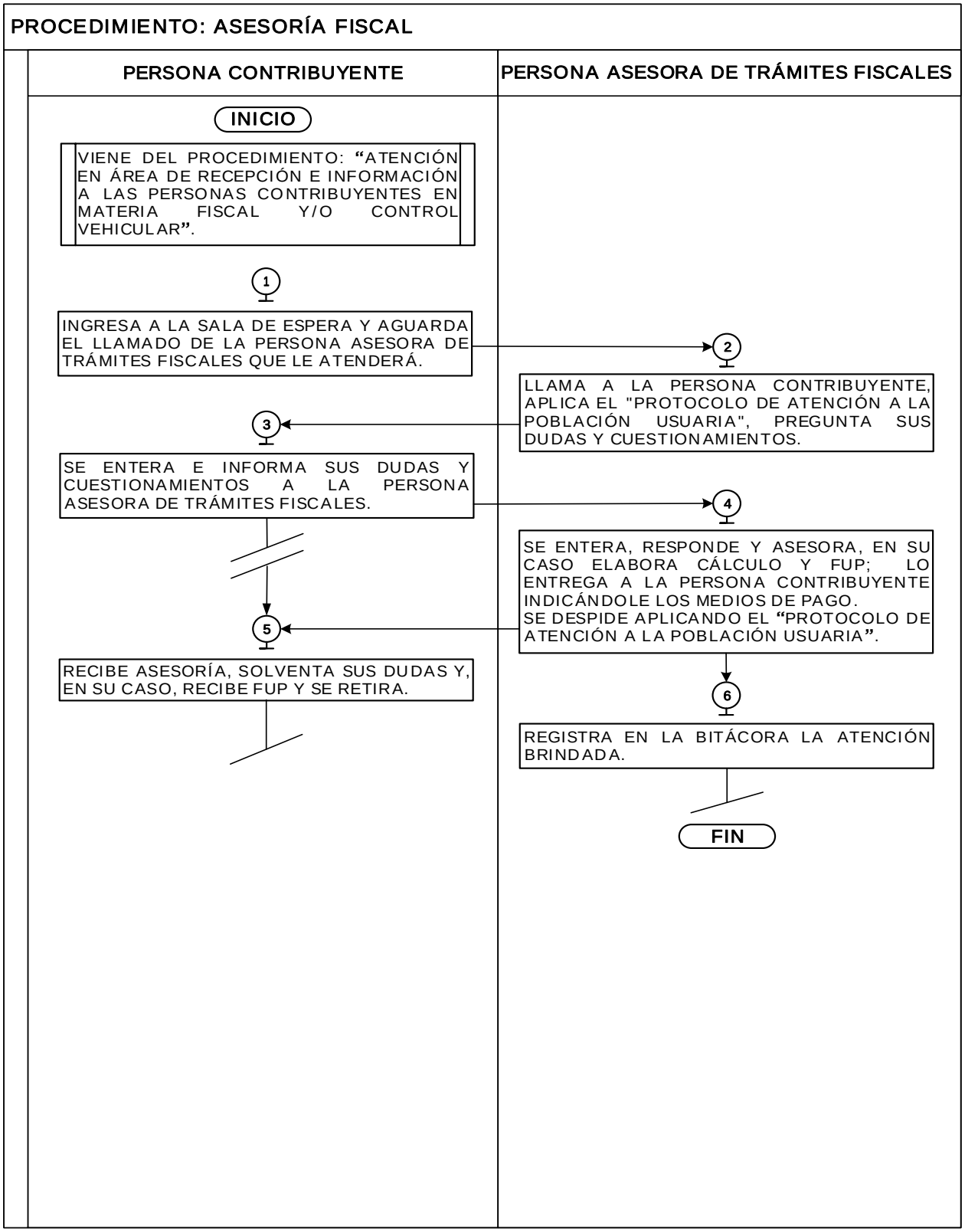
- Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.
- Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.
- Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en 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.
- Ofrecimiento o sustitución de garantía en el ámbito estatal.
- Ofrecimiento o sustitución de garantía en el ámbito federal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.1 Asesoría Fiscal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento: 1. "Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular".** Ingresa a la sala de espera y aguarda el llamado de la persona asesora de trámites fiscales que le atenderá.	
2	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", pregunta sus dudas y cuestionamientos.	Protocolo de atención a la población usuaria
3	**Persona Contribuyente**	Se entera e informa sus dudas y cuestionamientos a la persona asesora de trámites fiscales.	
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera de los cuestionamientos. Responde y asesora a la persona 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 FUP correspondiente y lo entrega a la persona 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 a la población usuaria".	
5	**Persona Contribuyente**	Recibe asesoría, solventa sus dudas y, en su caso, recibe FUP y se retira.	FUP
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Registra en la bitácora la atención brindada. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

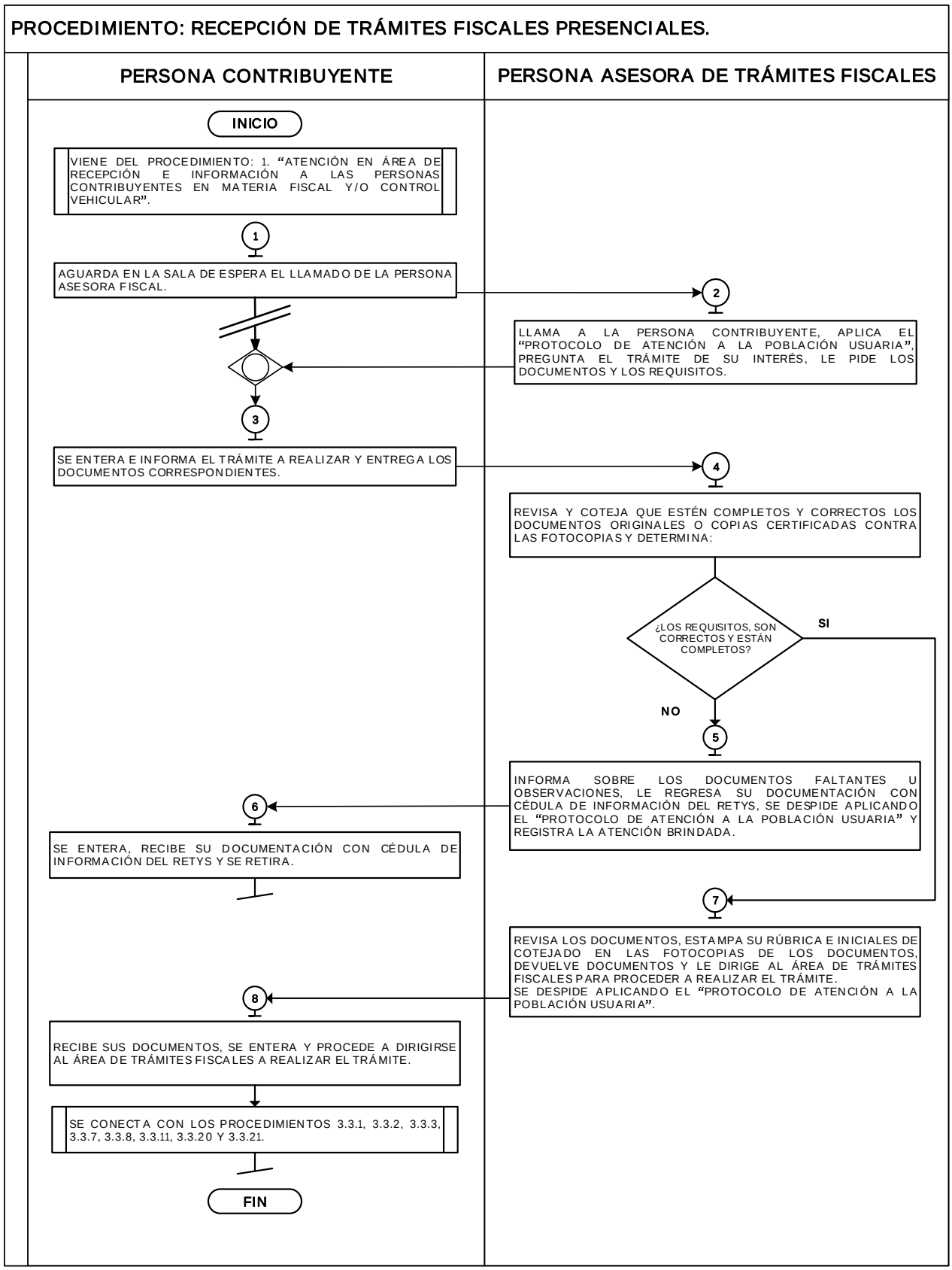


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.2 Recepción de Trámites Fiscales Presenciales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento: 1. "Atención en área de recepción e información a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular".** Aguarda en la sala de espera el llamado de la persona asesora fiscal.	
2	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", pregunta respecto al trámite de su interés, y le solicita los documentos correspondientes conforme a los requisitos de las Cédulas de Información del RETyS.	Protocolo de atención a la población usuaria
3	**Persona Contribuyente**	Se entera e informa de su trámite a realizar y entrega los documentos correspondientes en original y copia.	Documentos
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Revisa y coteja que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas contra las fotocopias, conforme a la Cédula de Información del RETyS y determina: **¿Los requisitos, son correctos y están completos?**	
5	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Los requisitos documentales no están completos o correctos.** Informa a la persona contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le devuelve su documentación en original y copia con Cédula de Información del RETyS, 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 a la población usuaria" y registra la atención brindada.	Documentos Cédula de Información del RETyS.
6	**Persona Contribuyente**	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación y la Cédula de Información del RETyS, se retira y procede conforme a sus intereses.	Documentos Cédula de Información del RETyS.
7	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Los requisitos documentales sí están completos.** Revisa los documentos presentados por la persona contribuyente conforme a la Cédula de Información del RETyS. Estampa su rúbrica e iniciales de cotejado en las fotocopias de los documentos. Devuelve sus documentos a la persona contribuyente y le dirige al área de Trámites Fiscales para proceder a realizar el trámite solicitado. Se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	Documentos
8	**Persona Contribuyente**	Recibe sus documentos, se entera y se dirige al área de Trámites Fiscales a realizar el trámite de su interés y espera ser llamado. Se conecta con los procedimientos 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.7, 3.3.8, 3.3.11, 3.3.20 y 3.3.21. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

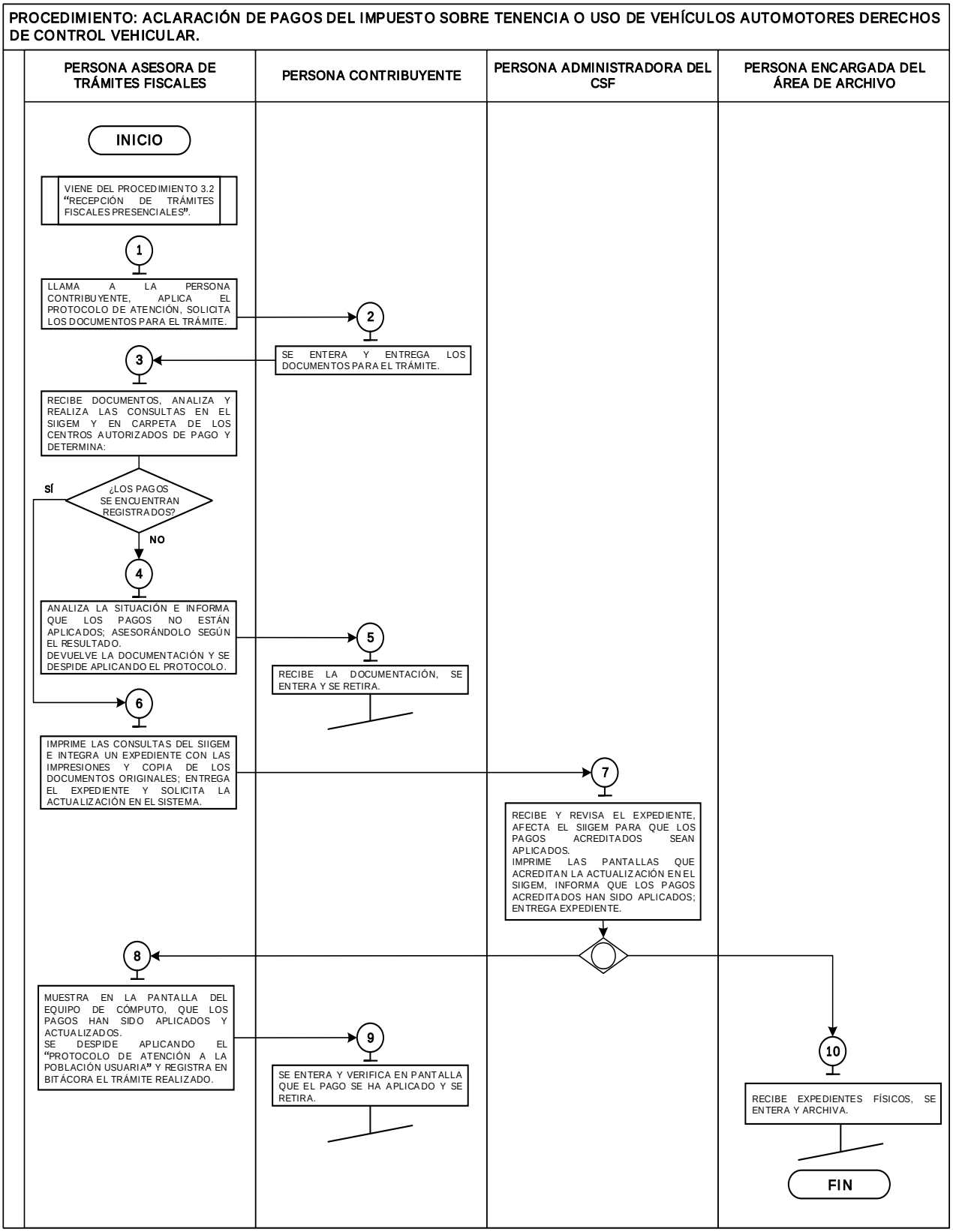
3.3 Procedimientos para trámites fiscales presenciales.

PROCEDIMIENTO: 3.3.1 Aclaración de Pagos del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y Derechos de Control Vehicular.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita los documentos para realizar su trámite.	Comprobante de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular / Oficio de exención / Documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo a favor de la persona interesada
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora los documentos para realizar su trámite.	
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los documentos, los analiza y realiza las consultas pertinente para verificar la existencia de los pagos en el SIIGEM y en la carpeta de los Centros Autorizados de Pago y determina: **¿Los pagos se encuentran registrados?**	
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Los pagos no se encuentran registrados.** Analiza la situación y le informa a la persona contribuyente que los pagos no están aplicados; asesorándolo según el resultado del análisis. Devuelve documentación a la persona contribuyente y se despide aplicando "Protocolo de atención a la población usuaria".	
5	**Persona Contribuyente**	Recibe su documentación, se entera, se retira y procede conforme a sus intereses.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Los pagos sí se encuentran registrados.** Imprime las consultas realizadas en el SIIGEM e integra un expediente con las impresiones y copia simple de los documentos originales de la persona contribuyente; acude con la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales (CSF), le entrega el expediente y le solicita que realice la actualización correspondiente en el sistema.	
7	**Persona Administradora del CSF**	Recibe y revisa el expediente, afecta el SIIGEM para que los pagos acreditados sean aplicados. Imprime las pantallas que acreditan la actualización en el SIIGEM, informa a la persona asesora que los pagos acreditados han sido aplicados; las integra al expediente y al término de la jornada laboral entrega a la persona encargada de archivo para su resguardo. **Se conecta con la actividad número 10.**	Expediente
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera y una vez aplicados los pagos regresa con la persona contribuyente y le muestra en la pantalla del equipo de cómputo, que los pagos han sido aplicados y actualizados. Se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” y registra en bitácora el trámite realizado.	
9	**Persona Contribuyente**	Se entera, verifica en pantalla que los pagos se han aplicado y se retira.	
10	**Persona encargada de archivo**	Recibe expedientes físicos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



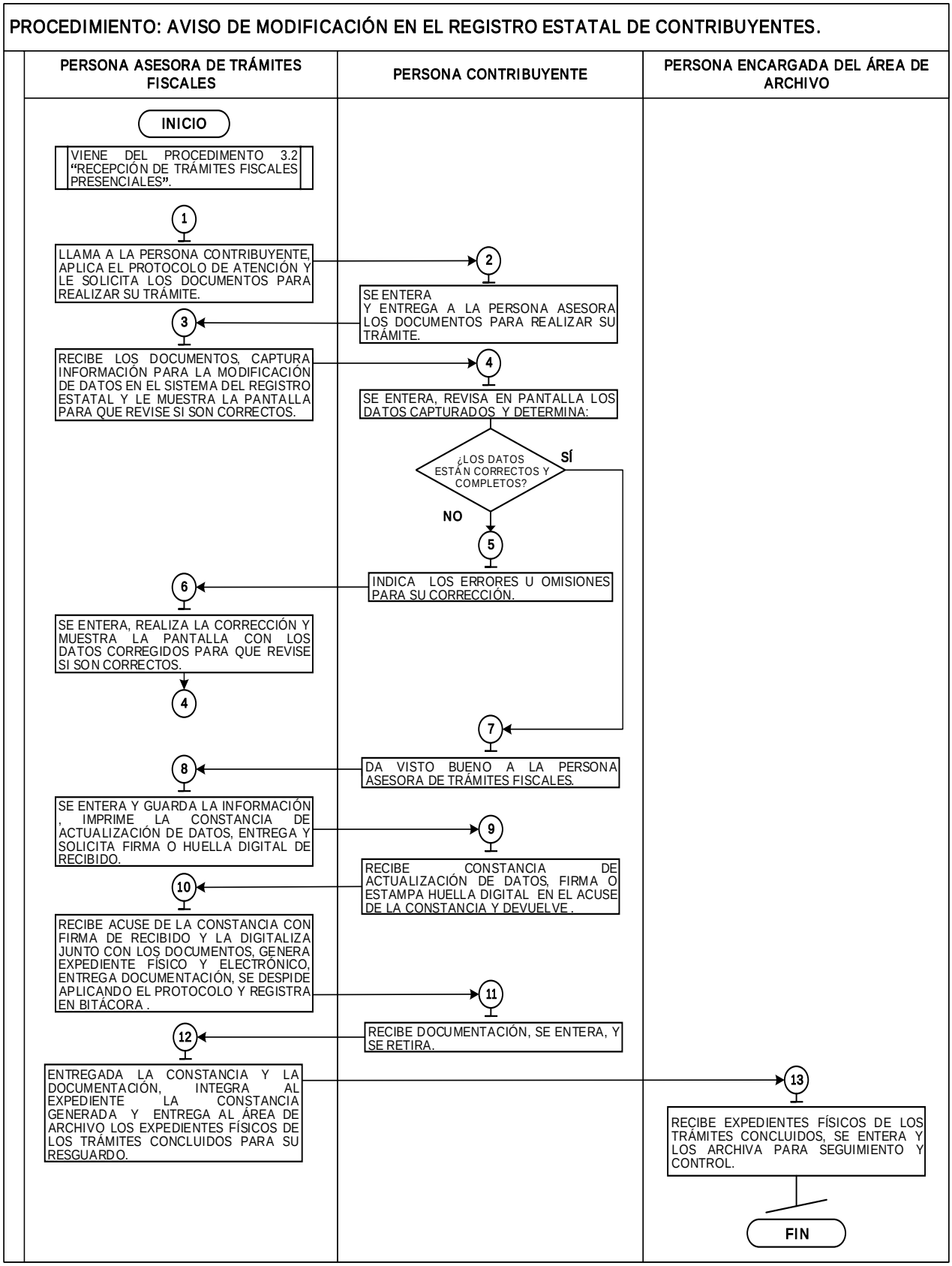
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.2 Aviso de Modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera, acude con la persona asesora de trámites fiscales y entrega los documentos para realizar su trámite.	Identificación oficial / Poder notarial / Constancia de Situación Fiscal / Acuse de Movimientos / Constancia patronal
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe a la persona contribuyente con sus documentos, se entera, con base a los documentos presentados captura información para la modificación de datos en el sistema del Registro Estatal, le muestra la pantalla con los datos para que revise si son correctos.	
4	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa en pantalla los datos capturados por la persona asesora de trámites fiscales y determina: **¿Los datos están correctos y completos?**	
5	**Persona Contribuyente**	**Los datos no están incorrectos o incompletos.** Indica a la persona asesora cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra a la persona contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos. **Se conecta con la actividad número 4**.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	**Los datos sí están correctos y completos.** Da visto bueno a la persona asesora de trámites fiscales.	
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera y guarda la información en el sistema, imprime la Constancia de Actualización de Datos en el Registro Estatal de Contribuyentes, entrega a la persona contribuyente y solicita firma o huella digital de recibido.	Constancia de actualización de datos
9	**Persona 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 a la persona asesora de trámites fiscales.	Constancia de actualización de datos
10	**Persona Asesora 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 la persona contribuyente, genera expediente físico y electrónico, entrega documentación a la persona contribuyente, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” y registra en bitácora la atención brindada. **Se conecta con la actividad 12.**	Acuse de Constancia de actualización de datos
11	**Persona Contribuyente**	Recibe documentación, se entera, y se retira.	
12	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Entregada la Constancia de Actualización de Datos en el Registro Estatal de Contribuyentes y la documentación presentada por la persona contribuyente, integra al expediente la Constancia de Actualización Generada durante el trámite y entrega a la persona encargada del área de archivo los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
13	Persona encargada del área de archivo	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



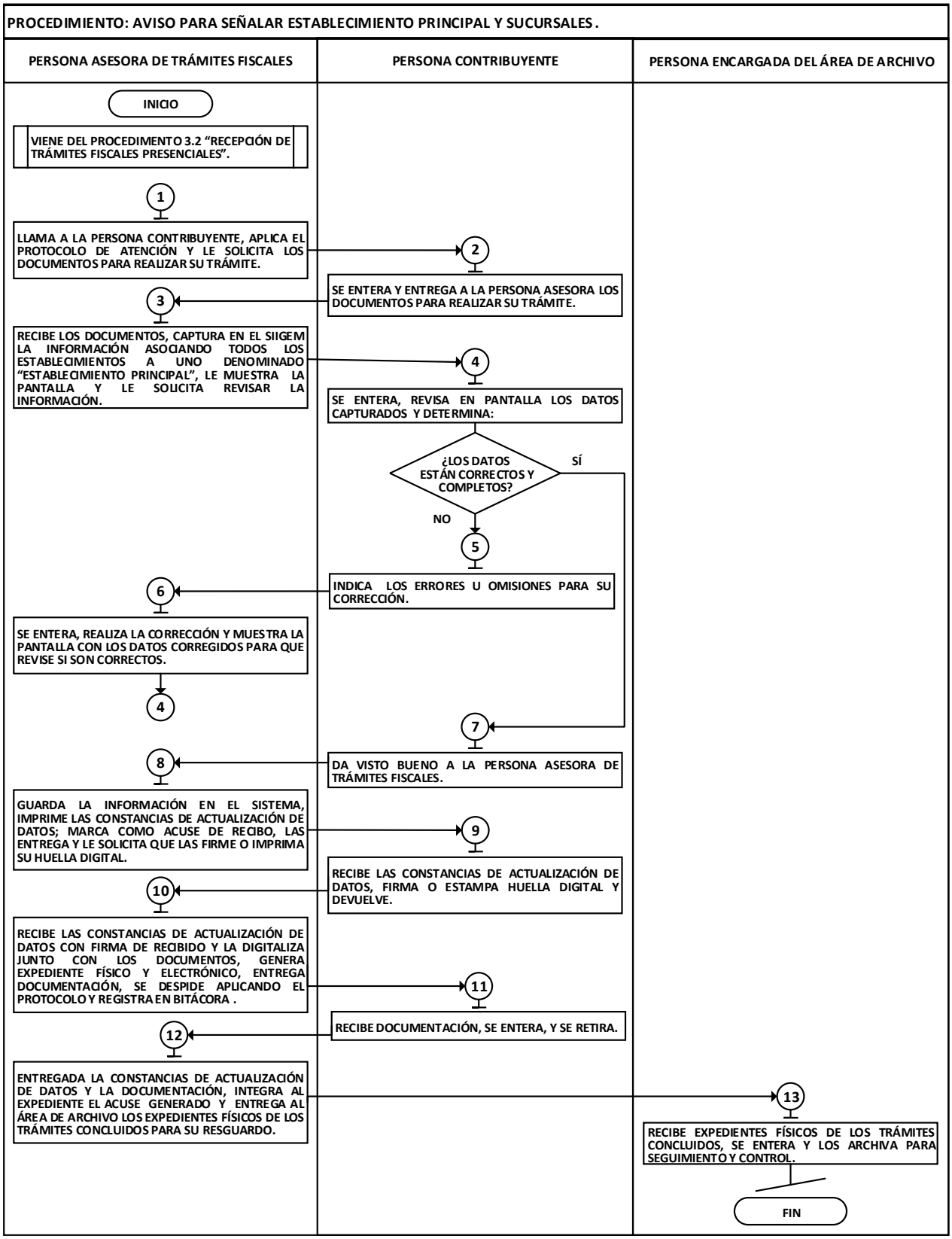
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.3 Aviso para Señalar Establecimiento Principal y Sucursales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 “Recepción de trámites fiscales presenciales”.** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora los documentos para realizar su trámite.	
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los documentos, captura en el SIIGEM la información de la persona contribuyente conforme a los documentos presentados, asociando todos los establecimientos del contribuyente a uno denominado “Establecimiento Principal”, al final le muestra a la persona contribuyente la pantalla del equipo de cómputo y le solicita revisar la información.	Identificación oficial / Poder notarial / Constancia de situación fiscal
4	**Persona Contribuyente**	Se entera, revisa en pantalla los datos capturados por la persona asesora de trámites fiscales y determina: **¿Los datos están correctos y completos?**	
5	**Persona Contribuyente**	Los datos no están correctos y completos Indica a la persona asesora las inconsistencias en los datos asentados para su corrección.	
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera, completa o corrige los datos en el sistema correspondiente y muestra a la persona contribuyente la pantalla y le solicita revisar la información. **Se conecta con la actividad número 4.**	
7	**Persona Contribuyente**	Los datos sí están correctos y completos Informa que sus datos son correctos a la persona asesora de trámites fiscales.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera y guarda la información en el sistema, imprime en dos tantos la o las Constancias de Actualización de Datos generadas por el sistema; marca un tanto como acuse de recibo, las entrega a la persona contribuyente y le solicita que las firme o les imprima su huella digital y se las devuelva.	Constancia de actualización de datos
9	**Persona Contribuyente**	Recibe los dos tantos de las Constancias de Actualización de Datos, firma o estampa huella digital y devuelve el tanto de acuse a la persona asesora de trámites fiscales.	
10	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe acuses de recibo de la o las Constancias de Actualización de Datos, los digitaliza junto con los documentos presentados por la persona contribuyente, genera expediente físico y electrónico, entrega documentación a la persona contribuyente, se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria” y registra en bitácora la atención brindada. **Se conecta con la actividad número 12.**	Acuses de Constancias de actualización de datos y documentos
11	**Persona Contribuyente**	Recibe documentación, se entera, y se retira.	
12	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Entregado el acuse de recibo de la o las Constancia de Actualización de Datos y, la documentación presentada por la persona contribuyente, integra al expediente el acuse o acuses de recibo generados durante el trámite y entrega a la persona encargada del área de archivo los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	Expediente
13	**Persona encargada del área de archivo**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.4 Consulta Sobre Situaciones Reales y Concretas en Materia Fiscal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal y aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", y le solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, entrega la documentación para realizar el trámite a la persona asesora fiscal.	
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los documentos para atención y seguimiento por parte de la Dirección Jurídica Consultiva, los retiene, informa a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal que la solicitud será remitida a la Dirección Jurídica Consultiva, le explica cómo se dará respuesta a su solicitud, acusa de recibo, lo devuelve y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	Identificación oficial / Acta Constitutiva / Poder notarial / Nombramiento oficial / Escrito de solicitud / RFC y REC
4	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe acuse del escrito de solicitud, se retira del CSF y espera la respuesta de la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 16.**	Acuse de recibo
5	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Al término del día, entrega expedientes de las personas contribuyentes atendidas a la persona servidora pública de la Oficialía de Partes y/o personal secretarial del CSF	
6	**Persona Servidora Pública de la Oficialía de partes del CSF y/o Personal Secretarial del CSF**	Recibe de la persona asesora de trámites fiscales los expedientes de los trámites recibidos, elabora oficio para enviarlos a la Delegación Fiscal correspondiente y lo entrega a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales para firma.	Expediente
7	**Persona Administradora del CSF**	Recibe oficio para enviar los expedientes a la Delegación Fiscal correspondiente, se entera, lo firma y lo devuelve a la persona servidora pública de la oficialía de partes del CSF y/o al personal secretarial del CSF e instruye su entrega.	Oficio de envío
8	**Persona Servidora Pública de la Oficialía de partes del CSF y/o Personal Secretarial del CSF**	Se entera, recibe oficio firmado, obtiene copia del oficio y entrega oficio en original y copia con los expedientes a la persona mensajera del CSF para que los lleve a la Delegación Fiscal correspondiente.	Oficio de envío
9	**Persona mensajera del CSF**	Recibe oficio en original y copia con los expedientes y los entrega a la Delegación Fiscal del CSF correspondiente.	Oficio de envío y expediente

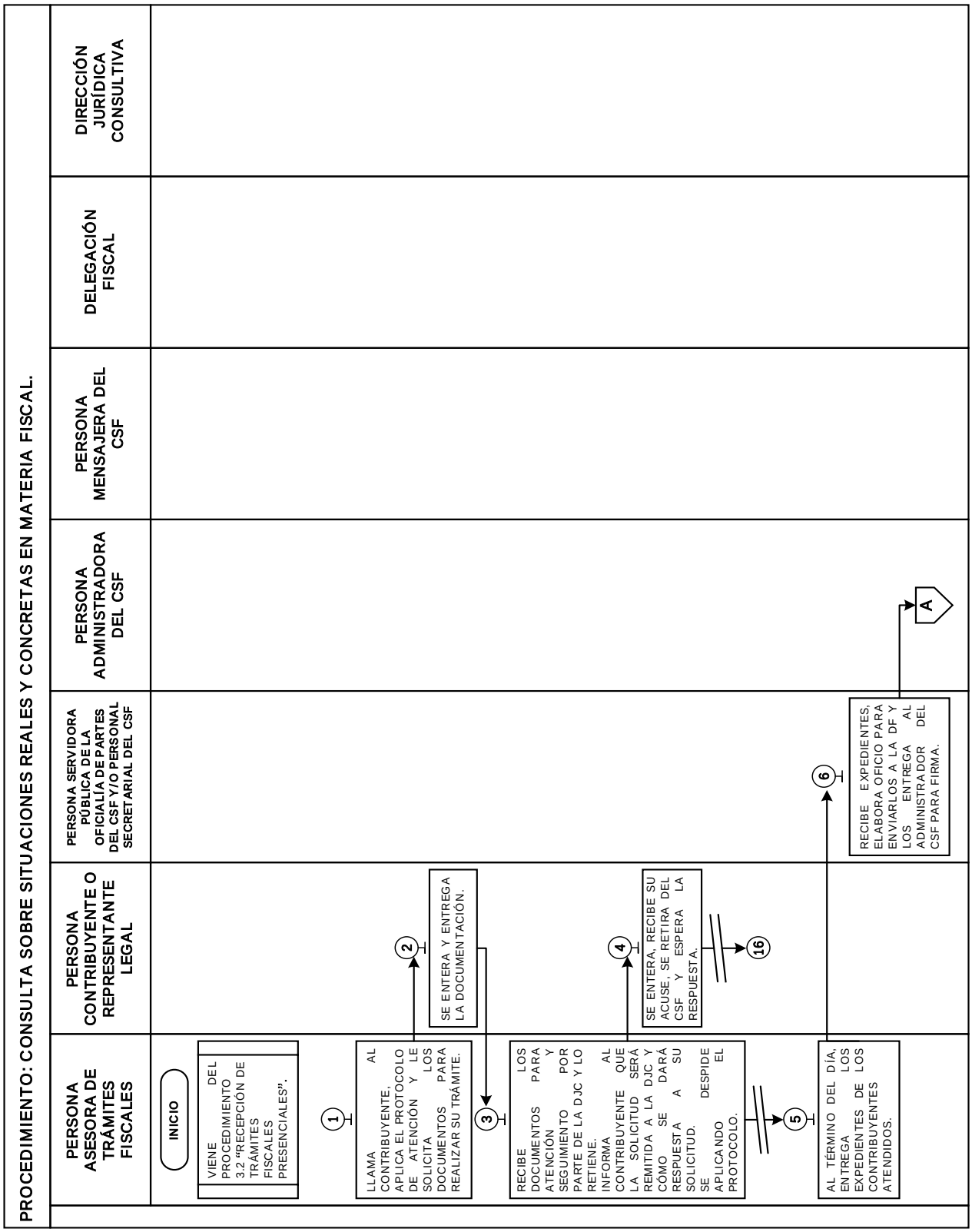
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
10	**Delegación Fiscal**	Recibe oficio en original y copia con los expedientes, se entera, acusa de recibo, devuelve, y envía expedientes mediante oficio a la Dirección Jurídica Consultiva. Archiva acuse de recibo previa recepción y oficio.	Oficio de envío y expediente
11	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe oficio con expedientes, se entera y registra para control en la base de datos de Excel de la Dirección Jurídica Consultiva, realiza análisis de la solicitud y requisitos del expediente, y determina: **¿Se requieren más elementos para emitir la respuesta?**	Expediente
12	**Dirección Jurídica Consultiva**	**No se requieren más elementos** Elabora la resolución conforme a las disposiciones legales aplicables y determina: **¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal tiene domicilio fiscal en Toluca?**	Resolución / Constancia de notificación
13	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía la resolución a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal e instruye su notificación.	
14	**Delegación Fiscal**	Recibe la resolución, se entera y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal en el domicilio fiscal señalado. Obtiene acuse de recibo de la resolución, así como de la constancia de notificación de la persona contribuyente en el domicilio señalado por el mismo y los devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 44.**	
15	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por la persona contribuyente o, en su caso, el representante legal y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por la resolución.	
16	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, acude por la resolución a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva y solicita la resolución correspondiente.	Resolución
17	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe a la persona contribuyente o al representante legal, se entera de la solicitud, le entrega la resolución en original y copia. Archiva acuse de recibo previa recepción.	Resolución / Acuse de recibo

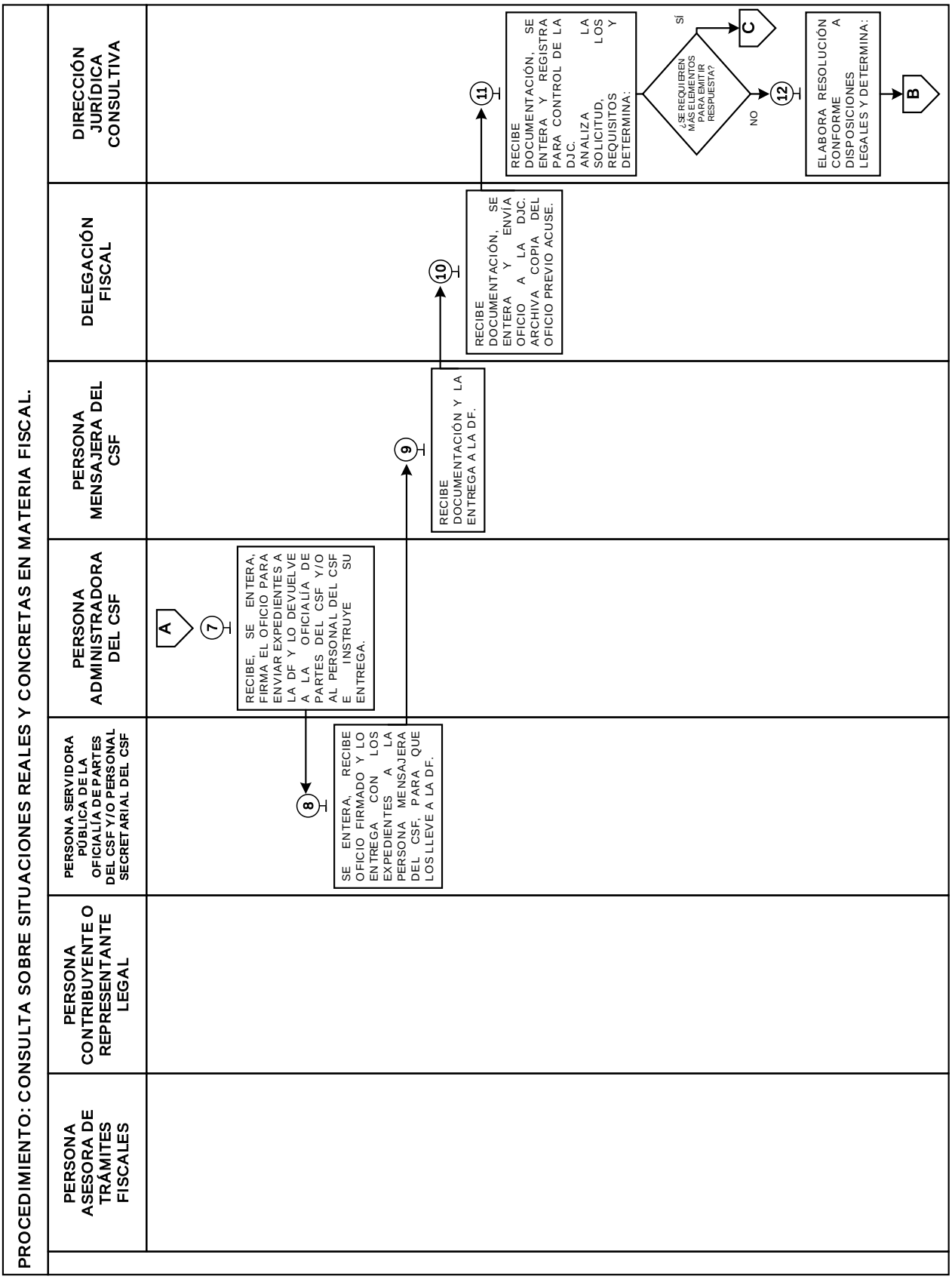
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
18	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe la resolución original y copia, se entera, firma acuse de recibo en copia, devuelve acuse y se retira. **Se conecta con la actividad número 44.**	
19	**Dirección Jurídica Consultiva**	**Sí se requieren más elementos.** Retiene la solicitud y documentos presentados; emite un requerimiento de información mediante oficio dirigido a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal otorgando un plazo para su presentación de tres días hábiles a partir de que surta efectos la notificación del requerimiento y determina: **¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal tiene domicilio fiscal en Toluca?**	Requerimiento de información
20	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía oficio de requerimiento a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal e instruye su notificación.	
21	**Delegación Fiscal**	Recibe oficio de requerimiento y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo, constancia de notificación y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 27.**	Acuse de recibo / Constancia de notificación
22	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe oficio de requerimiento, acusa de recibo en copia y devuelve, se entera y remite la información requerida en el plazo establecido. **Se conecta con la actividad número 28.**	
23	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por la persona contribuyente o, en su caso, el representante legal y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el oficio de requerimiento.	
24	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera y acude a la Dirección Jurídica Consultiva y solicita el oficio de requerimiento.	
25	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe a la a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, se entera de la solicitud, le entrega el oficio de requerimiento en original y copia.	Acuse de recibo / Acuse de recibo
26	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe oficio de requerimiento en original, acuse de recibo, devuelve acuse y se retira.	

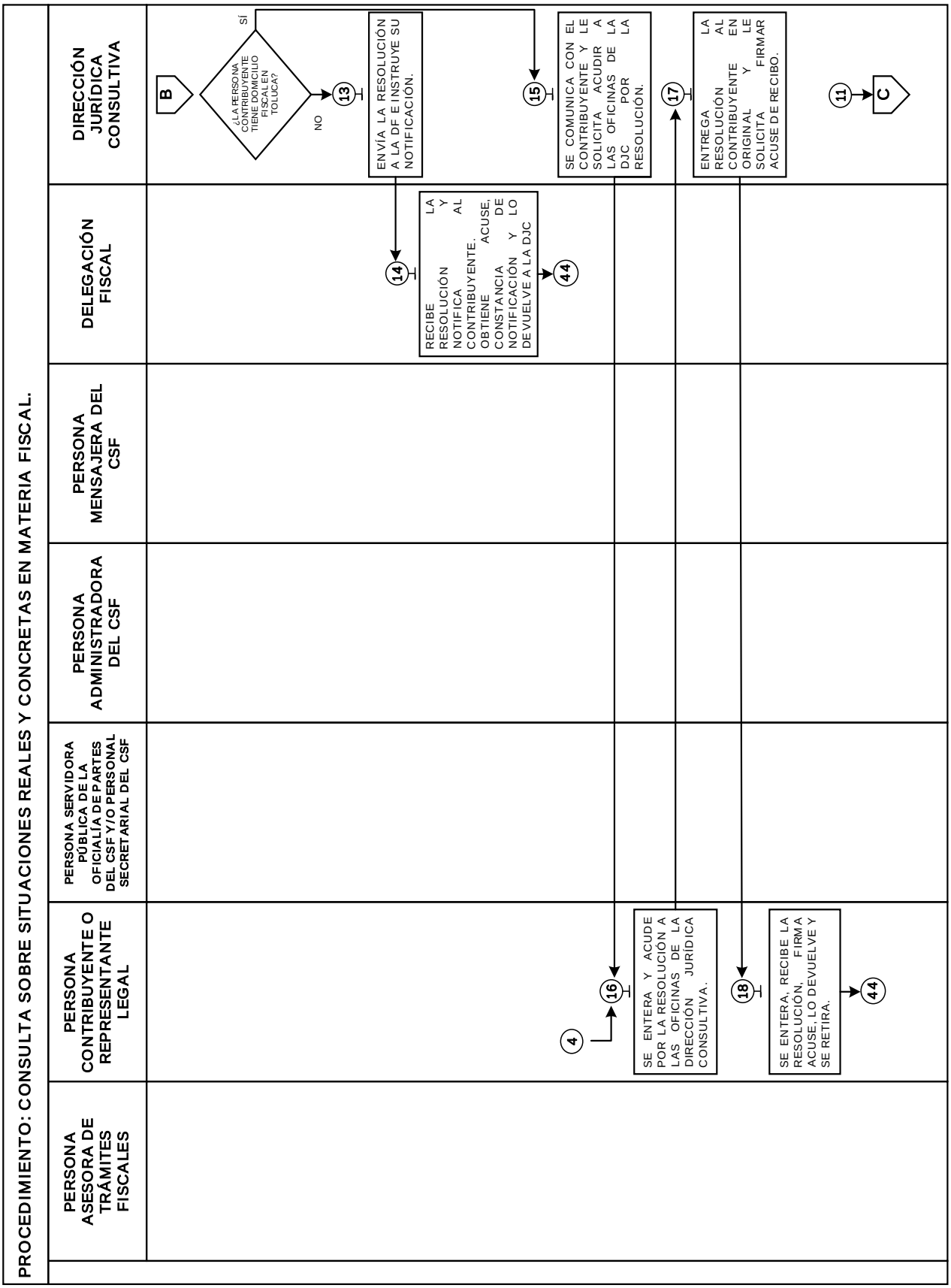
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Remite la información requerida en el plazo establecido. **Se conecta con la actividad número 28.**	
27	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe el acuse de recibo, lo integra al expediente y espera a que concluya el plazo para que la persona contribuyente o, en su caso, el representante legal atienda el requerimiento.	
28	**Dirección Jurídica Consultiva**	Al concluir el plazo de los tres días hábiles establecidos para entregar la información solicitada por la autoridad, determina conforme a la atención u omisión del requerimiento: **¿Se atiende el requerimiento?**	
29	**Dirección Jurídica Consultiva**	**No se atiende el requerimiento.** Elabora resolución donde se da por no atendido el requerimiento y por lo tanto se desecha la solicitud y determina: ¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal tiene domicilio fiscal en Toluca?	Resolución de desechamiento
30	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía resolución donde se da por desechada la solicitud a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal e instruye su notificación.	
31	**Delegación Fiscal**	Recibe resolución donde se da por desechada la solicitud y lo notifica a la persona contribuyente en su caso, al representante legal e instruye su notificación en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 44.**	
32	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe resolución donde se da por desechada la solicitud, acusa de recibo, devuelve acuse y se entera de la resolución de desechamiento.	Acuse de recibo
33	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por la persona contribuyente o, en su caso, el representante legal y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por la resolución.	
34	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, acude por la resolución de desechamiento a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	
35	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, le entrega la resolución de	

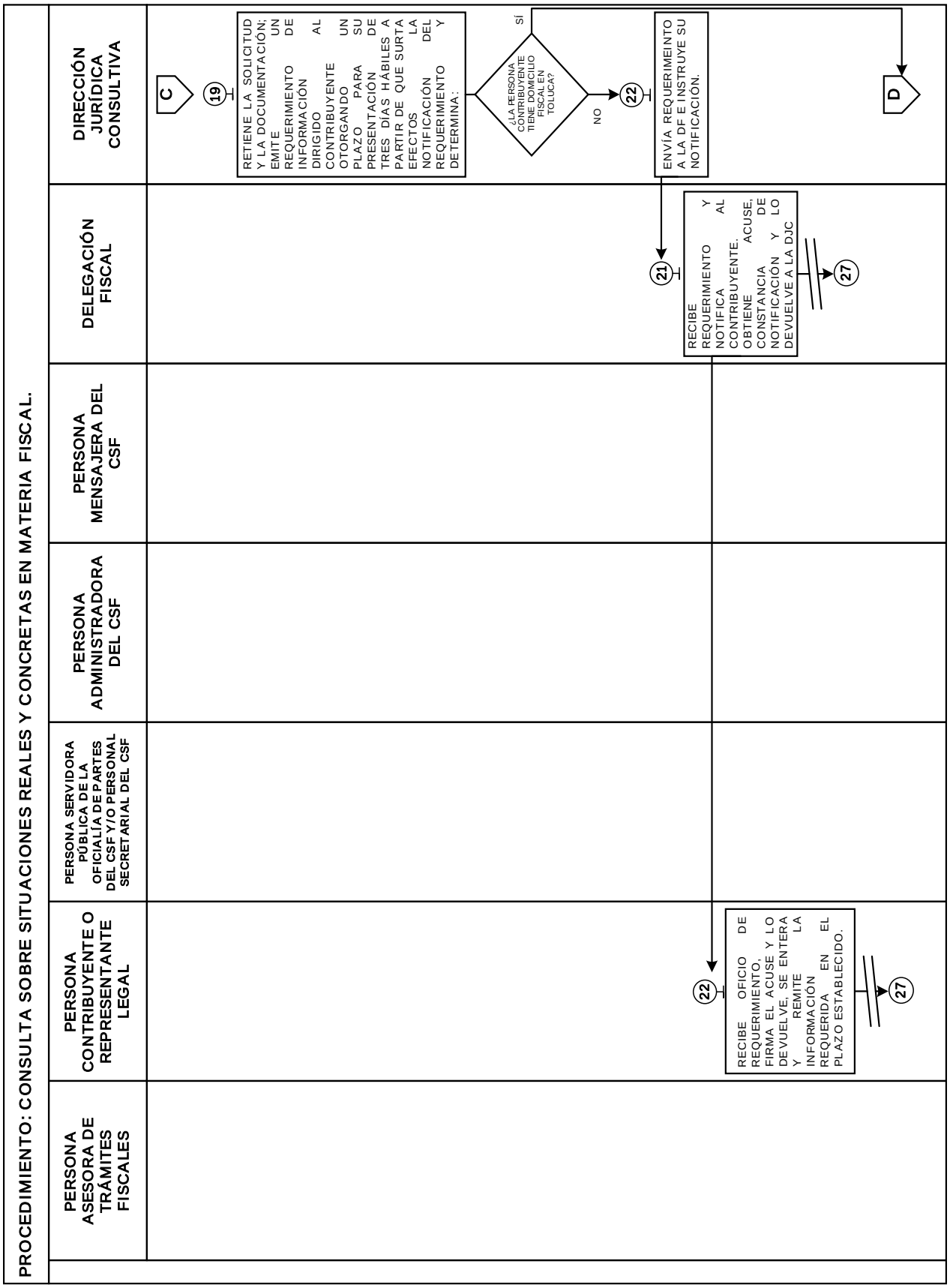
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		desechamiento en original y copia; le solicita acuse de recibo.	
36	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe la resolución de desechamiento en original y copia; acusa de recibo, se retira y procede según sus intereses.	
37	**Dirección Jurídica Consultiva**	**Sí se atiende el requerimiento.** Recibe información, analiza y elabora la resolución conforme a las disposiciones legales aplicables y determina: **¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal tiene domicilio fiscal en Toluca?**	Resolución
38	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía la resolución a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal e instruye su notificación.	
39	**Delegación Fiscal**	Recibe la resolución y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo de la resolución, así como de la constancia de notificación de la persona contribuyente en el domicilio señalado por el mismo y los devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 44.**	Acuse de recibo / Constancia de notificación
40	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por la resolución.	
41	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, acude a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva y solicita la resolución.	Resolución / Acuse de recibo.
42	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe a la persona contribuyente en su caso, al representante legal, se entera de la solicitud, le entrega la resolución a la persona contribuyente o en su caso, al representante legal en original y copia.	
43	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Se entera, recibe la resolución, acusa de recibo en copia, devuelve acuse y se retira.	
44	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe acuse de la resolución y constancia de notificación, las integra al expediente y archiva. **Fin del Procedimiento.**	Acuse de recibo/ Expediente

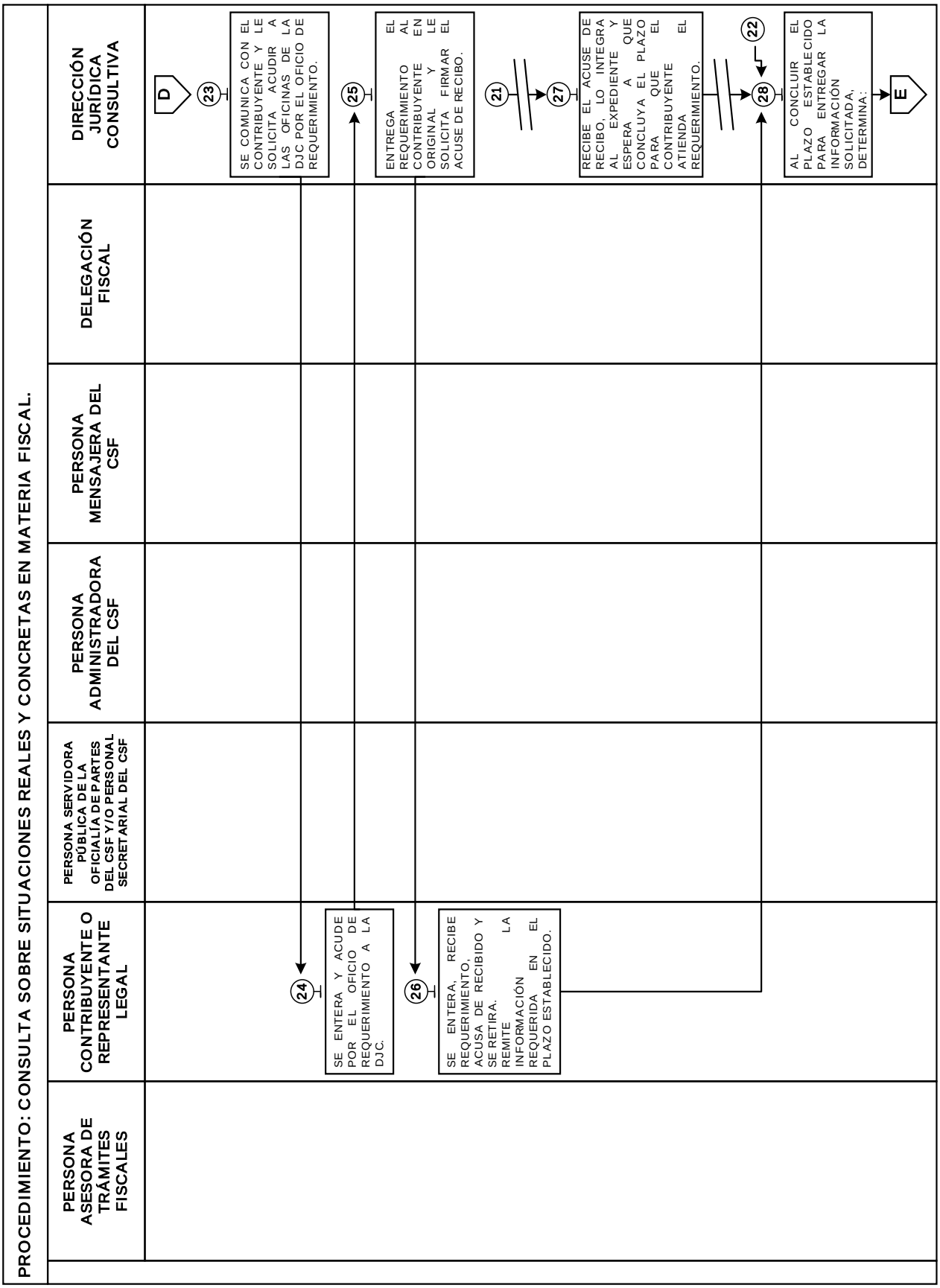
DIAGRAMACIÓN:

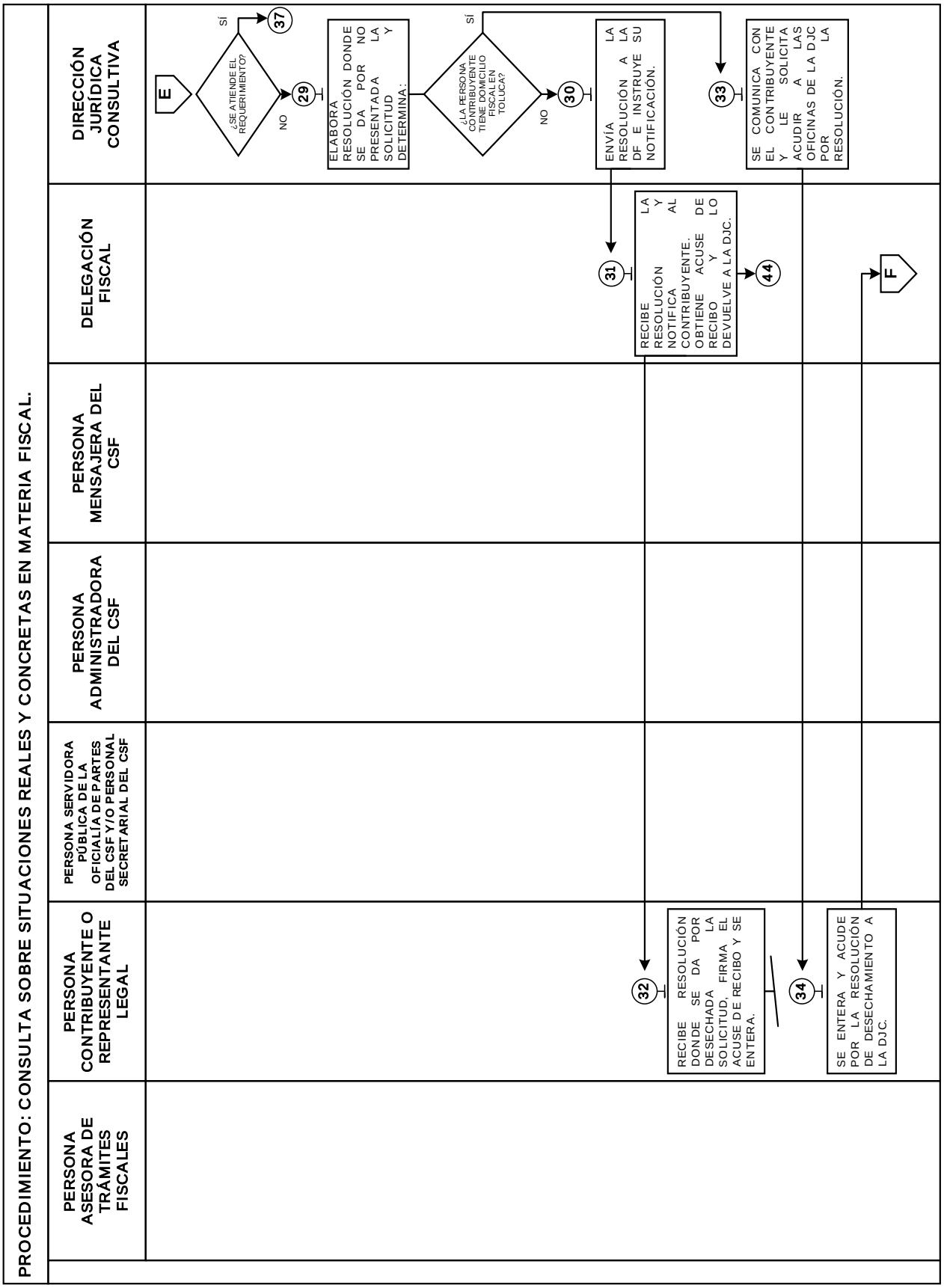


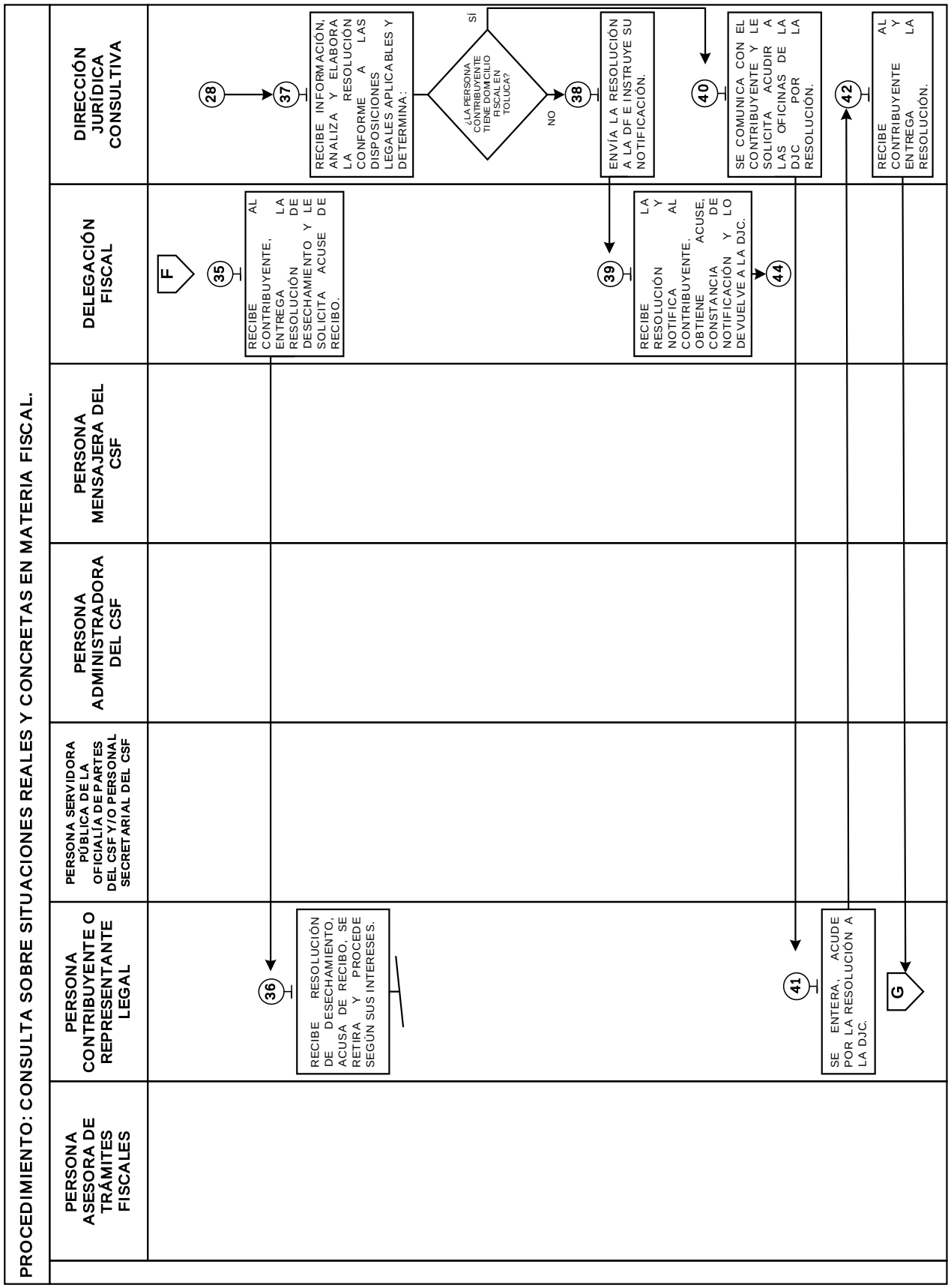

PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
A
7
RECIBE, SE ENTERA, FIRMA EL OFICIO PARA ENVIAR EXPEDIENTES A LA DF Y LO DEVUELVE A LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O AL PERSONAL DEL CSF E INSTRUYE SU ENTREGA.
8
SE ENTERA, RECIBE OFICIO FIRMADO Y LO ENTREGA CON LOS EXPEDIENTES A LA PERSONA MENSAJERA DEL CSF, PARA QUE LOS LLEVE A LA DF.
9
RECIBE DOCUMENTACIÓN Y LA ENTREGA A LA DF.
10
RECIBE DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA Y ENVÍA OFICIO A LA DJC. ARCHIVA COPIA DEL OFICIO PREVIO ACUSE.
11
RECIBE DOCUMENTACIÓN, SE ENTERA Y REGISTRA PARA CONTROL DE LA DJC. ANALIZA LA SOLICITUD, LOS REQUISITOS Y DETERMINA:
¿SE REQUIEREN MÁS ELEMENTOS PARA EMITIR RESPUESTA?
SÍ
C
NO
12
ELABORA RESOLUCIÓN CONFORME A DISPOSICIONES LEGALES Y DETERMINA:
B

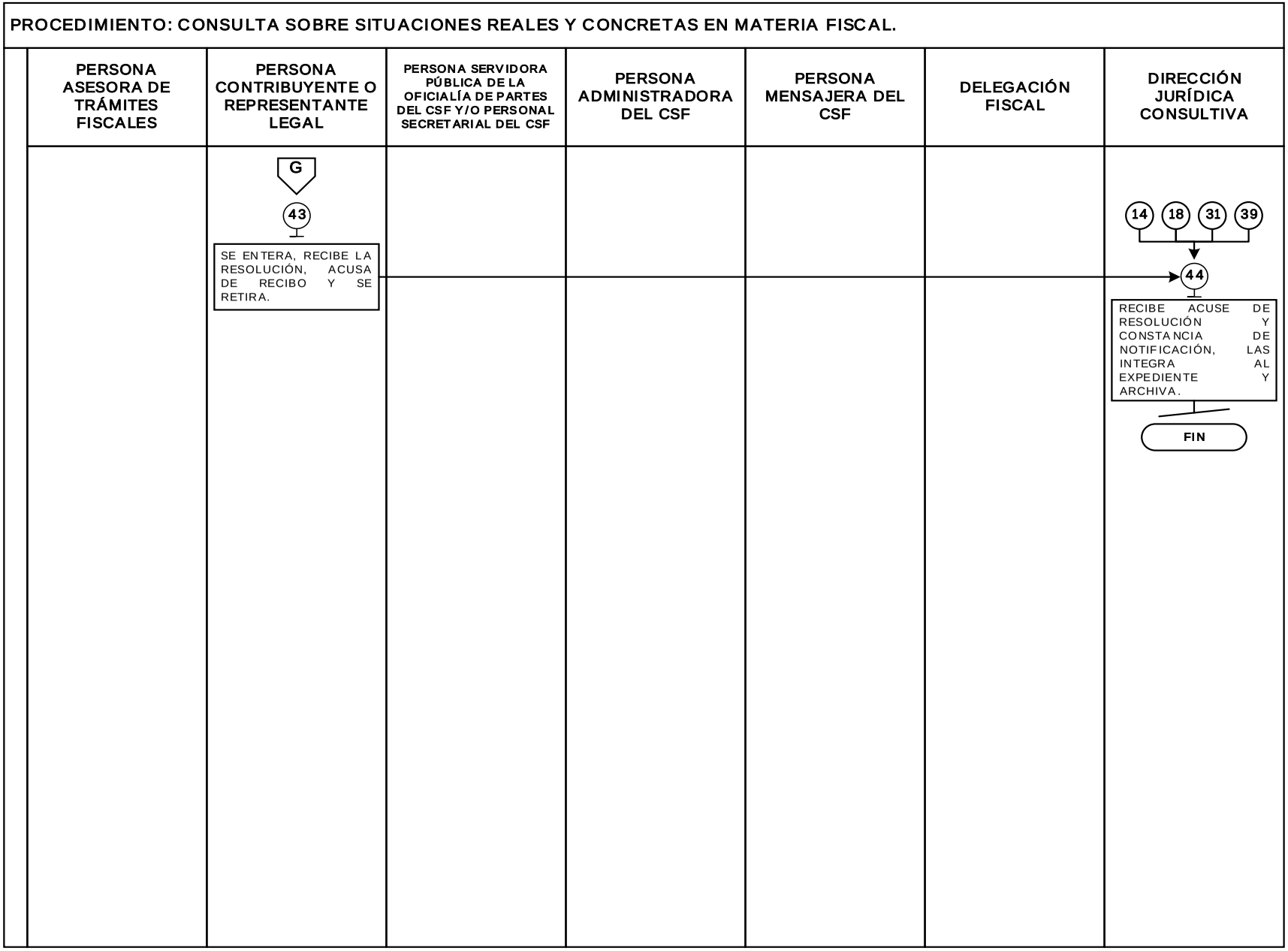

PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
B
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SÍ
NO
13
ENVÍA LA RESOLUCIÓN A LA DF E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
15
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR LA RESOLUCIÓN.
14
RECIBE LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE. OBTIENE ACUSE, CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN Y LO DEVUELVE A LA DJC
44
17
ENTREGA LA RESOLUCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN ORIGINAL Y LE SOLICITA FIRMAR ACUSE DE RECIBO.
11
C
4
16
SE ENTERA Y ACUDE POR LA RESOLUCIÓN A LAS OFICINAS DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA.
18
SE ENTERA, RECIBE LA RESOLUCIÓN, FIRMA ACUSE, LO DEVUELVE Y SE RETIRA.
44


PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
C
19
RETIENE LA SOLICITUD Y LA DOCUMENTACIÓN; EMITE UN REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DIRIGIDO AL CONTRIBUYENTE OTORGANDO UN PLAZO PARA SU PRESENTACIÓN DE TRES DÍAS HÁBILES A PARTIR DE QUE SURTA EFECTOS LA NOTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SÍ
NO
22
ENVÍA REQUERIMEINTO A LA DF E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
D
21
RECIBE REQUERIMIENTO Y NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE. OBTIENE ACUSE, CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN Y LO DEVUELVE A LA DJC
27
22
RECIBE OFICIO DE REQUERIMIENTO, FIRMA EL ACUSE Y LO DEVUELVE. SE ENTERA Y REMITE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL PLAZO ESTABLECIDO.
27


PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
D
23
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR EL OFICIO DE REQUERIMIENTO.
24
SE ENTERA Y ACUDE POR EL OFICIO DE REQUERIMIENTO A LA DJC.
25
ENTREGA EL REQUERIMIENTO AL CONTRIBUYENTE EN ORIGINAL Y LE SOLICITA FIRMAR EL ACUSE DE RECIBO.
26
SE ENTERA, RECIBE REQUERIMIENTO, ACUSA DE RECIBIDO Y SE RETIRA. REMITE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL PLAZO ESTABLECIDO.
21
27
RECIBE EL ACUSE DE RECIBO, LO INTEGRA AL EXPEDIENTE Y ESPERA A QUE CONCLUYA EL PLAZO PARA QUE EL CONTRIBUYENTE ATIENDA EL REQUERIMIENTO.
22
28
AL CONCLUIR EL PLAZO ESTABLECIDO PARA ENTREGAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA, DETERMINA:
E


PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
E
¿SE ATIENDE EL REQUERIMIENTO?
SÍ
37
NO
29
ELABORA RESOLUCIÓN DONDE SE DA POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SÍ
NO
30
ENVÍA LA RESOLUCIÓN A LA DF E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
33
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR LA RESOLUCIÓN.
31
RECIBE LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE. OBTIENE ACUSE DE RECIBO Y LO DEVUELVE A LA DJC.
44
F
32
RECIBE RESOLUCIÓN DONDE SE DA POR DESECHADA LA SOLICITUD, FIRMA EL ACUSE DE RECIBO Y SE ENTERA.
34
SE ENTERA Y ACUDE POR LA RESOLUCIÓN DE DESECHAMIENTO A LA DJC.


PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
F
35
RECIBE AL CONTRIBUYENTE, ENTREGA LA RESOLUCIÓN DE DESECHAMIENTO Y LE SOLICITA ACUSE DE RECIBO.
28
37
RECIBE INFORMACIÓN, ANALIZA Y ELABORA LA RESOLUCIÓN CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SÍ
NO
38
ENVÍA LA RESOLUCIÓN A LA DF E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
39
RECIBE LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICA AL CONTRIBUYENTE, OBTIENE ACUSE, CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN Y LO DEVUELVE A LA DJC.
40
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR LA RESOLUCIÓN.
44
36
RECIBE RESOLUCIÓN DE DESECHAMIENTO, ACUSA DE RECIBO, SE RETIRA Y PROCEDE SEGÚN SUS INTERESES.
41
SE ENTERA, ACUDE POR LA RESOLUCIÓN A LA DJC.
42
RECIBE AL CONTRIBUYENTE Y ENTREGA LA RESOLUCIÓN.
G


PROCEDIMIENTO: CONSULTA SOBRE SITUACIONES REALES Y CONCRETAS EN MATERIA FISCAL.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF Y/O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
PERSONA MENSAJERA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
G
43
SE ENTERA, RECIBE LA RESOLUCIÓN, ACUSA DE RECIBO Y SE RETIRA.
14
18
31
39
44
RECIBE ACUSE DE RESOLUCIÓN Y CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN, LAS INTEGRA AL EXPEDIENTE Y ARCHIVA.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

3.3.5 Declaración de Reconocimiento de no Pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.

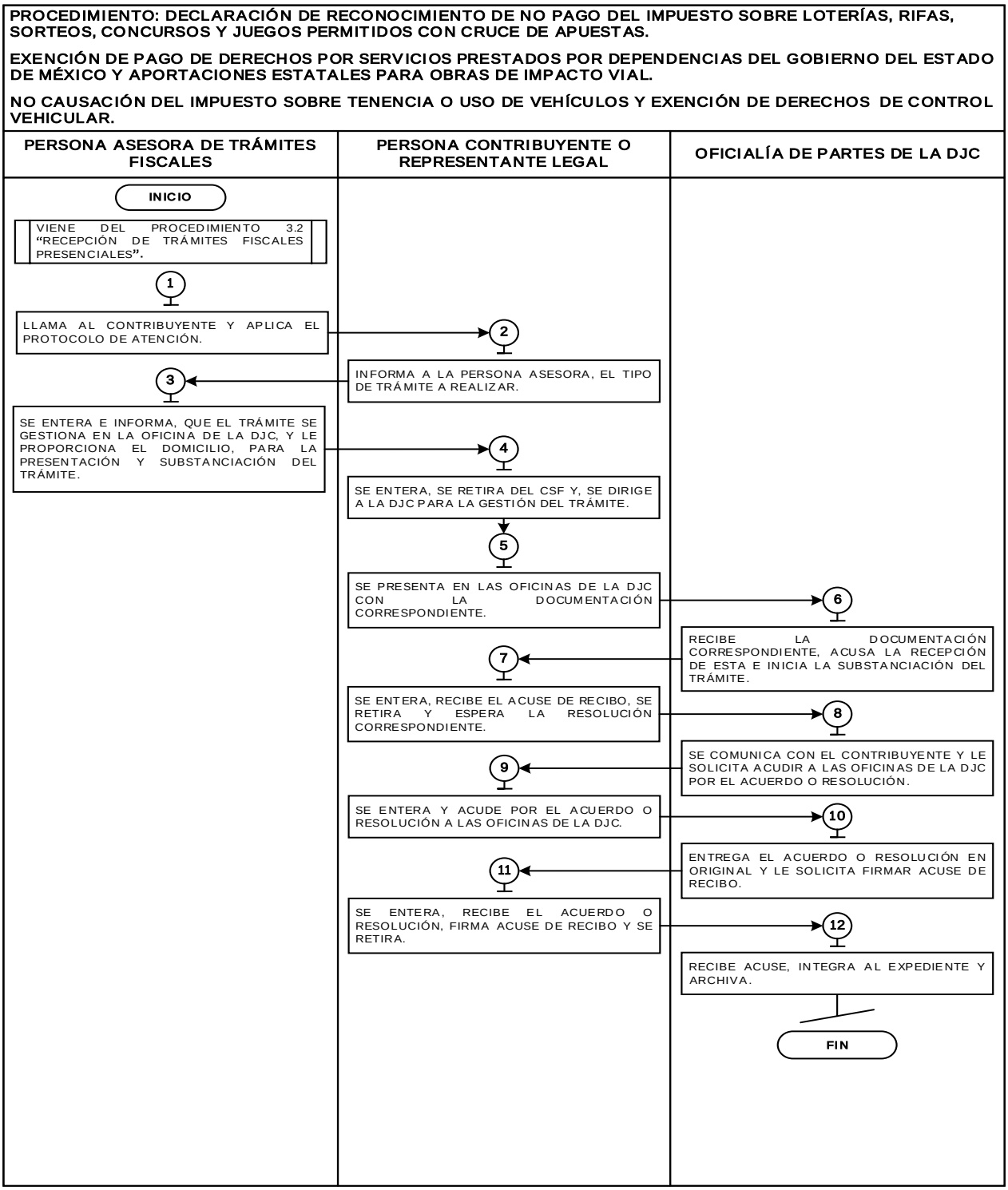
3.3.6 Exención de Pago de Derechos por Servicios Prestados por Dependencias del Gobierno del Estado de México y Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial.

3.3.8 No Causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Exención de Derechos de Control Vehicular.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria".	
2	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Informa a la persona asesora, el tipo de trámite a realizar.	
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Se entera e informa a la persona contribuyente o, en su caso representante legal, que el trámite se gestiona en la oficina de la Dirección Jurídica Consultiva, y le proporciona el domicilio, para la presentación y substanciación del trámite.	Domicilio de la Dirección Jurídica Consultiva
4	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, se retira del CSF y, se dirige a la Dirección Jurídica Consultiva para la gestión del trámite.	
5	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se presenta en las oficinas de la dirección con la documentación correspondiente.	Identificación oficial /Escrito de solicitud / RFC o CURP / FUP / Nombramiento / Poder Notarial / Acta Constitutiva
6	**Oficialía de partes de la DJC**	Recibe la documentación correspondiente, acusa la recepción de esta e inicia la substanciación del trámite.	Acuse de recibo
7	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe el acuse de recibo, se retira y espera la resolución correspondiente.	Resolución
8	**Oficialía de partes de la DJC**	Se comunica por los medios de contacto proporcionados por la persona contribuyente en su escrito de solicitud y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el acuerdo o resolución.	
9	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera y acude por el acuerdo o resolución a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	Acuerdo o resolución / Acuse de recibo.
10	**Oficialía de partes de la DJC**	Entrega el acuerdo o resolución a la o al contribuyente en original y le solicita firmar acuse de recibo.	
11	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe el acuerdo o resolución en original, firma acuse de recibo y se retira.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
12	**Oficialía de partes de la DJC**	Recibe acuse, integra al expediente y archiva. **Fin del Procedimiento.**	Acuse Expediente

DIAGRAMACIÓN:



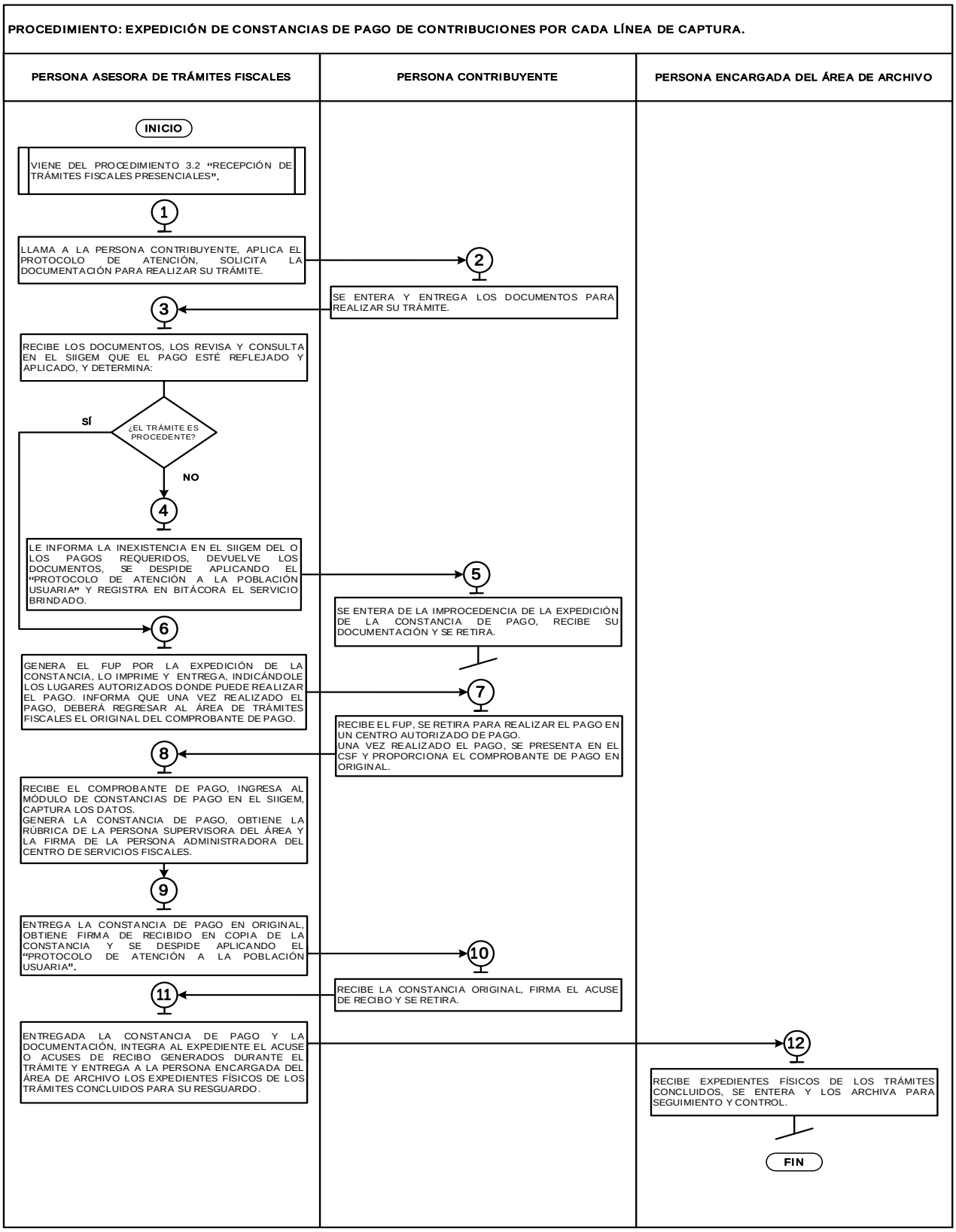
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.7 Expedición de Constancias de Pago de Contribuciones por Cada Línea de Captura.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita la documentación para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora los documentos para realizar su trámite.	Identificación oficial y/o poder notarial / FUP / Comprobante de Pago.
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los documentos, los revisa y consulta en el SIIGEM que el pago del cual se solicita la constancia esté reflejado y aplicado, y determina: **¿El trámite es procedente?**	
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**El trámite no es procedente.** Le informa a la persona contribuyente sobre la inexistencia en el SIIGEM del o los pagos requeridos, devuelve los documentos, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y registra en bitácora el servicio brindado.	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera de la improcedencia de la expedición de la constancia de pago, recibe su documentación, se retira y procede conforme a sus intereses.	
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**El trámite sí es procedente.** Genera el FUP de derechos por la expedición de la constancia, lo imprime y se lo entrega a la persona contribuyente, indicándole los lugares autorizados donde puede realizar el pago, le informa que, una vez realizado el pago, deberá regresar al área de	FUP

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		trámites fiscales y proporcionar a la persona asesora que lo atendió, el original del Comprobante de Pago.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP, se retira para realizar el pago en un Centro Autorizado de Pago.	FUP
	Persona Contribuyente	Una vez realizado el pago, se presenta en el área de trámites fiscales del Centro de Servicios Fiscales y proporciona a la persona asesora de trámites fiscales el Comprobante de Pago en original.	
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe el Comprobante de Pago, ingresa al módulo de Constancias de Pago en el SIIGEM, captura los datos solicitados por el sistema (referencia de pago de derechos y la referencia de la cual se solicita la Constancia de Pago), genera la Constancia de Pago, obtiene la rúbrica de la persona supervisora del área y la firma de la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales.	Comprobante de Pago
9	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Entrega la Constancia de Pago a la persona contribuyente en original y copia, obtiene firma de recibido en copia de la constancia y se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”.	Constancia de Pago
10	**Persona Contribuyente**	Recibe la Constancia de Pago original solicitada, acusa de recibo en copia y se retira.	Constancia de Pago
11	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Entregada la Constancia de Pago, y la documentación presentada por la persona contribuyente, integra al expediente el acuse o acuses de recibo generados durante el trámite y entrega a la persona encargada del área de archivo los expedientes físicos de los trámites concluidos para su resguardo.	
12	**Persona encargada del área de archivo**	Recibe expedientes físicos de los trámites concluidos, se entera y los archiva para seguimiento y control. **Fin del procedimiento.**	Expediente

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

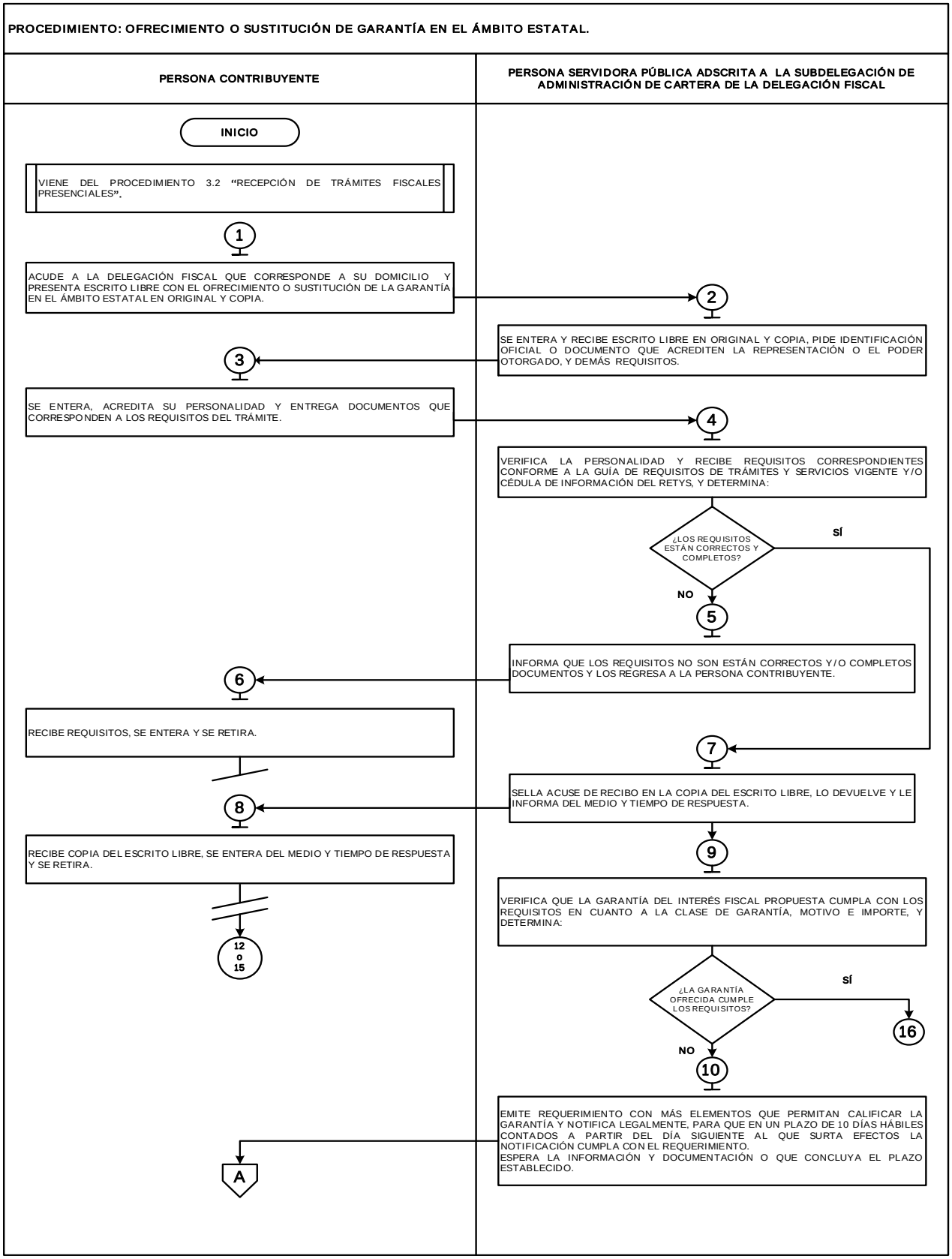
PROCEDIMIENTO: 3.3.9 Ofrecimiento o Sustitución de Garantía en el Ámbito Estatal.

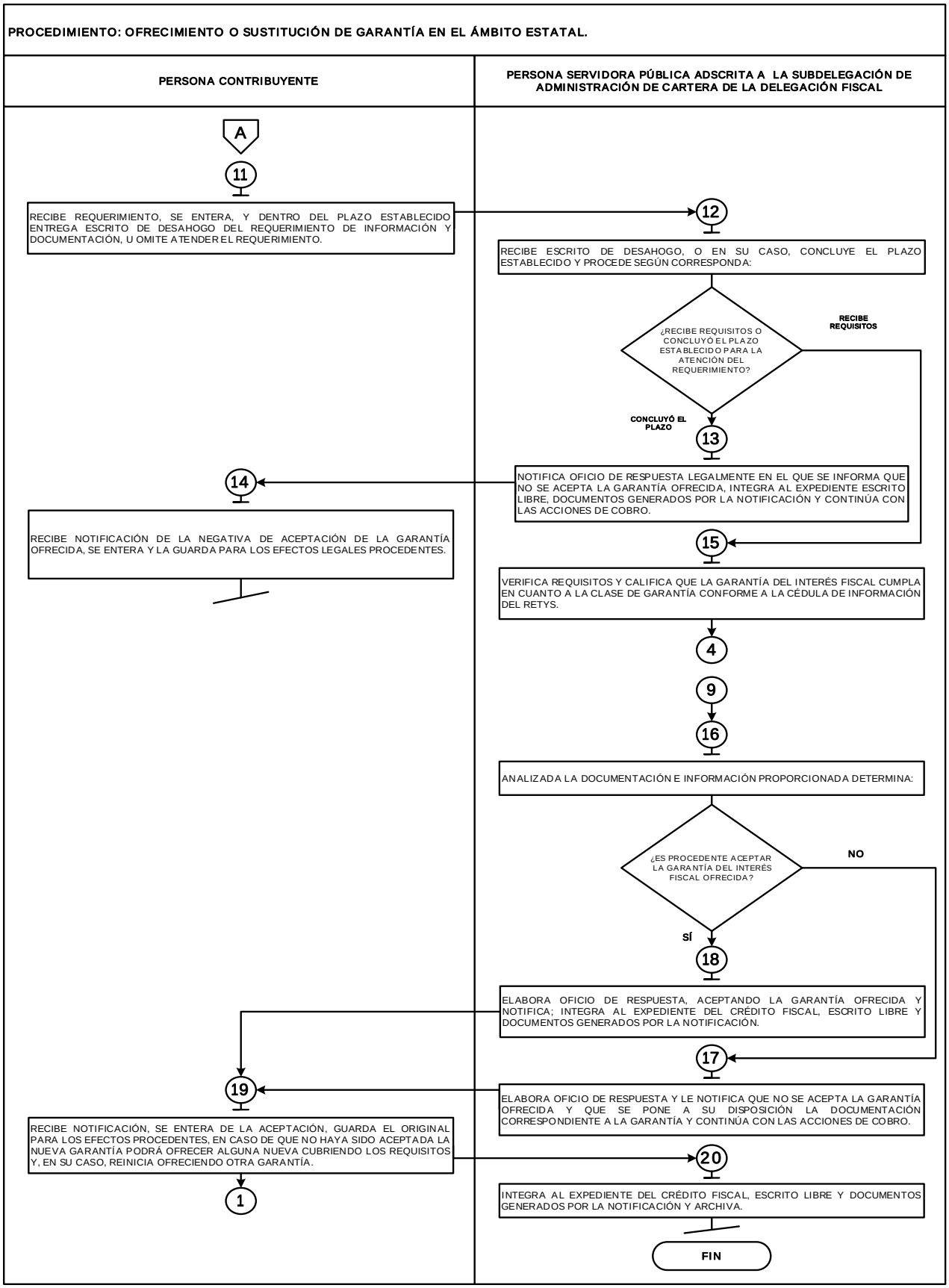
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio con la persona servidora pública de la Delegación Fiscal y presenta escrito libre con el ofrecimiento o sustitución de la garantía en el ámbito estatal en original y copia.	
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y recibe escrito libre en original y copia, pide a la persona contribuyente: • Identificación oficial (si es directamente la persona interesada) o documento que acrediten la representación o el poder otorgado, y • Requisitos para verificar si procede el ofrecimiento o sustitución de la garantía en el ámbito estatal.	Escrito Libre
3	**Persona Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acrediten la representación, y entrega documentos que corresponden a los requisitos que contienen la garantía del interés fiscal.	Identificación oficial
4	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona contribuyente y recibe requisitos correspondientes a la garantía del interés fiscal, verifica que el escrito libre, así como los requisitos, sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y/o cédula de información del RETyS y determina: **¿Los requisitos están correctos y completos?**	Escrito libre y documentos que contienen la garantía del interés fiscal
5	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos no están correctos y completos.** Informa que los requisitos no son están completos y/o completos documentos y los regresa a la persona contribuyente.	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe requisitos, se entera, se retira y procede conforme a sus intereses.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los documentos sí están completos y correctos.** Sella acuse de recibo en la copia del escrito libre, lo devuelve a la persona contribuyente, y le informa del medio y tiempo de respuesta.	Escrito libre y documentos que contienen la garantía del interés fiscal
8	**Persona Contribuyente**	Recibe copia del escrito libre como acuse de recibo, se entera del medio y tiempo de respuesta y se retira. **Se conecta con la actividad número 12 o 15.**	Acuse de recibo del escrito libre.
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica que la garantía del interés fiscal propuesta cumpla con los requisitos en cuanto a la clase de garantía, motivo e importe y determina: **¿La garantía ofrecida o en sustitución cumple los requisitos?**	Documentos que contienen la garantía del interés fiscal.
10	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía ofrecida o en sustitución no cumple los requisitos.** Emite requerimiento de información y documentación con más elementos que permitan calificar la garantía y notifica legalmente a la persona contribuyente, para que en un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación cumpla con el requerimiento. Espera información y documentación o que concluya el plazo establecido.	Oficio de requerimiento de información
11	**Persona Contribuyente**	Recibe requerimiento de información y documentación con más elementos que permitan calificar la garantía, se entera, y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información y documentación, u omite atender el requerimiento.	
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe requisitos o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	Escrito de desahogo y documentación requerida
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento.** Notifica oficio de respuesta legalmente a la persona contribuyente en el que se informa que no se acepta la garantía ofrecida y que se pone a su disposición la documentación correspondiente a la garantía ofrecida o en sustitución, integra al expediente escrito libre, documentos generados por la notificación y continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta y documentos que contengan la notificación

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
14	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación de la negativa de aceptación de la garantía ofrecida, se entera y guarda para los efectos legales procedentes.	Oficio de respuesta y documentos que contengan la notificación
15	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí recibe requisitos** Verifica requisitos y califica que la garantía del interés fiscal cumpla en cuanto a la clase de garantía, conforme a la cédula de información del RETyS.	Escrito de desahogo de requerimiento
16	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía ofrecida si cumple los requisitos.** Analizada la documentación e información proporcionada determina: **¿Es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos que contiene la garantía fiscal
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es procedente la garantía de interés fiscal ofrecida.** Elabora oficio de respuesta y le notifica legalmente a la persona contribuyente que no se acepta la garantía ofrecida y que se pone a su disposición la documentación correspondiente a la garantía y continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
18	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es procedente la garantía de interés fiscal ofrecida.** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica legalmente a la persona contribuyente; integra al expediente del crédito fiscal, escrito libre, requisitos y documentos generados por la notificación. **Se conecta con la actividad número 20.**	
19	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación legalmente, se entera de la aceptación de la garantía y firma el acuse de recibido, guarda el original para los efectos procedentes, en caso de que no haya sido aceptada la nueva garantía podrá ofrecer alguna nueva cubriendo los requisitos y, en su caso, reinicia ofreciendo otra garantía. **Se conecta con la actividad número 1.**	Acuse de recepción
20	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Integra al expediente del crédito fiscal, escrito libre y documentos generados por la notificación y archiva. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: OFRECIMIENTO O SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
11
RECIBE REQUERIMIENTO, SE ENTERA, Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ENTREGA ESCRITO DE DESAHOGO DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, U OMITE ATENDER EL REQUERIMIENTO.
12
RECIBE ESCRITO DE DESAHOGO, O EN SU CASO, CONCLUYE EL PLAZO ESTABLECIDO Y PROCEDE SEGÚN CORRESPONDA:
¿RECIBE REQUISITOS O CONCLUYÓ EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO?
RECIBE REQUISITOS
CONCLUYÓ EL PLAZO
13
NOTIFICA OFICIO DE RESPUESTA LEGALMENTE EN EL QUE SE INFORMA QUE NO SE ACEPTA LA GARANTÍA OFRECIDA, INTEGRA AL EXPEDIENTE ESCRITO LIBRE, DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
14
RECIBE NOTIFICACIÓN DE LA NEGATIVA DE ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA, SE ENTERA Y LA GUARDA PARA LOS EFECTOS LEGALES PROCEDENTES.
15
VERIFICA REQUISITOS Y CALIFICA QUE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL CUMPLA EN CUANTO A LA CLASE DE GARANTÍA CONFORME A LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DEL RETYS.
4
9
16
ANALIZADA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PROPORCIONADA DETERMINA:
¿ES PROCEDENTE ACEPTAR LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL OFRECIDA?
NO
SÍ
18
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA, ACEPTANDO LA GARANTÍA OFRECIDA Y NOTIFICA; INTEGRA AL EXPEDIENTE DEL CRÉDITO FISCAL, ESCRITO LIBRE Y DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN.
17
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA Y LE NOTIFICA QUE NO SE ACEPTA LA GARANTÍA OFRECIDA Y QUE SE PONE A SU DISPOSICIÓN LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
19
RECIBE NOTIFICACIÓN, SE ENTERA DE LA ACEPTACIÓN, GUARDA EL ORIGINAL PARA LOS EFECTOS PROCEDENTES, EN CASO DE QUE NO HAYA SIDO ACEPTADA LA NUEVA GARANTÍA PODRÁ OFRECER ALGUNA NUEVA CUBRIENDO LOS REQUISITOS Y, EN SU CASO, REINICIA OFRECIENDO OTRA GARANTÍA.
1
20
INTEGRA AL EXPEDIENTE DEL CRÉDITO FISCAL, ESCRITO LIBRE Y DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN Y ARCHIVA.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

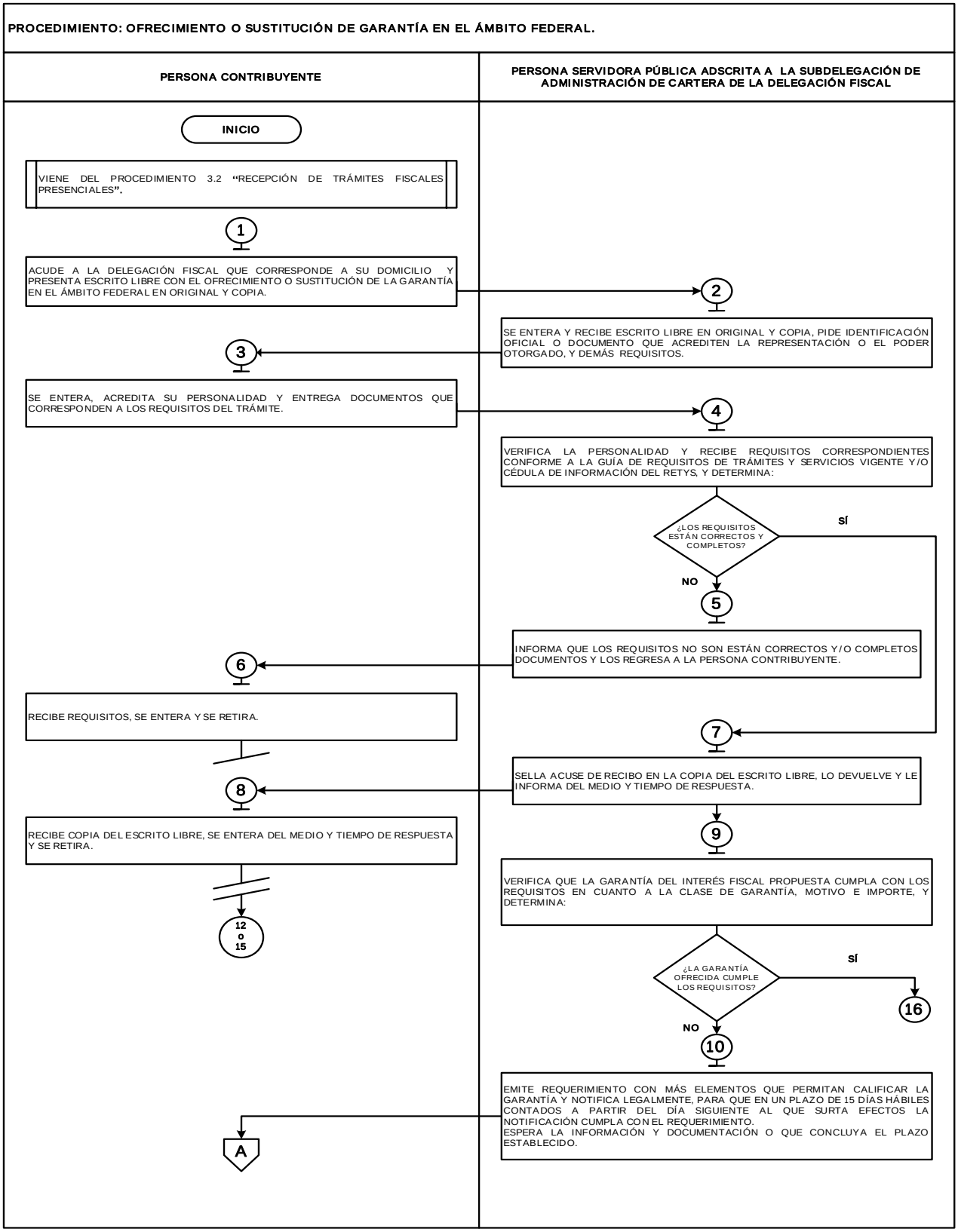
PROCEDIMIENTO: 3.3.10 Ofrecimiento o Sustitución de Garantía en el Ámbito Federal.

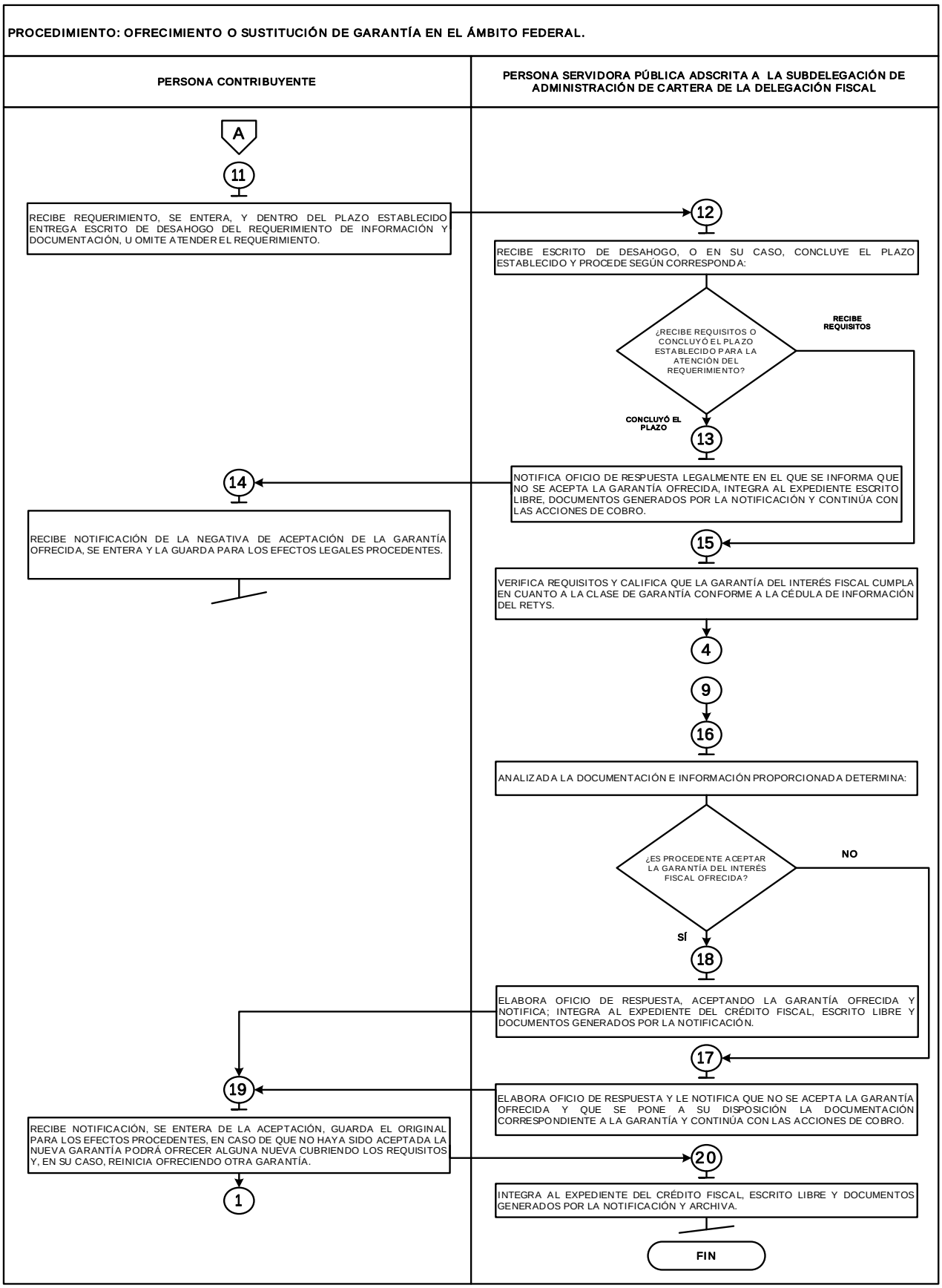
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio con la persona servidora pública de la Delegación Fiscal y presenta escrito libre con el ofrecimiento o sustitución de la garantía en el ámbito estatal en original y copia.	
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y recibe escrito libre en original y copia, pide a la persona contribuyente: • Identificación oficial (si es directamente la persona interesada) o documento que acrediten la representación o el poder otorgado, y • Requisitos para verificar si procede el ofrecimiento o sustitución de la garantía en el ámbito estatal.	Escrito Libre
3	**Persona Contribuyente**	Se entera, acredita su personalidad con identificación oficial o documento que acrediten la representación, y entrega documentos que corresponden a los requisitos que contienen la garantía del interés fiscal.	Identificación oficial
4	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona contribuyente y recibe requisitos correspondientes a la garantía del interés fiscal, verifica que el escrito libre, así como los requisitos, sean conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y/o cédula de información del RETyS y determina: **¿Los requisitos están correctos y completos?**	Escrito libre y documentos que contienen la garantía del interés fiscal
5	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos no están correctos y completos.** Informa que los requisitos no son están completos y/o completos documentos y los regresa a la persona contribuyente.	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe requisitos, se entera, se retira y procede conforme a sus intereses.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los documentos sí están completos y correctos.** Sella acuse de recibo en la copia del escrito libre, lo devuelve a la persona contribuyente, y le informa del medio y tiempo de respuesta.	Escrito libre y documentos que contienen la garantía del interés fiscal
8	**Persona Contribuyente**	Recibe copia del escrito libre como acuse de recibo, se entera del medio y tiempo de respuesta y se retira. **Se conecta con la actividad número 12 o 15.**	Acuse de recibo del escrito libre.
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica que la garantía del interés fiscal propuesta cumpla con los requisitos en cuanto a la clase de garantía, motivo e importe y determina: **¿La garantía ofrecida o en sustitución cumple los requisitos?**	Documentos que contienen la garantía del interés fiscal.
10	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía ofrecida o en sustitución no cumple los requisitos.** Emite requerimiento de información y documentación con más elementos que permitan calificar la garantía y notifica legalmente a la persona contribuyente, para que en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación cumpla con el requerimiento. Espera información y documentación o que concluya el plazo establecido.	Oficio de requerimiento de información
11	**Persona Contribuyente**	Recibe requerimiento de información y documentación con más elementos que permitan calificar la garantía, se entera, y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información y documentación, u omite atender el requerimiento.	
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito de desahogo del requerimiento, información y documentación requerida o, en su caso, concluye el plazo establecido y procede según corresponda: **¿Recibe requisitos o concluyó el plazo establecido para la atención del requerimiento?**	Escrito de desahogo y documentación requerida
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento.** Notifica oficio de respuesta legalmente a la persona contribuyente en el que se informa que no se acepta la garantía ofrecida y que se pone a su disposición la documentación correspondiente a la garantía ofrecida o en sustitución, integra al expediente escrito libre, documentos generados	Oficio de respuesta y documentos que contengan la notificación

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		por la notificación y continúa con las acciones de cobro.	
14	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación de la negativa de aceptación de la garantía ofrecida, se entera y guarda para los efectos legales procedentes.	Oficio de respuesta y documentos que contengan la notificación
15	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí recibe requisitos** Verifica requisitos y califica que la garantía del interés fiscal cumpla en cuanto a la clase de garantía, conforme a la cédula de información del RETyS.	Escrito de desahogo de requerimiento
16	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La garantía ofrecida si cumple los requisitos.** Analizada la documentación e información proporcionada determina: **¿Es procedente aceptar la garantía del interés fiscal ofrecida?**	Documentos que contiene la garantía fiscal
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es procedente la garantía de interés fiscal ofrecida.** Elabora oficio de respuesta y le notifica legalmente a la persona contribuyente que no se acepta la garantía ofrecida y que se pone a su disposición la documentación correspondiente a la garantía y continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
18	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es procedente la garantía de interés fiscal ofrecida.** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica legalmente a la persona contribuyente; integra al expediente del crédito fiscal, escrito libre, requisitos y documentos generados por la notificación. **Se conecta con la actividad número 20.**	
19	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación legalmente, se entera de la aceptación de la garantía y firma el acuse de recibido, guarda el original para los efectos procedentes, en caso de que no haya sido aceptada la nueva garantía podrá ofrecer alguna nueva cubriendo los requisitos y, en su caso, reinicia ofreciendo otra garantía. **Se conecta con la actividad número 1.**	Acuse de recepción
20	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Integra al expediente del crédito fiscal, escrito libre y documentos generados por la notificación y archiva. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: OFRECIMIENTO O SUSTITUCIÓN DE GARANTÍA EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
11
RECIBE REQUERIMIENTO, SE ENTERA, Y DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ENTREGA ESCRITO DE DESAHOGO DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, U OMITE ATENDER EL REQUERIMIENTO.
12
RECIBE ESCRITO DE DESAHOGO, O EN SU CASO, CONCLUYE EL PLAZO ESTABLECIDO Y PROCEDE SEGÚN CORRESPONDA:
¿RECIBE REQUISITOS O CONCLUYÓ EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO?
RECIBE REQUISITOS
CONCLUYÓ EL PLAZO
13
NOTIFICA OFICIO DE RESPUESTA LEGALMENTE EN EL QUE SE INFORMA QUE NO SE ACEPTA LA GARANTÍA OFRECIDA, INTEGRA AL EXPEDIENTE ESCRITO LIBRE, DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
14
RECIBE NOTIFICACIÓN DE LA NEGATIVA DE ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA, SE ENTERA Y LA GUARDA PARA LOS EFECTOS LEGALES PROCEDENTES.
15
VERIFICA REQUISITOS Y CALIFICA QUE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL CUMPLA EN CUANTO A LA CLASE DE GARANTÍA CONFORME A LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DEL RETYS.
4
9
16
ANALIZADA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PROPORCIONADA DETERMINA:
¿ES PROCEDENTE ACEPTAR LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL OFRECIDA?
NO
SÍ
18
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA, ACEPTANDO LA GARANTÍA OFRECIDA Y NOTIFICA; INTEGRA AL EXPEDIENTE DEL CRÉDITO FISCAL, ESCRITO LIBRE Y DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN.
17
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA Y LE NOTIFICA QUE NO SE ACEPTA LA GARANTÍA OFRECIDA Y QUE SE PONE A SU DISPOSICIÓN LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
19
RECIBE NOTIFICACIÓN, SE ENTERA DE LA ACEPTACIÓN, GUARDA EL ORIGINAL PARA LOS EFECTOS PROCEDENTES, EN CASO DE QUE NO HAYA SIDO ACEPTADA LA NUEVA GARANTÍA PODRÁ OFRECER ALGUNA NUEVA CUBRIENDO LOS REQUISITOS Y, EN SU CASO, REINICIA OFRECIENDO OTRA GARANTÍA.
1
20
INTEGRA AL EXPEDIENTE DEL CRÉDITO FISCAL, ESCRITO LIBRE Y DOCUMENTOS GENERADOS POR LA NOTIFICACIÓN Y ARCHIVA.
FIN

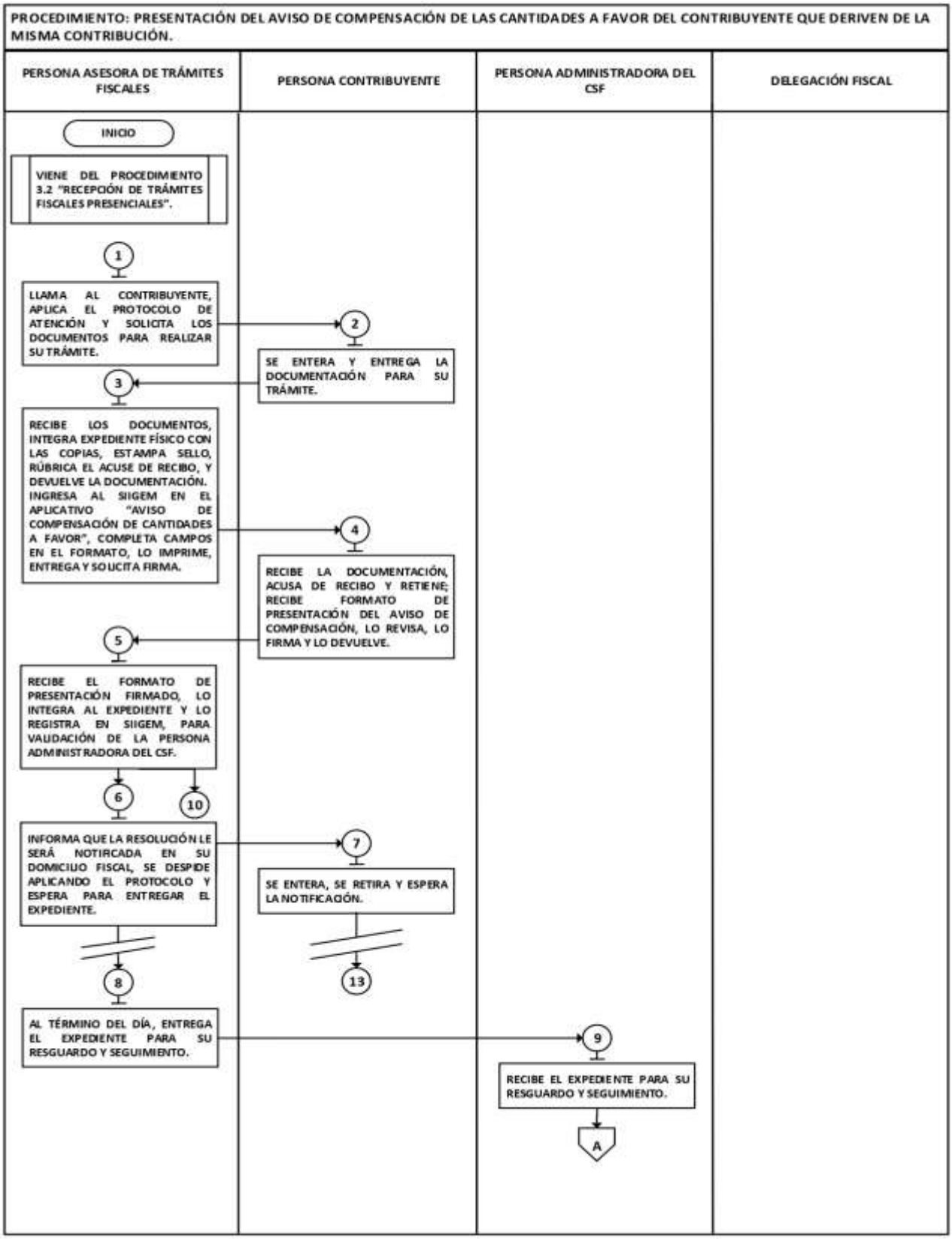
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

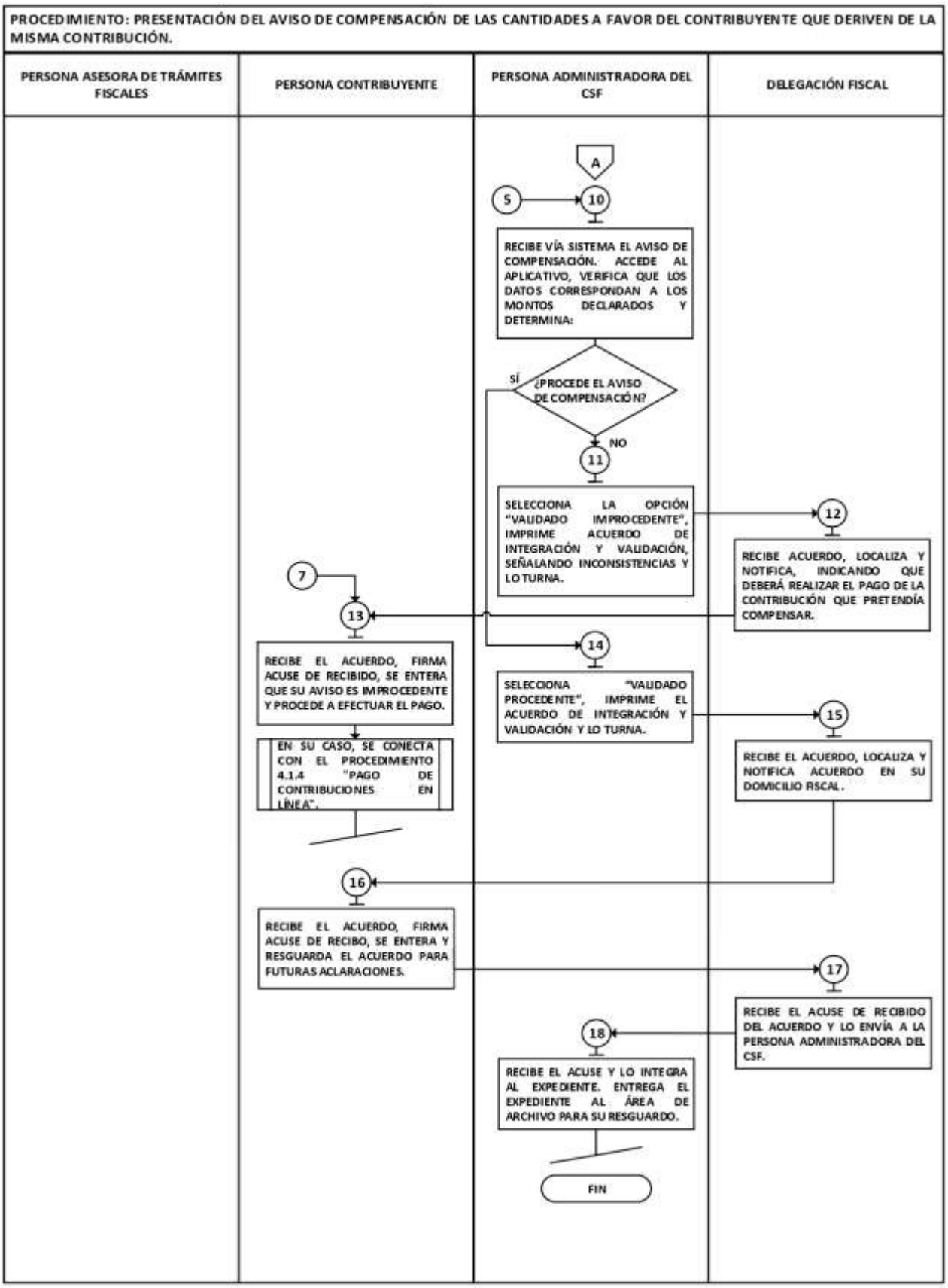
PROCEDIMIENTO: 3.3.11 Presentación del Aviso de Compensación de las Cantidades a Favor del Contribuyente que Deriven de la Misma Contribución.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora la documentación para realizar su trámite.	Identificación oficial / Formato "Aviso de Compensación" / Anexo A1 del "Aviso de Compensación".
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los documentos originales de la persona contribuyente, integra el expediente físico con las copias simples, estampa sello, rúbrica en el acuse de recibo, y devuelve la documentación original a la persona contribuyente. Ingresa al SIIGEM en el aplicativo "Aviso de Compensación de Cantidades a Favor", completa los campos requeridos en el formato que despliega el aplicativo, lo imprime y entrega a la persona contribuyente y le solicita su firma en el documento.	Expediente / Formato de presentación del "Aviso de Compensación" y su Anexo A1.
4	**Persona Contribuyente**	Recibe su documentación original y el acuse de recibo, y los retiene; recibe la impresión del formato de presentación del aviso de compensación, lo revisa, lo firma y devuelve a la persona asesora de trámites fiscales.	Formato de "Aviso de Compensación"
5	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe formato de presentación firmado, lo integra al expediente y lo registra en el aplicativo del SIIGEM, para validación por parte de la persona administradora del CSF. **Se conecta con la actividad número 10.**	Expediente
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Informa a la persona contribuyente que la resolución o procedencia de su solicitud le será notificada en los próximos días en su domicilio fiscal, se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria" y espera a que concluya el día para entregar el expediente a la persona administradora del CSF. **Se conecta con la actividad número 8.**	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, se retira y espera que llegue la notificación a su domicilio fiscal y le sea notificado. **Se conecta con la actividad número 13.**	
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Al término del día, entrega el expediente de la persona contribuyente atendida a la persona	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		administradora del CSF para su resguardo y seguimiento.	Expediente
9	**Persona Administradora del CSF**	Recibe el expediente para su resguardo y seguimiento.	
10	**Persona Administradora del CSF**	**Viene de la actividad número 5.** Recibe vía sistema el Aviso de Compensación. Accede con su clave al SIIGEM y al aplicativo “Aviso de Compensación de Cantidades a Favor”, verifica que los datos proporcionados por la persona contribuyente correspondan a los montos declarados y determina: **¿Procede el Aviso de Compensación?**	
11	**Persona Administradora del CSF**	**No procede el Aviso de Compensación.** Selecciona la opción “VALIDADO IMPROCEDENTE”, imprime el acuerdo de integración y validación respectivo, señalando las inconsistencias detectadas y lo turna a la Delegación Fiscal correspondiente.	Acuerdo de integración
12	**Delegación Fiscal**	Recibe acuerdo de integración y validación del aviso de compensación, localiza a la persona contribuyente vía telefónica o por correo electrónico y le notifica el acuerdo en su domicilio fiscal, indicándole que deberá realizar el pago de la contribución que pretendía compensar.	
13	**Persona Contribuyente**	Recibe el acuerdo de integración y validación en su domicilio fiscal, firma acuse de recibido, se entera que su aviso es improcedente y, procede a efectuar el pago de la contribución que pretendía compensar. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
14	**Persona Administradora del CSF**	**Sí es procedente el Aviso de Compensación.** Selecciona la opción “VALIDADO PROCEDENTE”, imprime el acuerdo de integración y validación respectivo y lo turna y lo turna a la Delegación Fiscal correspondiente.	Acuerdo de integración
15	**Delegación Fiscal**	Recibe acuerdo de integración y validación del aviso de compensación, localiza a la persona contribuyente vía telefónica o por correo electrónico y le notifica el acuerdo en su domicilio fiscal.	Acuerdo de integración
16	**Persona Contribuyente**	Recibe el acuerdo de integración y validación del aviso de compensación en su domicilio fiscal, firma acuse de recibo, se entera y resguarda el acuerdo de integración y validación del Aviso de compensación para futuras aclaraciones.	Acuerdo de integración
17	**Delegación Fiscal**	Recibe acuse de recibido del acuerdo y lo envía a la persona administradora del CSF.	Acuse
18	Persona Administradora del CSF	Recibe acuse y lo integra al expediente. Entrega el expediente al área de archivo para su resguardo. **Fin del Procedimiento.**	Expediente

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DEL AVISO DE COMPENSACIÓN DE LAS CANTIDADES A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE QUE DERIVEN DE LA MISMA CONTRIBUCIÓN.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
A
5
10
RECIBE VÍA SISTEMA EL AVISO DE COMPENSACIÓN. ACCEDE AL APLICATIVO, VERIFICA QUE LOS DATOS CORRESPONDAN A LOS MONTOS DECLARADOS Y DETERMINA:
¿PROCEDE EL AVISO DE COMPENSACIÓN?
SÍ
NO
11
SELECCIONA LA OPCIÓN "VALIDADO IMPROCEDENTE", IMPRIME ACUERDO DE INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN, SEÑALANDO INCONSISTENCIAS Y LO TURNA.
12
RECIBE ACUERDO, LOCALIZA Y NOTIFICA, INDICANDO QUE DEBERÁ REALIZAR EL PAGO DE LA CONTRIBUCIÓN QUE PRETENDÍA COMPENSAR.
7
13
RECIBE EL ACUERDO, FIRMA ACUSE DE RECIBIDO, SE ENTERA QUE SU AVISO ES IMPROCEDENTE Y PROCEDE A EFECTUAR EL PAGO.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
14
SELECCIONA "VALIDADO PROCEDENTE", IMPRIME EL ACUERDO DE INTEGRACIÓN Y VALIDACIÓN Y LO TURNA.
15
RECIBE EL ACUERDO, LOCALIZA Y NOTIFICA ACUERDO EN SU DOMICILIO FISCAL.
16
RECIBE EL ACUERDO, FIRMA ACUSE DE RECIBO, SE ENTERA Y RESGUARDA EL ACUERDO PARA FUTURAS ACLARACIONES.
17
RECIBE EL ACUSE DE RECIBIDO DEL ACUERDO Y LO ENVÍA A LA PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF.
18
RECIBE EL ACUSE Y LO INTEGRA AL EXPEDIENTE. ENTREGA EL EXPEDIENTE AL ÁREA DE ARCHIVO PARA SU RESGUARDO.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.12 Solicitud de Reducción de Multas, Recargos e Indemnización por Devolución de Cheques.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria", solicita la documentación conforme al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).	Identificación oficial /Escrito de solicitud / RFC con homoclave o CURP / FUP / Nombramiento / Poder Notarial / Acta Constitutiva.
2	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, entrega los documentos, conforme al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).	
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe, analiza el escrito de solicitud, la documentación, conforme a la Cédula de Información del RETyS, devuelve la documentación y dirige a la persona contribuyente a la Dirección Jurídica Consultiva o, en su caso, a la oficialía de partes del CSF.	
4	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe su documentación y se dirige a la oficina correspondiente para la gestión del trámite. **¿El trámite se realiza en la oficialía de partes del CSF o en la Dirección Jurídica Consultiva?**	
5	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**El trámite si se realiza en la Dirección Jurídica Consultiva.** Orienta a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, proporcionando el domicilio de la oficina (DJC) para la realización del trámite, o bien, lo dirige a la oficialía de partes del Centro de Servicios Fiscales a efecto de que entregue la solicitud de reducción, así como sus anexos, para ser remitidos a la Dirección Jurídica Consultiva para su resolución.	Domicilio de la Dirección Jurídica Consultiva.
6	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	**El trámite se realiza en la oficialía de partes del Centro de Servicios Fiscales.** Entrega en la oficialía de partes del Centro de Servicios Fiscales la solicitud de reducción de multas, recargos e indemnización, así como sus anexos.	
7	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe la solicitud de reducción de multas, recargos e indemnización, e integra un expediente para atención y seguimiento por	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		parte de la Dirección Jurídica Consultiva y lo retiene. Informa a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, que la solicitud será remitida a la DJC y le explica cómo se dará respuesta a su solicitud. Se despide aplicando el “Protocolo de atención a la población usuaria”.	
8	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe su acuse, se retira del CSF y espera la respuesta de la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 19.**	
9	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Al término del día, entrega expedientes de las personas contribuyentes atendidas durante el día a la Oficialía de Partes.	
10	**Persona Servidora Pública de la oficialía de partes del CSF y/o Personal secretarial del CSF**	Recibe el expediente del trámite, elabora oficio para enviarlo a la Delegación Fiscal correspondiente y lo entrega a la persona administradora del Centro de Servicios Fiscales para firma. Retiene el expediente.	Expediente.
11	**Persona Administradora del Centro de Servicios Fiscales**	Recibe oficio, se entera, revisa y firma el oficio para enviar expediente a la Delegación Fiscal correspondiente, lo devuelve a la persona servidora pública de la oficialía de partes del CSF y/o al personal secretarial del centro e instruye su entrega.	Oficio de remisión.
12	**Persona Servidora Pública de la oficialía de partes del CSF o Personal secretarial del CSF**	Se entera, recibe el oficio firmado y lo entrega junto con el expediente a la persona encargada de la mensajería del CSF, para que los lleve a la Delegación Fiscal correspondiente.	
13	**Persona encargada de la mensajería del CSF**	Recibe oficio junto con el expediente y los entrega a la Delegación Fiscal correspondiente al CSF.	Oficio de remisión y expediente.
14	**Delegación Fiscal**	Recibe oficio y el expediente, se entera y, envía el expediente mediante escrito a la Dirección Jurídica Consultiva. (Archiva copia del oficio previo acuse de recibido).	
15	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe oficio y expediente, firma acuse y devuelve, se entera y registra para control en la base de datos de Excel de la Dirección Jurídica Consultiva. Realiza análisis de la solicitud de reducción de multas, recargos e indemnización y anexos del expediente y determina: **¿Se requieren más elementos para emitir la respuesta?**	Expediente.
16	**Dirección Jurídica Consultiva**	No se requieren más elementos para emitir la respuesta. Elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables, y determina:	Acuerdo o resolución.

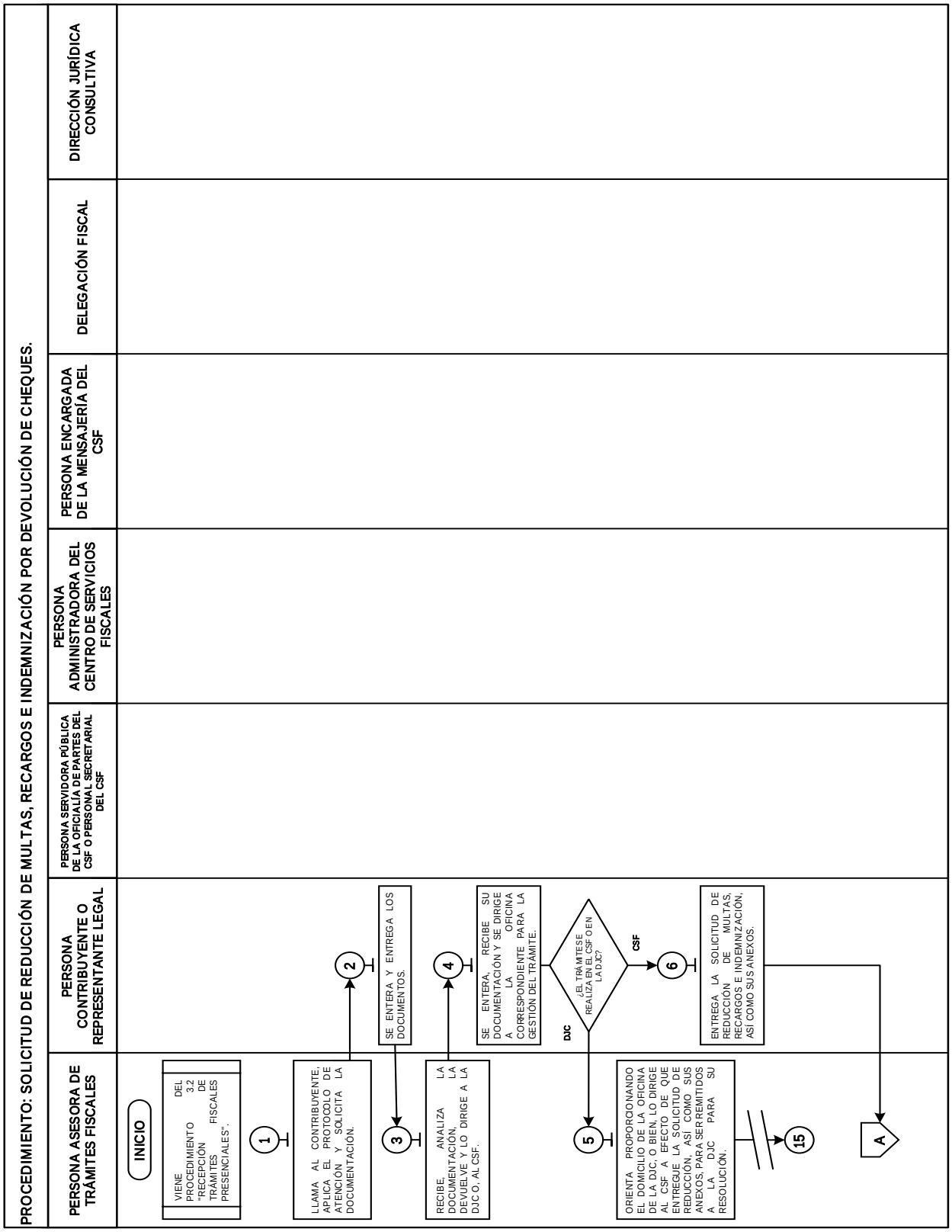
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, tiene domicilio fiscal en Toluca?	
17	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía acuerdo o resolución a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, e instruye su notificación.	
18	**Delegación Fiscal**	Recibe acuerdo o resolución y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo y constancias de notificación y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 46.**	
19	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por el contribuyente y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el acuerdo o resolución correspondiente.	
20	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera y acude con el folio de su trámite, por el acuerdo o resolución a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	
21	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal con el folio de trámite, le entrega el acuerdo, en original y le solicita firmar acuse de recibo.	Acuerdo o resolución.
22	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe acuerdo o resolución original, firma acuse de recibo, lo devuelve y se retira. **Se conecta con la actividad número 46.**	
23	**Dirección Jurídica Consultiva**	**Sí se requieren más elementos para emitir la respuesta.** Retiene solicitud y documentos presentados; emite un requerimiento de información mediante oficio dirigido a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, otorgando quince días hábiles a partir de que surta efectos la notificación, y determina: **¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, tiene domicilio fiscal en Toluca?**	Requerimiento de información.

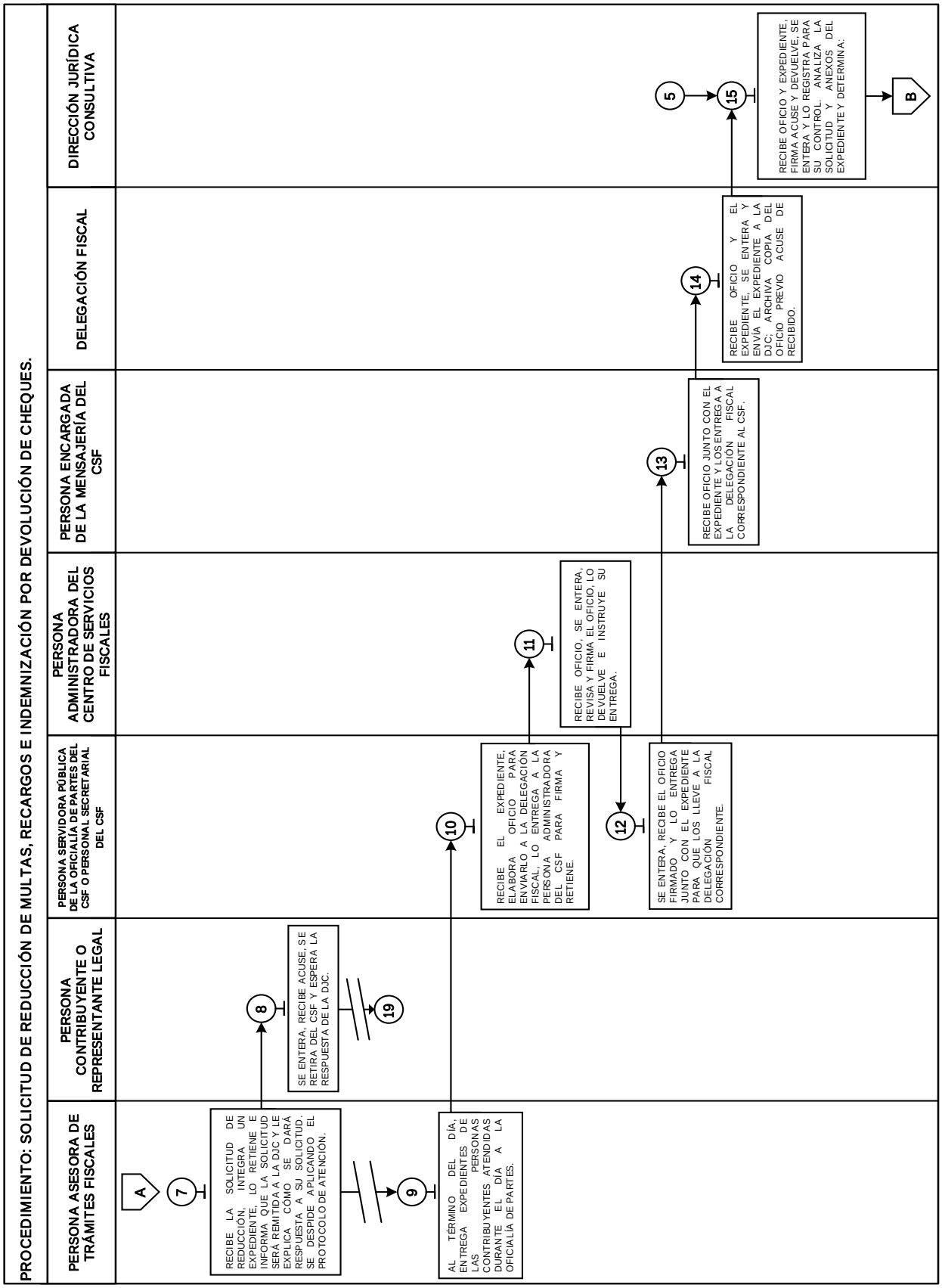
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
24	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía oficio de requerimiento a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, del representante legal, e instruye su notificación.	
25	**Delegación Fiscal**	Recibe oficio de requerimiento y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 31.**	
26	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe oficio de requerimiento y lo retiene para su control, firma acuse y lo devuelve, se entera y remite la información requerida en el plazo establecido o, en su caso, omite la atención del requerimiento. **Se conecta con la actividad número 31.**	
27	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, sí tiene domicilio fiscal en Toluca.** Se comunica por los medios de contacto proporcionados por el contribuyente y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el oficio de requerimiento.	
28	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera de la solicitud y acude por el oficio de requerimiento a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	
29	**Dirección Jurídica Consultiva**	Atiende a la persona contribuyente o, en su caso, representante legal, entrega el oficio de requerimiento en original, solicita firmar acuse de recibo y obtiene constancias de notificación.	Requerimiento de información.
30	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe oficio de requerimiento en original, firma acuse de recibo y se retira. Remite la información requerida en el plazo establecido o, en su caso, omite la atención del requerimiento. **Se conecta con la actividad número 32.**	
31	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe acuse de recibo, lo integra al expediente y espera a que concluya el plazo para que la persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, atienda el requerimiento.	
32	**Dirección Jurídica Consultiva**	Transcurrido el plazo de quince días otorgados para entregar la información solicitada por la autoridad, determina: **¿Se atiende el requerimiento?**	

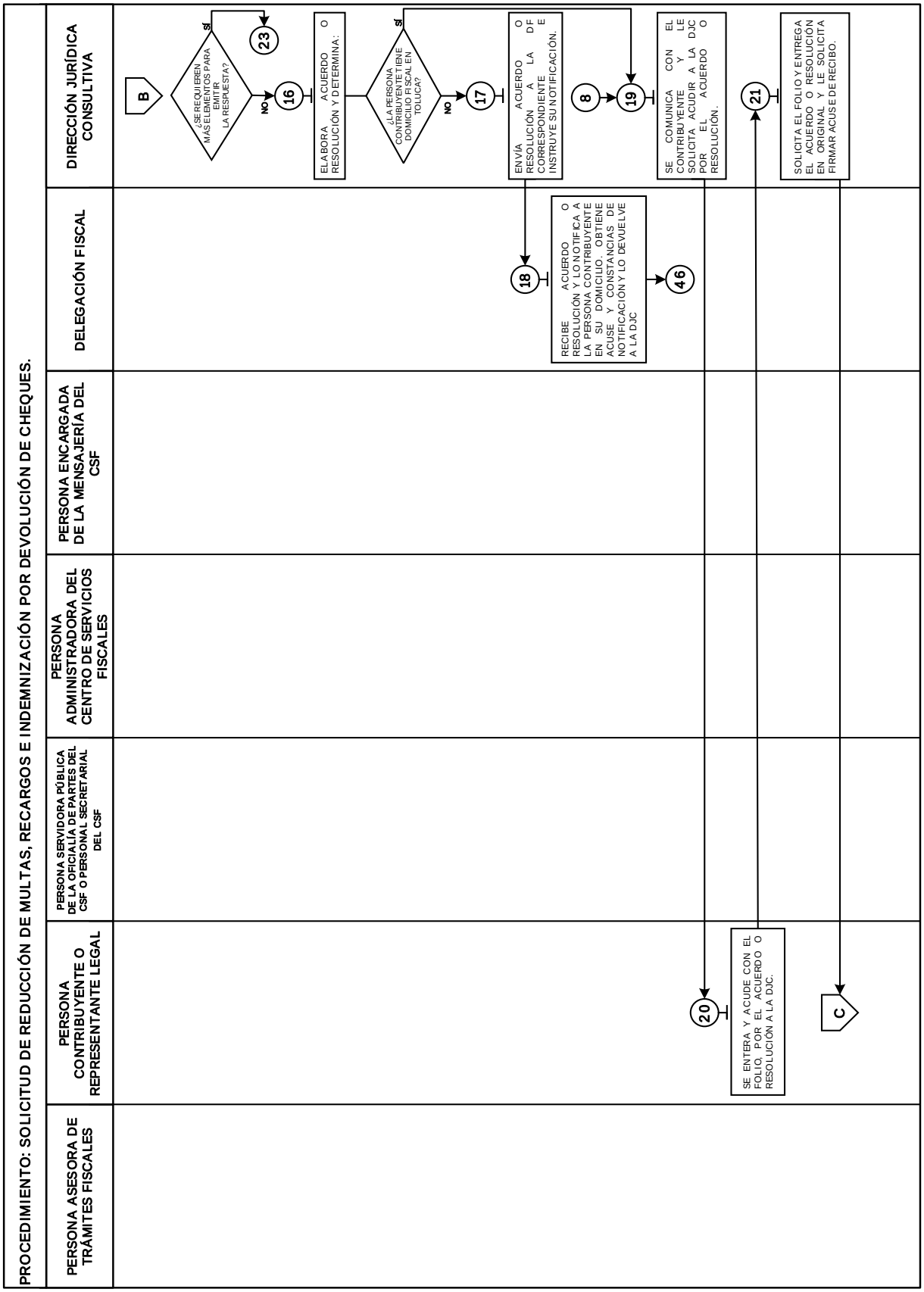
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
33	**Dirección Jurídica Consultiva**	**No se atiende el requerimiento.** Elabora resolución donde se da por no presentada la solicitud y determina: **¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, tiene domicilio fiscal en Toluca?**	Resolución de no presentado.
34	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía resolución donde se da por no presentada la solicitud a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, del representante legal e instruye su notificación.	Resolución de no presentado.
35	**Delegación Fiscal**	Recibe resolución donde se da por no presentada la solicitud y notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 46.**	
36	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Recibe resolución donde se da por no presentada la solicitud, firma acuse de recibo y se entera.	
37	**Dirección Jurídica Consultiva**	La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, sí tiene domicilio fiscal en Toluca. Se comunica por los medios de contacto proporcionados por el contribuyente y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el acuerdo o, resolución.	
38	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, acude por el acuerdo o resolución a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva, firma acuse de recibo y se retira.	
39	**Dirección Jurídica Consultiva**	**Sí se atiende el requerimiento.** Recibe información, analiza y elabora acuerdo o resolución conforme a las disposiciones legales aplicables y determina: ¿La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, tiene domicilio fiscal en Toluca?	Acuerdo o resolución.

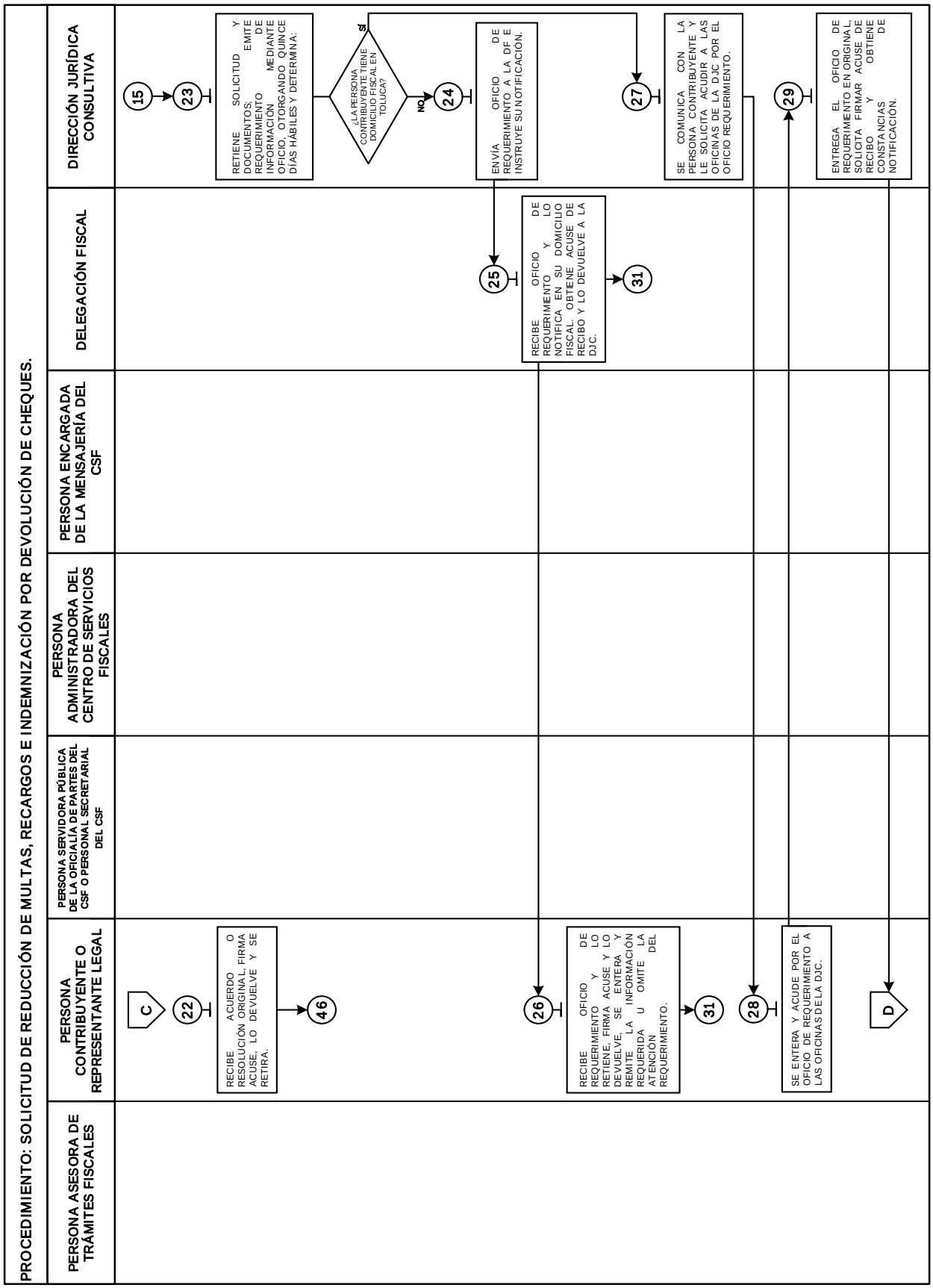
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
40	**Dirección Jurídica Consultiva**	**La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, no tiene domicilio fiscal en Toluca.** Envía acuerdo o resolución a la Delegación Fiscal correspondiente al domicilio fiscal de la persona contribuyente o, en su caso, del representante legal, e instruye su notificación.	Acuerdo o resolución.
41	**Delegación Fiscal**	Recibe acuerdo o resolución y lo notifica a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, en su domicilio fiscal. Obtiene acuse de recibo, constancias de notificación y lo devuelve a la Dirección Jurídica Consultiva. **Se conecta con la actividad número 46.**	
42	**Dirección Jurídica Consultiva**	La persona contribuyente o, en su caso, el representante legal, sí tiene domicilio fiscal en Toluca. Se comunica por los medios de contacto proporcionados por el contribuyente y le solicita acudir a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva por el acuerdo o resolución correspondiente.	
43	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera y acude por el acuerdo o resolución a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	Acuerdo o resolución / Acuse de recibo.
44	**Dirección Jurídica Consultiva**	Entrega el acuerdo o resolución a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, en original y le solicita firmar acuse de recibo y constancias de notificación.	
45	**Persona Contribuyente o Representante Legal**	Se entera, recibe el acuerdo o resolución en original, firma acuse de recibo entrega copia de las constancias de notificación y se retira.	Acuse de recibo.
46	**Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe acuse de recibo, integra al expediente y archiva. **Fin del procedimiento.**	Acuse de recibo Expediente.

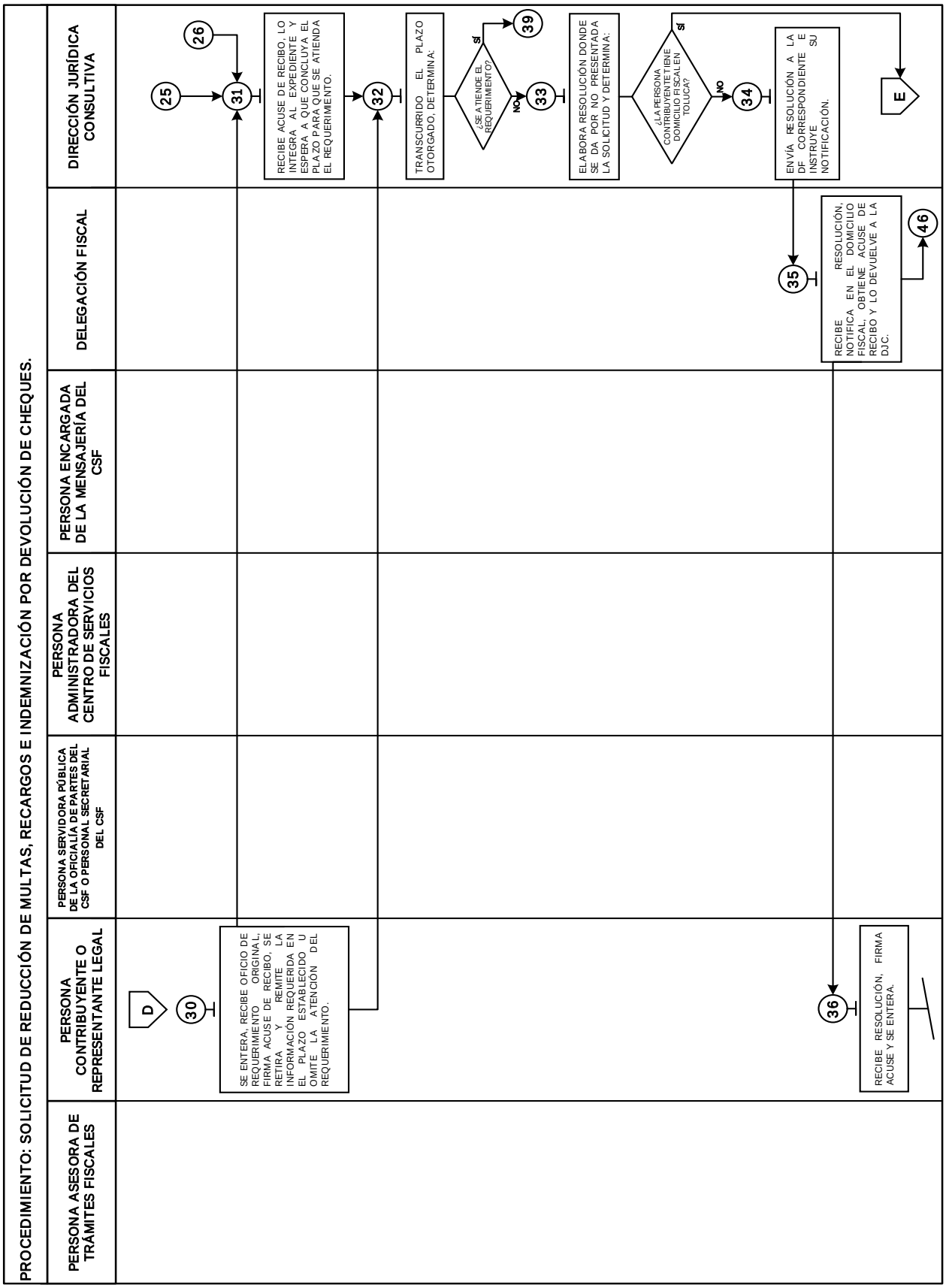
DIAGRAMACIÓN:

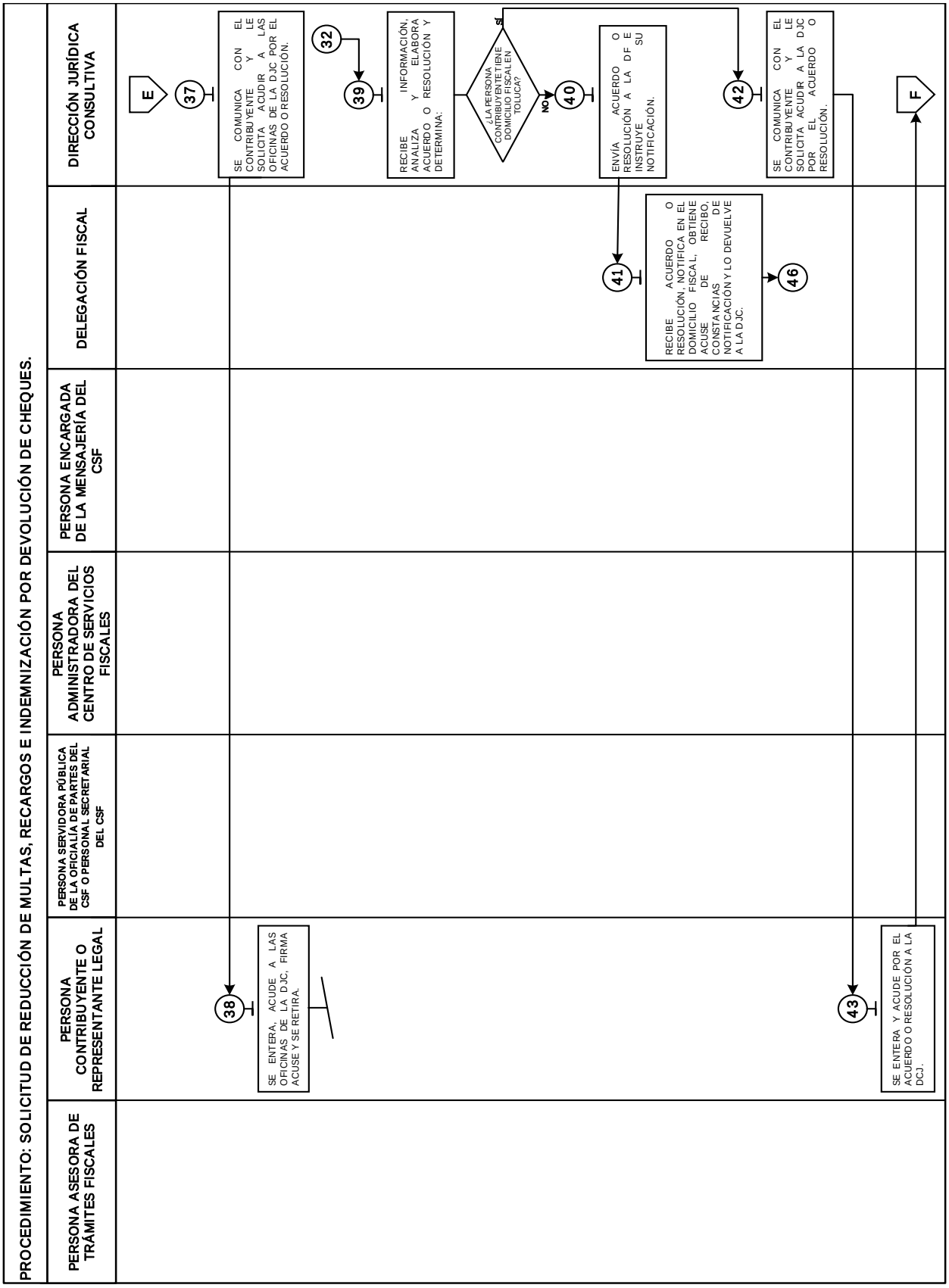


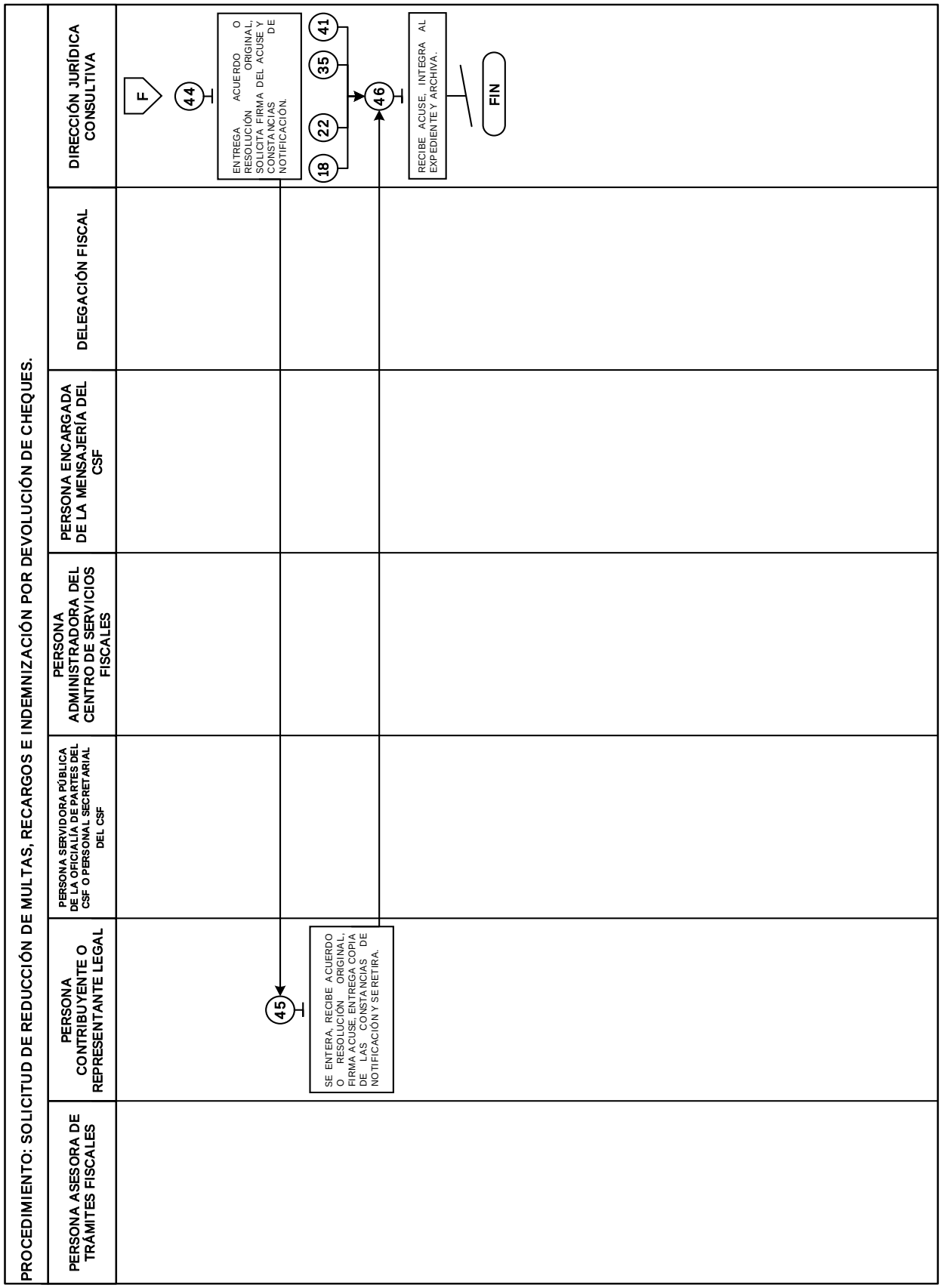

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
A
7
RECIBE LA SOLICITUD DE REDUCCIÓN, INTEGRA UN EXPEDIENTE, LO RETIENE E INFORMA QUE LA SOLICITUD SERÁ REMITIDA A LA DJC Y LE EXPLICA CÓMO SE DARÁ RESPUESTA A SU SOLICITUD. SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN.
8
SE ENTERA, RECIBE ACUSE, SE RETIRA DEL CSF Y ESPERA LA RESPUESTA DE LA DJC.
19
9
AL TÉRMINO DEL DÍA, ENTREGA EXPEDIENTES DE LAS CONTRIBUYENTES ATENDIDAS DURANTE EL DÍA A LA OFICIALÍA DE PARTES.
10
RECIBE EL EXPEDIENTE, ELABORA OFICIO PARA ENVIARLO A LA DELEGACIÓN FISCAL, LO ENTREGA A LA PERSONA ADMINISTRADORA DEL CSF PARA FIRMA Y RETIENE.
11
RECIBE OFICIO, SE ENTERA, REVISA Y FIRMA EL OFICIO, LO DEVUELVE E INSTRUYE SU ENTREGA.
12
SE ENTERA, RECIBE EL OFICIO FIRMADO Y LO ENTREGA JUNTO CON EL EXPEDIENTE PARA QUE LOS LLEVE A LA DELEGACIÓN FISCAL CORRESPONDIENTE.
13
RECIBE OFICIO JUNTO CON EL EXPEDIENTE Y LOS ENTREGA A LA DELEGACIÓN FISCAL CORRESPONDIENTE AL CSF.
14
RECIBE OFICIO Y EL EXPEDIENTE, SE ENTERA Y ENVÍA EL EXPEDIENTE A LA DJC; ARCHIVA COPIA DEL OFICIO PREVIO ACUSE DE RECIBIDO.
5
15
RECIBE OFICIO Y EXPEDIENTE, FIRMA ACUSE Y DEVUELVE, SE ENTERA Y LO REGISTRA PARA SU CONTROL. ANALIZA LA SOLICITUD Y ANEXOS DEL EXPEDIENTE Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
B
¿SE REQUIEREN MÁS ELEMENTOS PARA EMITIR LA RESPUESTA?
SI
23
NO
16
ELABORA ACUERDO O RESOLUCIÓN Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SI
NO
17
ENVÍA ACUERDO O RESOLUCIÓN A LA DFE CORRESPONDIENTE E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
8
19
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LA DJC POR EL ACUERDO O RESOLUCIÓN.
21
SOLICITA EL FOLIO Y ENTREGA EL ACUERDO O RESOLUCIÓN EN ORIGINAL Y LE SOLICITA FIRMAR ACUSE DE RECIBO.
18
RECIBE ACUERDO O RESOLUCIÓN Y LO NOTIFICA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN SU DOMICILIO. OBTIENE ACUSE Y CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y LO DEVUELVE A LA DJC
46
20
SE ENTERA Y ACUDE CON EL FOLIO, POR EL ACUERDO O RESOLUCIÓN A LA DJC.
C


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
15
23
RETIENE SOLICITUD Y DOCUMENTOS; EMITE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN MEDIANTE OFICIO, OTORGANDO QUINCE DÍAS HÁBILES Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SI
NO
24
ENVÍA OFICIO DE REQUERIMIENTO A LA DF E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
25
RECIBE OFICIO DE REQUERIMIENTO Y LO NOTIFICA EN SU DOMICILIO FISCAL. OBTIENE ACUSE DE RECIBO Y LO DEVUELVE A LA DJC.
31
27
SE COMUNICA CON LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR EL OFICIO REQUERIMIENTO.
29
ENTREGA EL OFICIO DE REQUERIMIENTO EN ORIGINAL, SOLICITA FIRMAR ACUSE DE RECIBO Y OBTIENE CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN.
C
22
RECIBE ACUERDO O RESOLUCIÓN ORIGINAL, FIRMA ACUSE, LO DEVUELVE Y SE RETIRA.
46
26
RECIBE OFICIO DE REQUERIMIENTO Y LO RETIENE, FIRMA ACUSE Y LO DEVUELVE, SE ENTERA Y REMITE LA INFORMACIÓN REQUERIDA U OMITE LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO.
31
28
SE ENTERA Y ACUDE POR EL OFICIO DE REQUERIMIENTO A LAS OFICINAS DE LA DJC.
D


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
D
30
SE ENTERA, RECIBE OFICIO DE REQUERIMIENTO ORIGINAL, FIRMA ACUSE DE RECIBO, SE RETIRA Y REMITE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL PLAZO ESTABLECIDO U OMITE LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO.
25
26
31
RECIBE ACUSE DE RECIBO, LO INTEGRA AL EXPEDIENTE Y ESPERA A QUE CONCLUYA EL PLAZO PARA QUE SE ATIENDA EL REQUERIMIENTO.
32
TRANSCURRIDO EL PLAZO OTORGADO, DETERMINA:
¿SE ATIENDE EL REQUERIMIENTO?
SÍ
39
NO
33
ELABORA RESOLUCIÓN DONDE SE DA POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SÍ
NO
34
ENVÍA RESOLUCIÓN A LA DF CORRESPONDIENTE E INSTRUYE SU NOTIFICACIÓN.
E
35
RECIBE RESOLUCIÓN, NOTIFICA EN EL DOMICILIO FISCAL, OBTIENE ACUSE DE RECIBO Y LO DEVUELVE A LA DJC.
46
36
RECIBE RESOLUCIÓN, FIRMA ACUSE Y SE ENTERA.


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
E
37
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LAS OFICINAS DE LA DJC POR EL ACUERDO O RESOLUCIÓN.
32
39
RECIBE INFORMACIÓN, ANALIZA Y ELABORA ACUERDO O RESOLUCIÓN Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE TIENE DOMICILIO FISCAL EN TOLUCA?
SI
NO
40
ENVÍA ACUERDO O RESOLUCIÓN A LA DF E SU INSTRUYE NOTIFICACIÓN.
42
SE COMUNICA CON EL CONTRIBUYENTE Y LE SOLICITA ACUDIR A LA DJC POR EL ACUERDO O RESOLUCIÓN.
41
RECIBE ACUERDO O RESOLUCIÓN, NOTIFICA EN EL DOMICILIO FISCAL, OBTIENE ACUSE DE RECIBO, CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y LO DEVUELVE A LA DJC.
46
38
SE ENTERA, ACUDE A LAS OFICINAS DE LA DJC, FIRMA ACUSE Y SE RETIRA.
43
SE ENTERA Y ACUDE POR EL ACUERDO O RESOLUCIÓN A LA DCJ.
F


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE REDUCCIÓN DE MULTAS, RECARGOS E INDEMNIZACIÓN POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA DE LA OFICIALÍA DE PARTES DEL CSF O PERSONAL SECRETARIAL DEL CSF
PERSONA ADMINISTRADORA DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES
PERSONA ENCARGADA DE LA MENSAJERÍA DEL CSF
DELEGACIÓN FISCAL
DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
F
44
ENTREGA ACUERDO O RESOLUCIÓN ORIGINAL, SOLICITA FIRMA DEL ACUSE Y DE CONSTANCIAS NOTIFICACIÓN.
18
22
35
41
46
RECIBE ACUSE, INTEGRA AL EXPEDIENTE Y ARCHIVA.
FIN
45
SE ENTERA, RECIBE ACUERDO O RESOLUCIÓN ORIGINAL, FIRMA ACUSE, ENTREGA COPIA DE LAS CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y SE RETIRA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

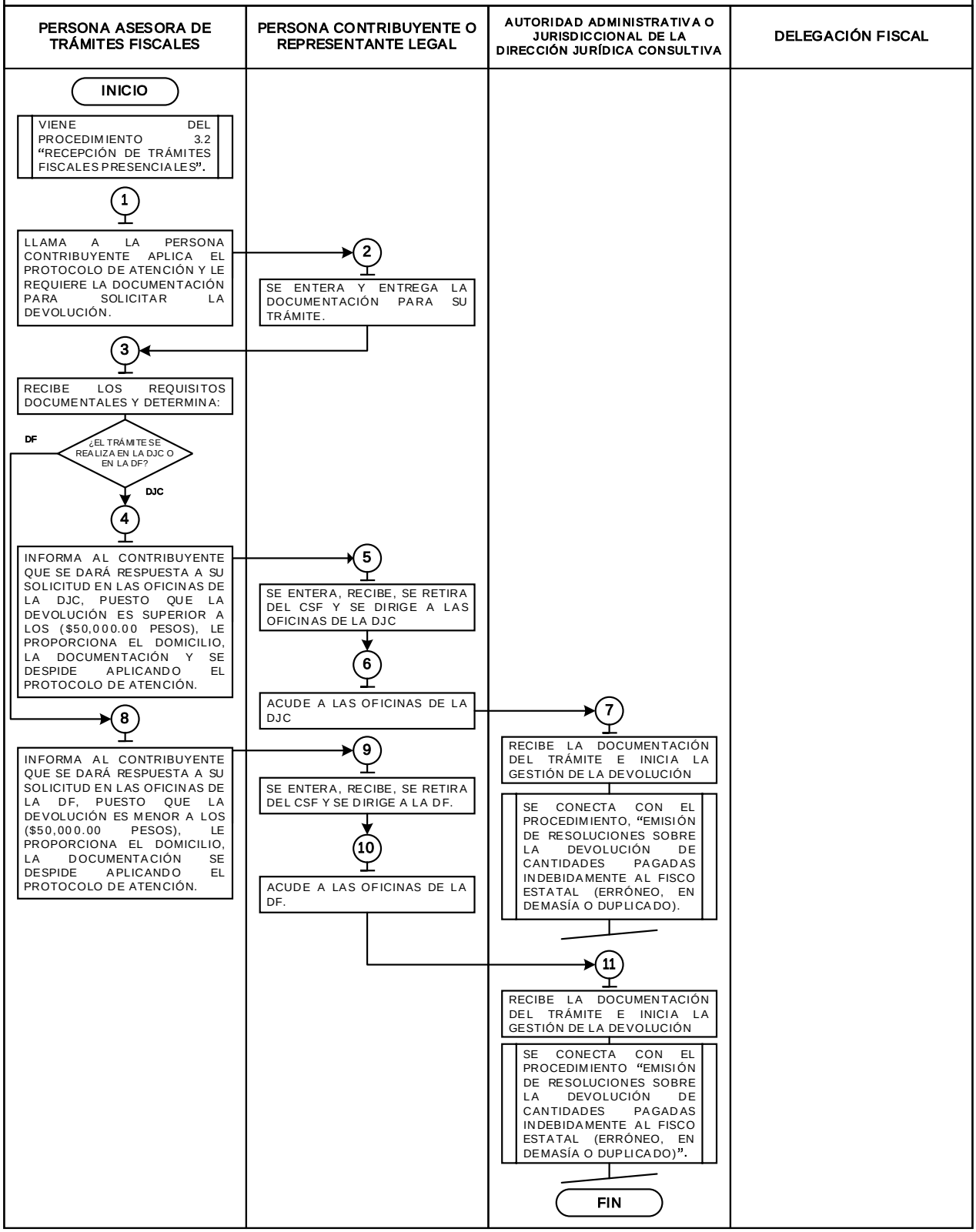
PROCEDIMIENTO: 3.3.13 Solicitud de Devolución de Pagos Indebidos, en Demasía, Duplicados o en Cumplimiento de Sentencia.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
52	**Persona Asesora de Trámites Fiscales.**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria" y le requiere la documentación para solicitar la devolución.	Identificación oficial /Escrito de solicitud / RFC con homoclave o CURP / FUP / Nombramiento / Poder Notarial / Acta Constitutiva.
53	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Se entera y entrega los documentos a la persona asesora fiscal para realizar el trámite.	
54	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe los requisitos documentales y determina: **¿El trámite se realiza en la Dirección Jurídica Consultiva o en la Delegación Fiscal?**	
55	**Persona Asesora de Trámites Fiscales.**	**El trámite se realiza en la Dirección Jurídica Consultiva.** Le informa a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, que se dará respuesta a su solicitud en las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva, puesto que, el monto de devolución es superior a los ($50,000.00 pesos), le proporciona el domicilio, la documentación presentada y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	Domicilio de la Dirección Jurídica Consultiva / Documentación del trámite
56	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Se entera, recibe la documentación del trámite, se retira del CSF y se dirige a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
57	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Acude a las oficinas de la Dirección Jurídica Consultiva.	
58	**Autoridad Administrativa o Jurisdiccional de la Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe la documentación del trámite e inicia la gestión de la devolución. **Se conecta con el procedimiento, "Emisión de resoluciones sobre la devolución de cantidades pagadas indebidamente al fisco estatal (erróneo, en demasía o duplicado).**	
59	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**El trámite se realiza en la Delegación Fiscal.** Informa a la persona contribuyente o, en su caso, al representante legal, que se dará respuesta a su solicitud en las oficinas de la Delegación Fiscal puesto que, el monto de devolución del trámite es menor a los ($50,000.00 pesos), le proporciona el domicilio, la documentación presentada y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria".	Domicilio de la Delegación Fiscal / Documentación del trámite
60	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Se entera, recibe la documentación, se retira del CSF y se dirige a la Delegación Fiscal.	
61	**Persona Contribuyente / Representante Legal**	Acude a las oficinas de la Delegación Fiscal que corresponda a su domicilio y entrega la documentación del trámite para inicia la gestión de la devolución.	
62	**Delegación Fiscal**	Recibe la documentación del trámite e inicia la gestión de la devolución **Se conecta con el procedimiento "Emisión de resoluciones sobre la devolución de cantidades pagadas indebidamente al fisco estatal (erróneo, en demasía o duplicado)".**	

DIAGRAMACIÓN:

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE	Edición: Quinta

TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

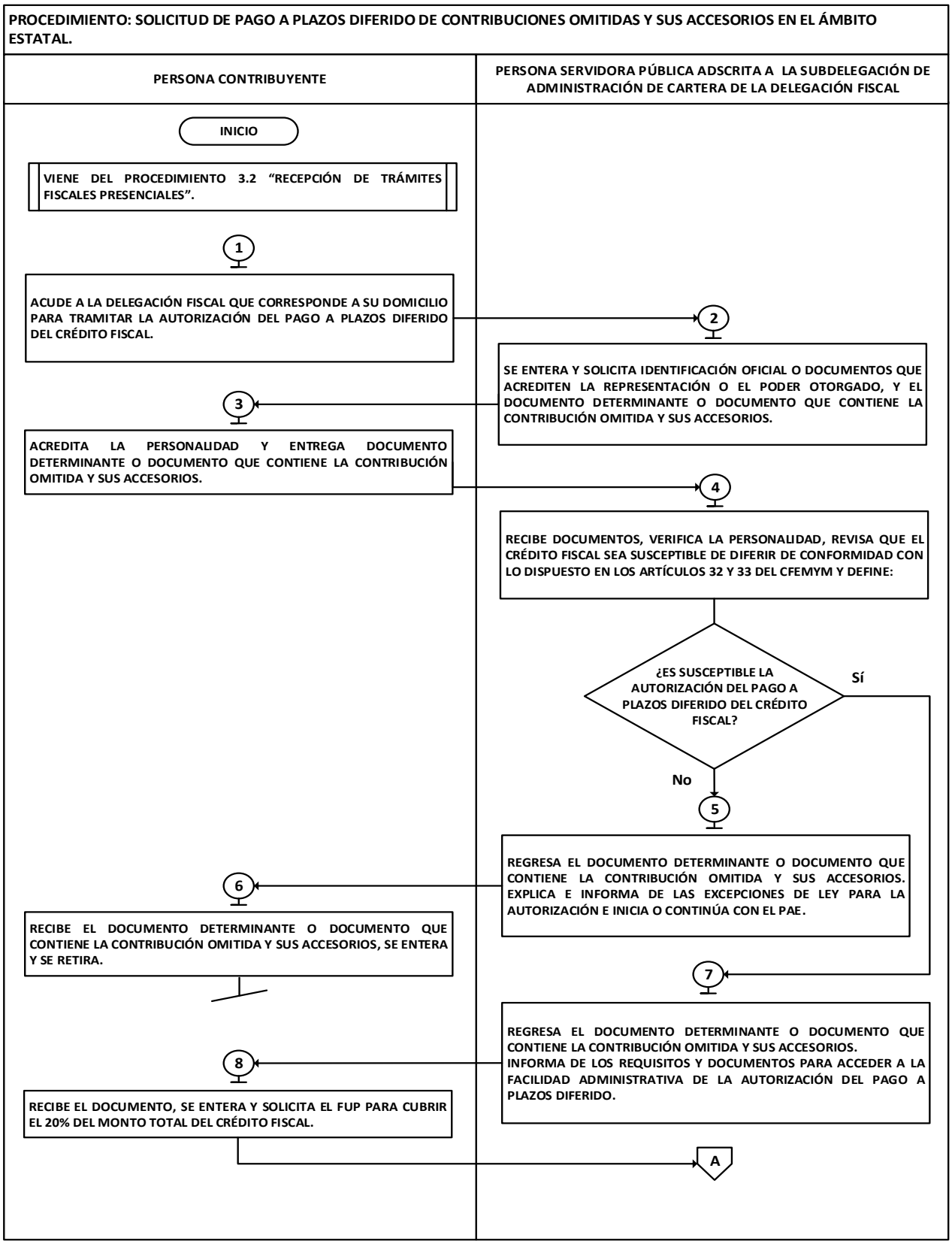
PROCEDIMIENTO: 3.3.14 Solicitud de Pago a Plazos Diferido de Contribuciones Omitidas y sus Accesorios en el Ámbito Estatal.

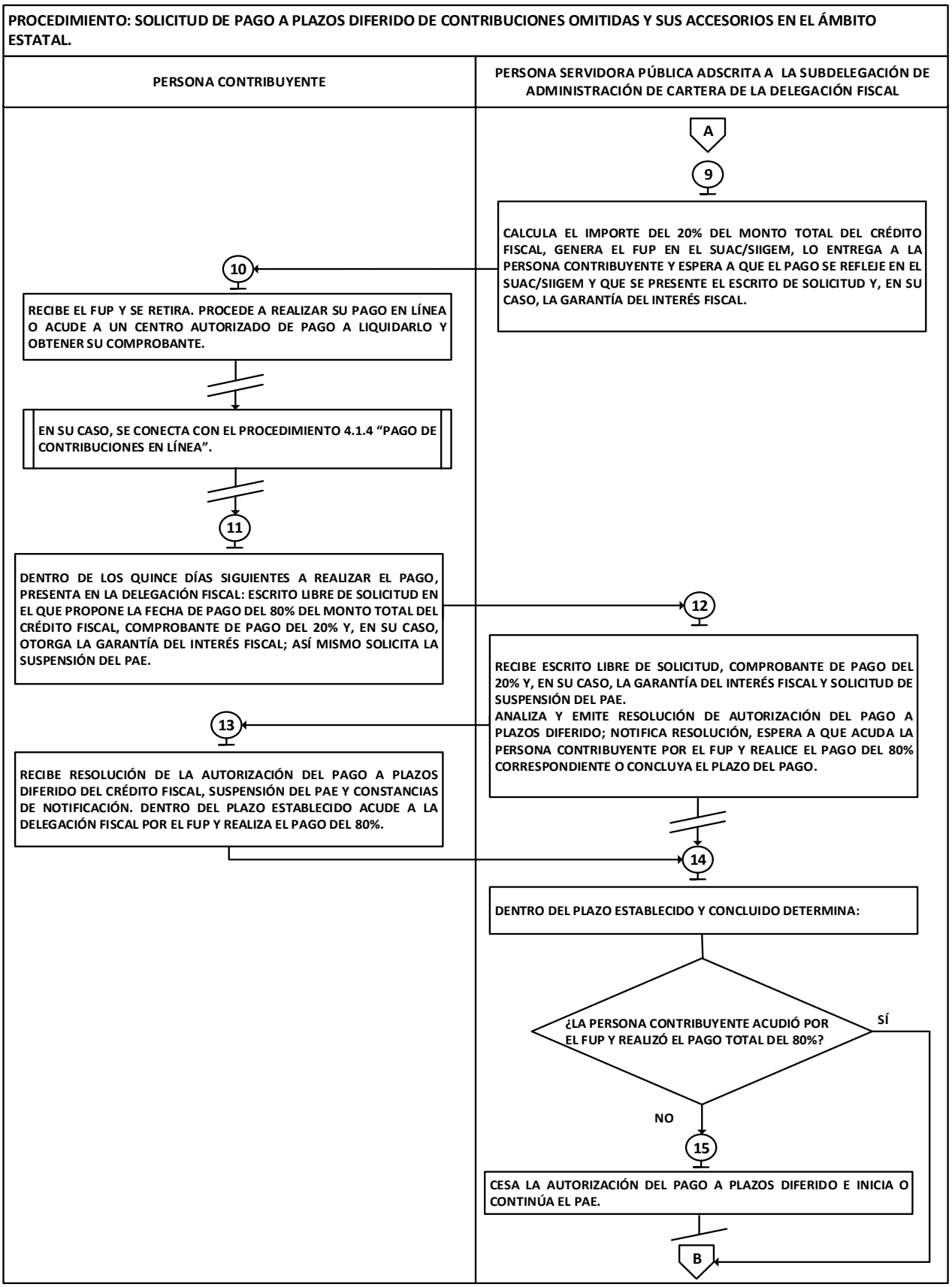
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1.	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al personal de servicio público de la Delegación Fiscal le atienda para tramitar la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	
2.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y solicita a la persona contribuyente identificación oficial (si es directamente la persona interesada) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado, y el 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.	Acreditamiento de personalidad y documento determinante
3.	**Persona Contribuyente**	Acredita la personalidad y entrega documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Documento determinante y requisitos
4.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe documentos, verifica la personalidad de la persona 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?**	
5.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es susceptible de 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 (PAE).	

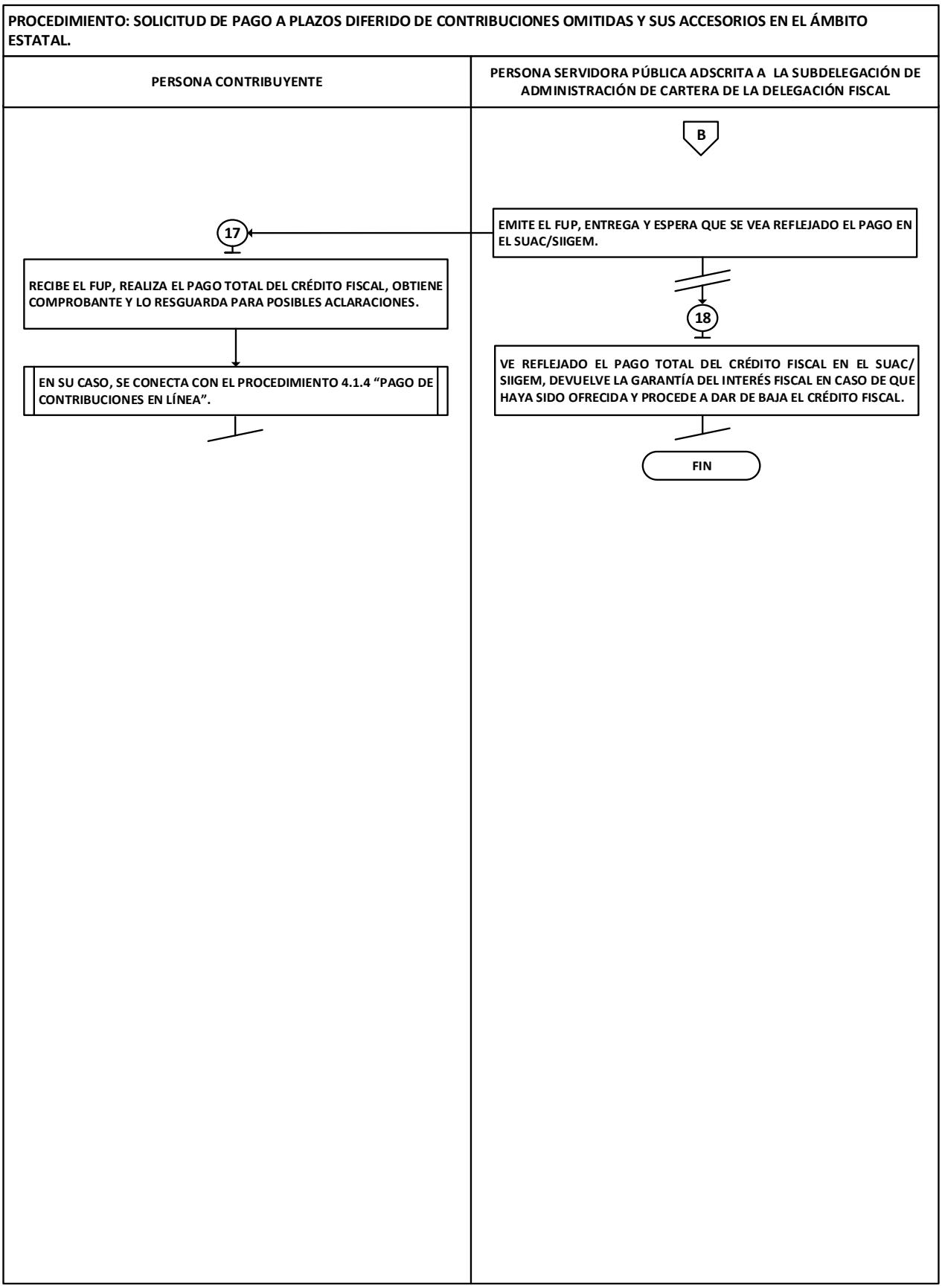
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
6.	**Persona Contribuyente**	Recibe el documento determinante o el documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se entera y se retira.	Documento determinante
7.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es susceptible de 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, que son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y, en su caso, la garantía del interés fiscal.	
8.	**Persona Contribuyente**	Recibe el documento, se entera y solicita el FUP para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9.	**Persona servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP en el Subsistema de Administración de Cartera (SUAC/SIIGEM), lo entrega a la persona contribuyente y espera a que el pago se refleje en el SUAC/SIIGEM y que la persona contribuyente presente el escrito de solicitud de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal y, en su caso, la garantía del interés fiscal.	FUP
10.	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP y se retira de la Delegación Fiscal. Procede a realizar su pago en línea o acude a un Centro Autorizado de Pago a liquidarlo y obtener su comprobante. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
11.	**Persona Contribuyente**	Dentro de los quince días siguientes a realizar el pago, presenta en la Delegación Fiscal: 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, en su caso, otorga la garantía del interés fiscal; así mismo solicita la suspensión del PAE.	Escrito libre, Comprobante de pago, garantía del interés fiscal y acreditamiento de la personalidad.
12.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito libre de solicitud, comprobante de pago del 20%, en su caso, garantía del interés fiscal y solicitud de suspensión del PAE. Analiza y en caso de que haya sido ofrecida y sea calificada y aceptada 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 PAE, dentro de los cinco o veinte días siguientes	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		(según sea el caso) contados a la fecha de su presentación. Notifica a la persona contribuyente dicha resolución; espera a que se acuda por el FUP y realice el pago correspondiente o concluya el plazo de pago.	
13.	**Persona Contribuyente**	Recibe resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal, suspensión del PAE y constancias de notificación. Dentro del plazo establecido acude a la Delegación Fiscal por el FUP y realiza el pago del 80%.	Resolución y constancias de notificación
14.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Dentro del plazo establecido y concluido determina: **¿La persona contribuyente acudió por el FUP y realizó el pago total del 80%?**	
15.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La persona contribuyente no acudió por el FUP y/o no realizó 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 PAE.	
16.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La persona contribuyente sí acudió por el FUP y/o no realizó el pago del 80% del monto total del crédito fiscal en la fecha autorizada.** Emite el FUP, entrega a la persona contribuyente y espera que se vea reflejado el pago en el SUAC/SIIGEM.	FUP Sistema
17.	**Persona Contribuyente**	Recibe FUP, realiza el pago total del crédito fiscal en los Centros Autorizados de Pago o en línea según su elección, obtiene comprobante y lo resguarda para posibles aclaraciones. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	FUP y comprobante de Pago.
18.	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Ve reflejado el pago total del crédito fiscal en el SUAC/SIIGEM, devuelve la garantía del interés fiscal en caso de que haya sido ofrecida y procede a dar de baja el crédito fiscal. **Fin del procedimiento.**	Garantía del interés fiscal

DIAGRAMACIÓN:


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
INICIO
VIENE DEL PROCEDIMIENTO 3.2 "RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES PRESENCIALES".
1
ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL QUE CORRESPONDE A SU DOMICILIO PARA TRAMITAR LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO DEL CRÉDITO FISCAL.
2
SE ENTERA Y SOLICITA IDENTIFICACIÓN OFICIAL O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA REPRESENTACIÓN O EL PODER OTORGADO, Y EL DOCUMENTO DETERMINANTE O DOCUMENTO QUE CONTIENE LA CONTRIBUCIÓN OMITIDA Y SUS ACCESORIOS.
3
ACREDITA LA PERSONALIDAD Y ENTREGA DOCUMENTO DETERMINANTE O DOCUMENTO QUE CONTIENE LA CONTRIBUCIÓN OMITIDA Y SUS ACCESORIOS.
4
RECIBE DOCUMENTOS, VERIFICA LA PERSONALIDAD, 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?
Sí
No
5
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 E INICIA O CONTINÚA CON EL PAE.
6
RECIBE EL DOCUMENTO DETERMINANTE O DOCUMENTO QUE CONTIENE LA CONTRIBUCIÓN OMITIDA Y SUS ACCESORIOS, SE ENTERA Y SE RETIRA.
7
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.
8
RECIBE EL DOCUMENTO, SE ENTERA Y SOLICITA EL FUP PARA CUBRIR EL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL.
A


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
9
CALCULA EL IMPORTE DEL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, GENERA EL FUP EN EL SUAC/SIIGEM, LO ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y ESPERA A QUE EL PAGO SE REFLEJE EN EL SUAC/SIIGEM Y QUE SE PRESENTE EL ESCRITO DE SOLICITUD Y, EN SU CASO, LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL.
10
RECIBE EL FUP Y SE RETIRA. PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA O ACUDE A UN CENTRO AUTORIZADO DE PAGO A LIQUIDARLO Y OBTENER SU COMPROBANTE.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
11
DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS SIGUIENTES A REALIZAR EL PAGO, PRESENTA EN LA DELEGACIÓN FISCAL: 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, EN SU CASO, OTORGA LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL; ASÍ MISMO SOLICITA LA SUSPENSIÓN DEL PAE.
12
RECIBE ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD, COMPROBANTE DE PAGO DEL 20% Y, EN SU CASO, LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL Y SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PAE.
ANALIZA Y EMITE RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO; NOTIFICA RESOLUCIÓN, ESPERA A QUE ACUDA LA PERSONA CONTRIBUYENTE POR EL FUP Y REALICE EL PAGO DEL 80% CORRESPONDIENTE O CONCLUYA EL PLAZO DEL PAGO.
13
RECIBE RESOLUCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO DEL CRÉDITO FISCAL, SUSPENSIÓN DEL PAE Y CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN. DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL POR EL FUP Y REALIZA EL PAGO DEL 80%.
14
DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO Y CONCLUIDO DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE ACUDIÓ POR EL FUP Y REALIZÓ EL PAGO TOTAL DEL 80%?
SÍ
NO
15
CESA LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO E INICIA O CONTINÚA EL PAE.
B


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
B
EMITE EL FUP, ENTREGA Y ESPERA QUE SE VEA REFLEJADO EL PAGO EN EL SUAC/SIIGEM.
17
RECIBE EL FUP, REALIZA EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, OBTIENE COMPROBANTE Y LO RESGUARDA PARA POSIBLES ACLARACIONES.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
18
VE REFLEJADO EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL EN EL SUAC/ SIIGEM, DEVUELVE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL EN CASO DE QUE HAYA SIDO OFRECIDA Y PROCEDE A DAR DE BAJA EL CRÉDITO FISCAL.
FIN

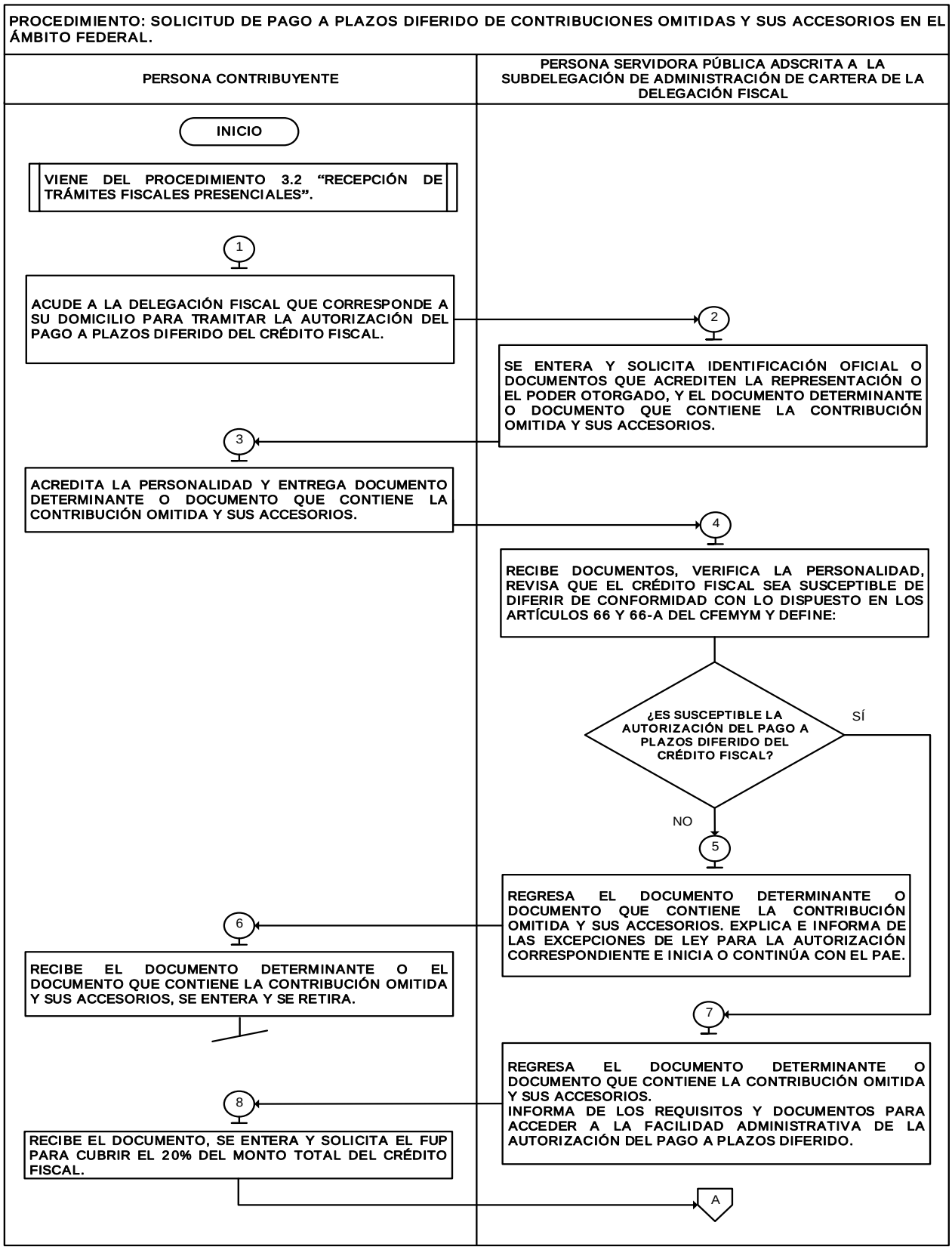
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

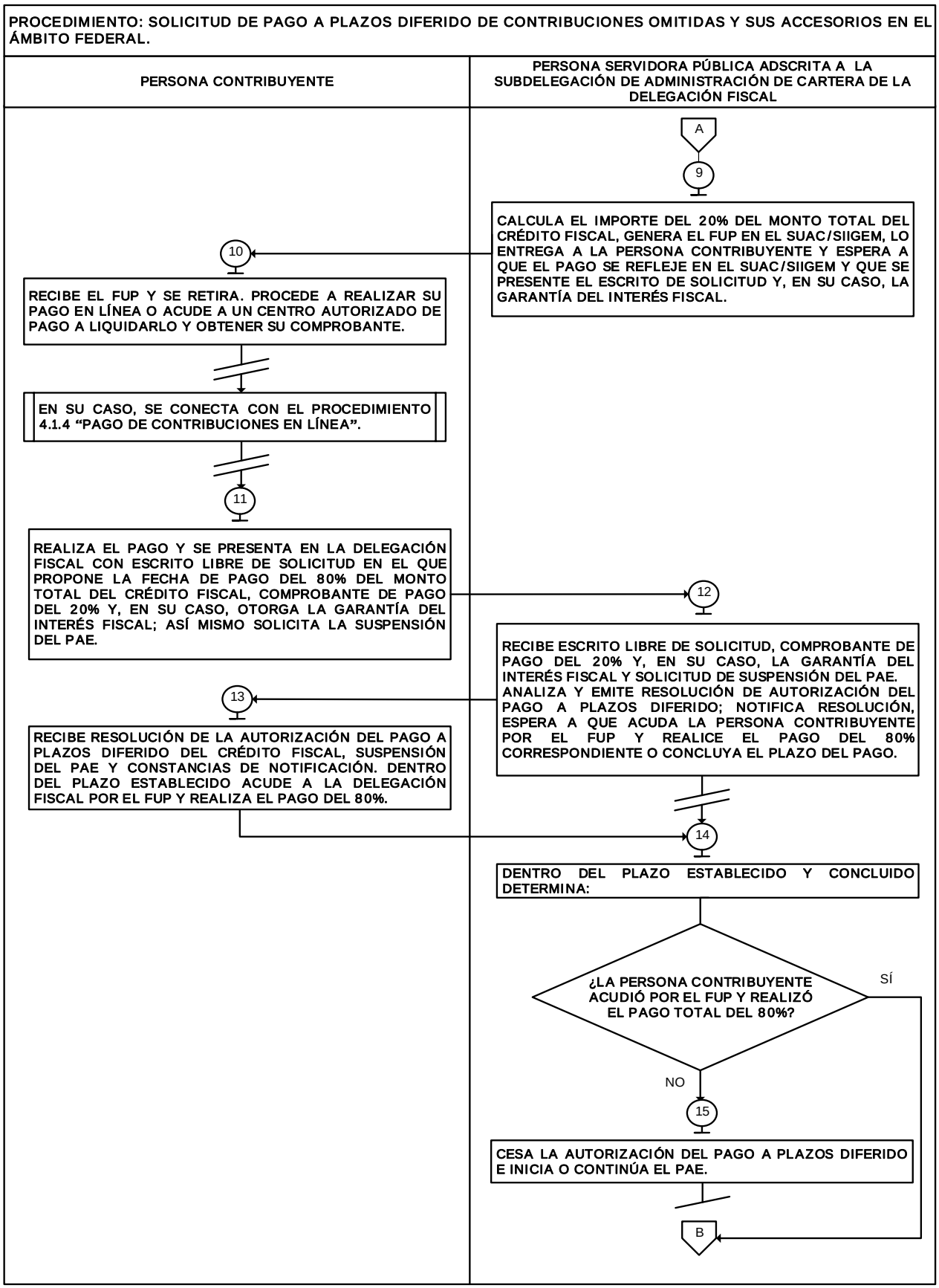
PROCEDIMIENTO: 3.3.15 Solicitud de Pago a Plazos Diferido de Contribuciones Omitidas y sus Accesorios en el Ámbito Federal.

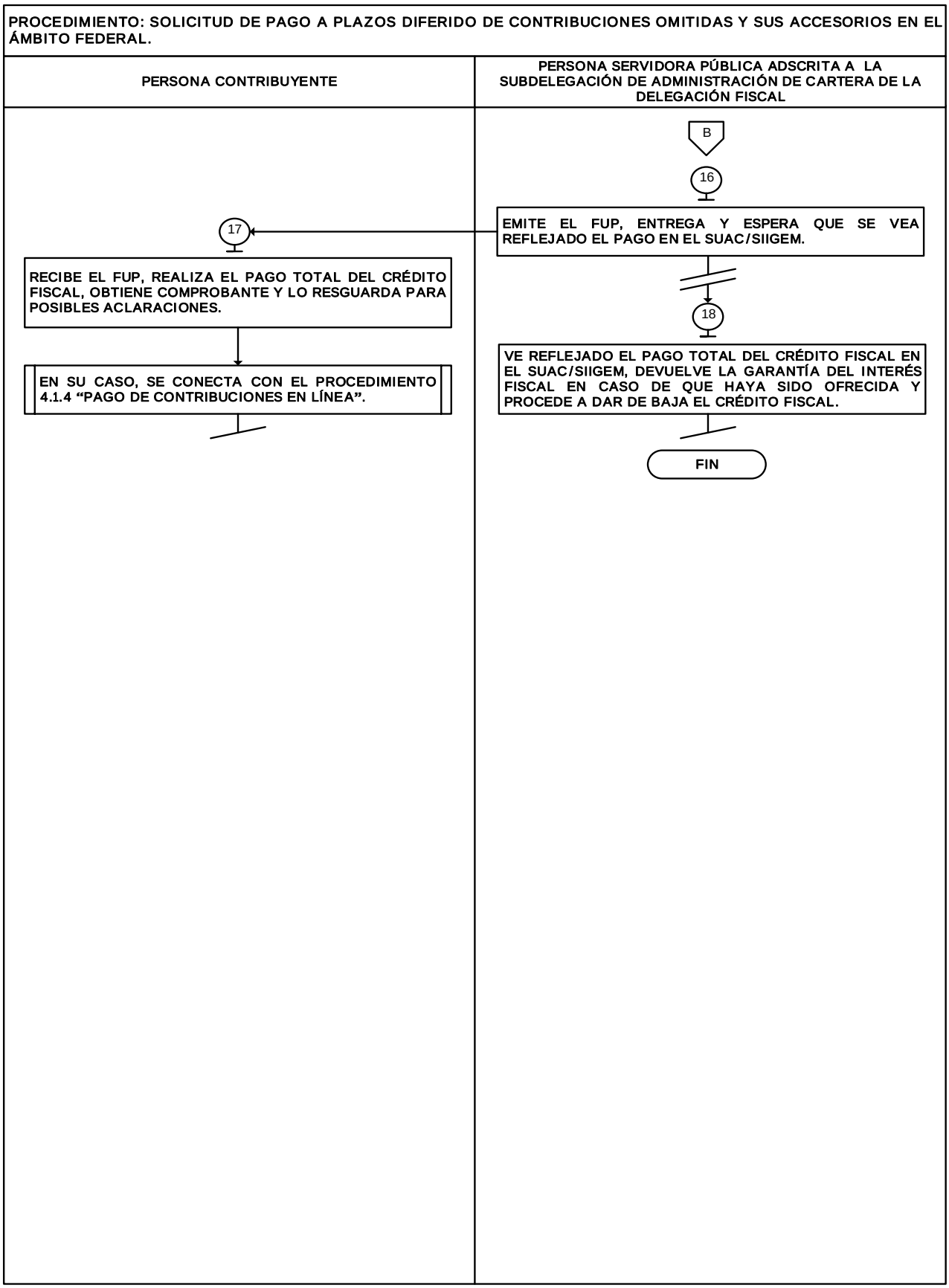
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita al personal de servicio público de la Delegación Fiscal le atienda para tramitar la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal.	
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y solicita a la persona contribuyente identificación oficial, documentos que acrediten su personalidad (la representación o el poder otorgado), y el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios.	Acreditamiento de personalidad y documento determinante
3	**Persona 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe documentos, verifica la personalidad de la persona 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 y determina: **¿Es susceptible la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal?**	
5	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 (PAE).	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe documento determinante o, documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se entera y se retira.	Documento determinante
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí 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, que son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y, en su caso, la garantía del interés fiscal.	
8	**Persona Contribuyente**	Recibe documento, se entera y solicita el FUP para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de**	Calcula el importe del 20% del monto total del crédito fiscal, genera el FUP en el Subsistema de Administración de Cartera (SUAC/SIIGEM), lo entrega a la persona contribuyente y espera a que el pago se refleje en el SUAC/SIIGEM y que la persona contribuyente presente el	FUP

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	Cartera de la Delegación Fiscal	escrito de solicitud de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal y, en su caso, la garantía del interés fiscal.	
10	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP y se retira de la Delegación Fiscal. Procede a realizar su pago en línea o acude a un Centro Autorizado de Pago a liquidarlo y obtener su comprobante. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	FUP
11	**Persona Contribuyente**	Después de realizar el pago, presenta en la Delegación Fiscal: 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, en su caso, otorga la garantía del interés fiscal; así mismo, solicita la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).	Escrito libre, Comprobante de pago, garantía del interés fiscal y acreditamiento de la personalidad.
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe escrito libre de solicitud, comprobante de pago del 20% y, en su caso, la garantía del interés fiscal y solicitud de suspensión del PAE. Analiza y emite resolución de autorización del pago a plazos diferido; notifica resolución, espera a que acuda la persona contribuyente por el FUP y realice el pago del 80% correspondiente o concluya el plazo del pago.	
13	**Persona Contribuyente**	Recibe resolución de la autorización del pago a plazos diferido del crédito fiscal, suspensión del PAE y constancias de notificación. Dentro del plazo establecido acude a la Delegación Fiscal por el FUP y realiza el pago del 80%.	Resolución y constancias de notificación
14	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Dentro del plazo establecido y concluido determina: **¿La persona contribuyente acudió por el FUP y realizó el pago total del 80%?**	
15	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No acudió por el FUP y/o no realizó 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.	
16	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí acudió por el FUP** Emite el FUP, entrega a la persona contribuyente y espera que se vea reflejado el pago en el SUAC/SIIGEM.	FUP Sistema
17	**Persona Contribuyente**	Recibe FUP, realiza el pago total del crédito fiscal en los Centros Autorizados de Pago o en línea según su elección, obtiene comprobante y lo resguarda para posibles aclaraciones. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	FUP y comprobante de Pago.
18	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Ve reflejado el pago total del crédito fiscal en el SUAC/SIIGEM, devuelve la garantía del interés fiscal en caso de que haya sido ofrecida y procede a dar de baja el crédito fiscal. **Fin del procedimiento.**	Garantía del interés fiscal

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
9
CALCULA EL IMPORTE DEL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, GENERA EL FUP EN EL SUAC/SIIGEM, LO ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y ESPERA A QUE EL PAGO SE REFLEJE EN EL SUAC/SIIGEM Y QUE SE PRESENTE EL ESCRITO DE SOLICITUD Y, EN SU CASO, LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL.
10
RECIBE EL FUP Y SE RETIRA. PROCEDE A REALIZAR SU PAGO EN LÍNEA O ACUDE A UN CENTRO AUTORIZADO DE PAGO A LIQUIDARLO Y OBTENER SU COMPROBANTE.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
11
REALIZA EL PAGO Y SE PRESENTA EN LA DELEGACIÓN FISCAL CON 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, EN SU CASO, OTORGA LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL; ASÍ MISMO SOLICITA LA SUSPENSIÓN DEL PAE.
12
RECIBE ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD, COMPROBANTE DE PAGO DEL 20% Y, EN SU CASO, LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL Y SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PAE. ANALIZA Y EMITE RESOLUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO; NOTIFICA RESOLUCIÓN, ESPERA A QUE ACUDA LA PERSONA CONTRIBUYENTE POR EL FUP Y REALICE EL PAGO DEL 80% CORRESPONDIENTE O CONCLUYA EL PLAZO DEL PAGO.
13
RECIBE RESOLUCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO DEL CRÉDITO FISCAL, SUSPENSIÓN DEL PAE Y CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN. DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO ACUDE A LA DELEGACIÓN FISCAL POR EL FUP Y REALIZA EL PAGO DEL 80%.
14
DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO Y CONCLUIDO DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE ACUDIÓ POR EL FUP Y REALIZÓ EL PAGO TOTAL DEL 80%?
SÍ
NO
15
CESA LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS DIFERIDO E INICIA O CONTINÚA EL PAE.
B


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS DIFERIDO DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
B
16
EMITE EL FUP, ENTREGA Y ESPERA QUE SE VEA REFLEJADO EL PAGO EN EL SUAC/SIIGEM.
17
RECIBE EL FUP, REALIZA EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, OBTIENE COMPROBANTE Y LO RESGUARDA PARA POSIBLES ACLARACIONES.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
18
VE REFLEJADO EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL EN EL SUAC/SIIGEM, DEVUELVE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL EN CASO DE QUE HAYA SIDO OFRECIDA Y PROCEDE A DAR DE BAJA EL CRÉDITO FISCAL.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

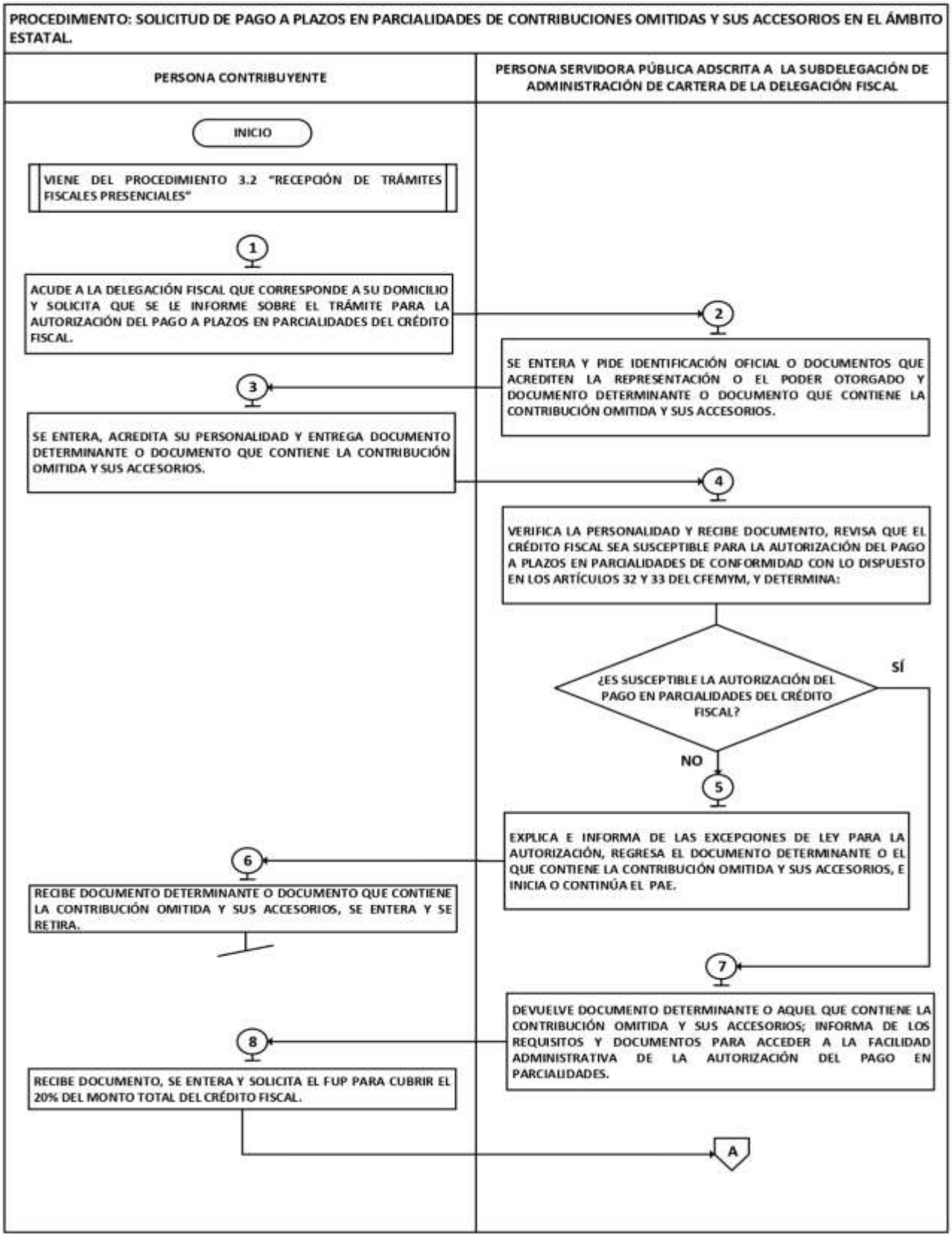
PROCEDIMIENTO: 3.3.16 Solicitud de Pago a Plazos en Parcialidades de Contribuciones Omitidas y sus Accesorios en el Ámbito Estatal.

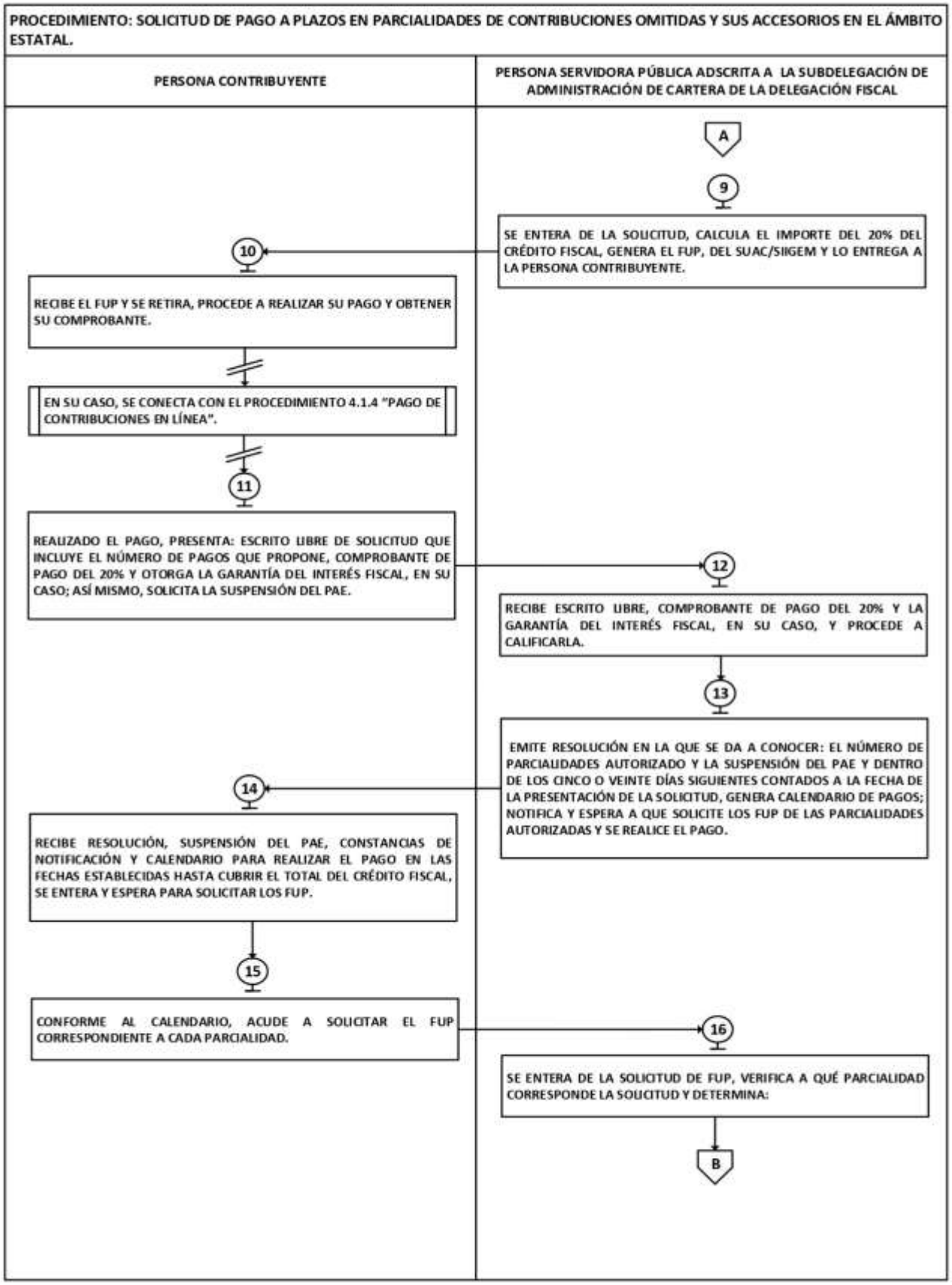
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita a la persona servidora pública de la Delegación Fiscal le informe sobre el trámite para la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera de la solicitud, y pide a la persona 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	**Persona 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona 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, y determina: **¿Es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal?**	
5	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 a la persona contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se entera y se retira.	Documento determinante

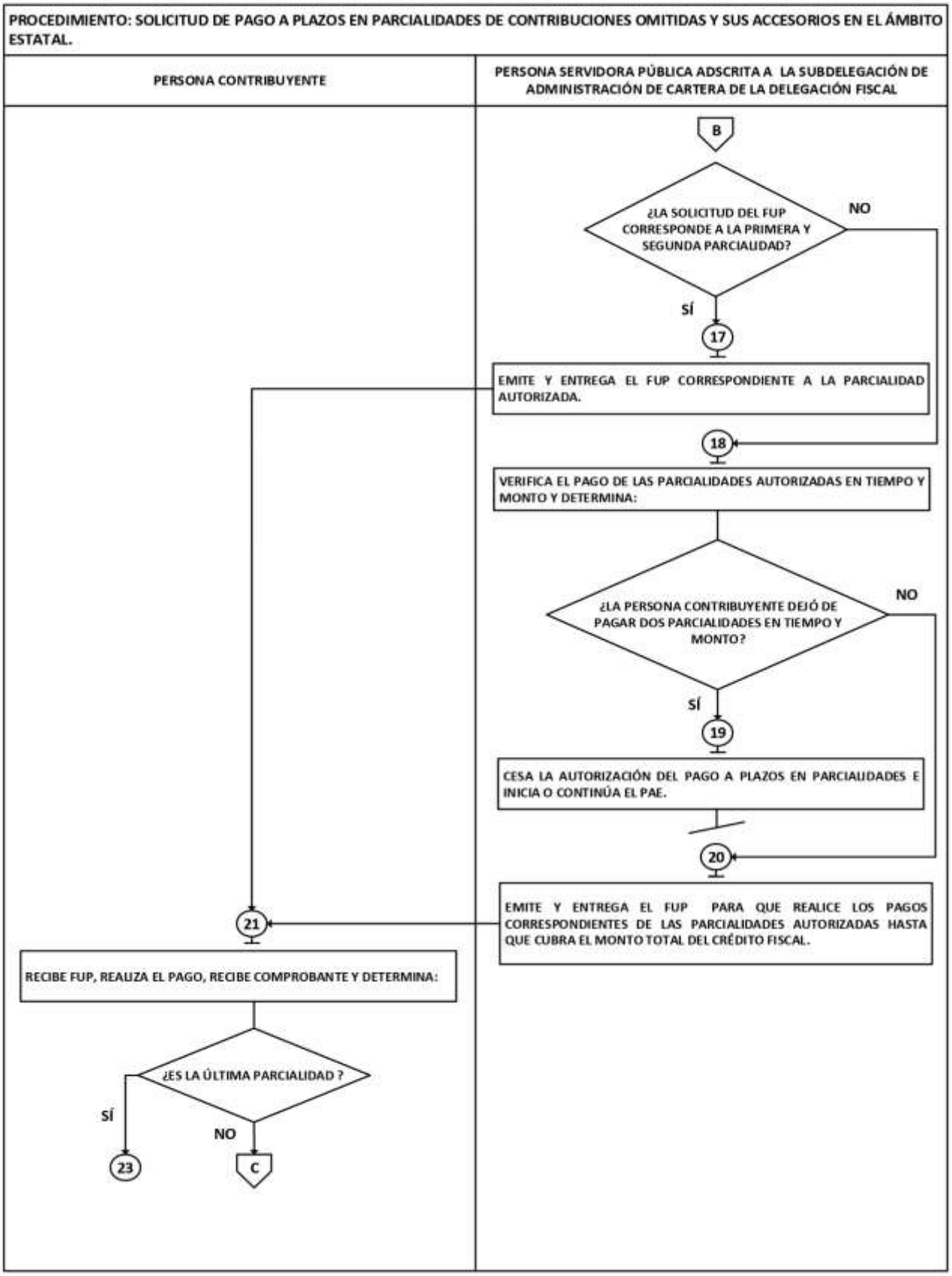
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal.** Devuelve documento determinante o aquel 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 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	**Persona Contribuyente**	Recibe documento, se entera y solicita el FUP para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 a la persona contribuyente.	FUP
10	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP y se retira de la Delegación Fiscal, procede a realizar su pago en línea o acude a un Centro Autorizado de Pago a liquidarlo y obtener su comprobante. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
11	**Persona Contribuyente**	Realizado el pago, dentro de los quince días siguientes presenta: escrito libre de solicitud que incluye 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 PAE.	Escrito libre, Comprobante de pago, garantía del interés fiscal y acreditamiento de la personalidad
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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.	
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 PAE y dentro de los cinco o veinte días siguientes contados a la fecha de la presentación de la solicitud, genera calendario de pagos; notifica a la persona contribuyente y espera a que solicite los FUP de las parcialidades autorizadas y realicen los pagos.	Escrito libre/ Comprobante de Pago y garantía del interés fiscal Resolución de autorización
14	**Persona Contribuyente**	Recibe resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal, suspensión del PAE, constancias de notificación y calendario para realizar el pago en las fechas establecidas hasta cubrir el total del crédito fiscal, se entera y espera para solicitar los FUP.	Resolución / Constancias de notificación
15	**Persona Contribuyente**	Conforme al calendario acude a la Delegación Fiscal y solicita el FUP correspondiente a cada parcialidad.	Calendario de pagos

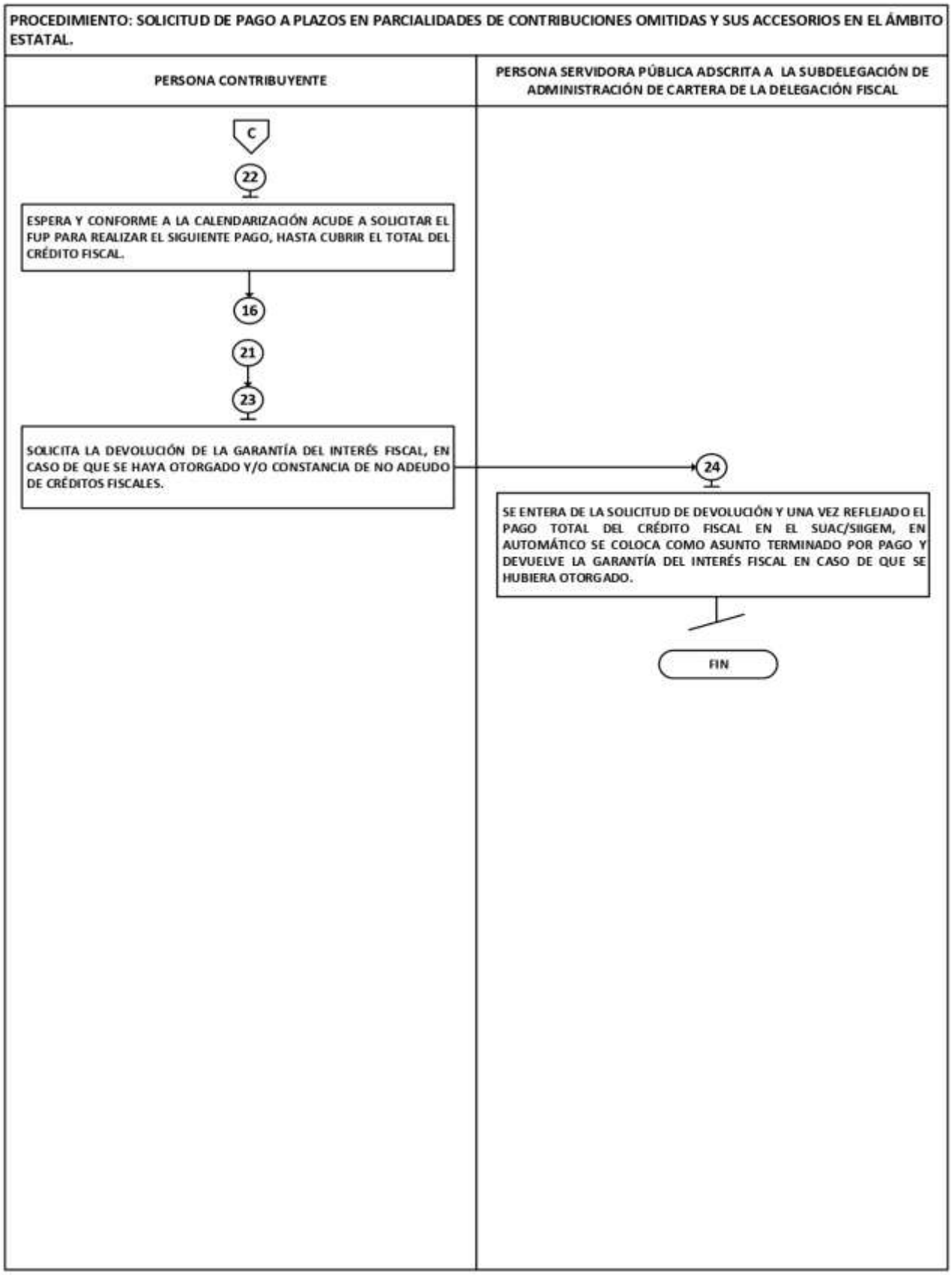
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera de la solicitud de FUP, verifica a qué parcialidad corresponde la solicitud y determina: **¿La solicitud de FUP corresponde a la primera y segunda parcialidad?**	FUP y calendario de pagos
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La solicitud del FUP sí corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Emite y entrega el FUP a la persona contribuyente para que realice el pago correspondiente a la parcialidad autorizada. **Se conecta con la actividad número 21.**	FUP
18	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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: **¿La persona contribuyente dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto?**	
19	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La persona 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
20	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La persona contribuyente no dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto.** Emite y entrega el FUP a la persona contribuyente para que realice los pagos correspondientes de las parcialidades autorizadas hasta que cubra el monto total del crédito fiscal.	FUP
21	**Persona Contribuyente**	Recibe FUP, realiza el pago correspondiente en tiempo y monto de acuerdo con el calendario autorizado de pagos, recibe comprobante y determina: **¿Es la última parcialidad?**	FUP
22	**Persona 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 actividad número 16.	
23	**Persona Contribuyente**	**Sí 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
24	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera de la solicitud de devolución 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), en automático se coloca como asunto terminado por pago y devuelve la garantía del interés fiscal en caso de que se hubiera otorgado. **Fin del procedimiento.**	Garantía del interés fiscal

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
9
SE ENTERA DE LA SOLICITUD, CALCULA EL IMPORTE DEL 20% DEL CRÉDITO FISCAL, GENERA EL FUP, DEL SUAC/SIIGEM Y LO ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE.
10
RECIBE EL FUP Y SE RETIRA, PROCEDE A REALIZAR SU PAGO Y OBTENER SU COMPROBANTE.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
11
REALIZADO EL PAGO, PRESENTA: ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD QUE INCLUYE 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 PAE.
12
RECIBE ESCRITO LIBRE, COMPROBANTE DE PAGO DEL 20% Y LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN SU CASO, Y PROCEDE A CALIFICARLA.
13
EMITE RESOLUCIÓN EN LA QUE SE DA A CONOCER: EL NÚMERO DE PARCIALIDADES AUTORIZADO Y LA SUSPENSIÓN DEL PAE Y DENTRO DE LOS CINCO O VEINTE DÍAS SIGUIENTES CONTADOS A LA FECHA DE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD, GENERA CALENDARIO DE PAGOS; NOTIFICA Y ESPERA A QUE SOLICITE LOS FUP DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS Y SE REALICE EL PAGO.
14
RECIBE RESOLUCIÓN, SUSPENSIÓN DEL PAE, CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y CALENDARIO PARA REALIZAR EL PAGO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS HASTA CUBRIR EL TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, SE ENTERA Y ESPERA PARA SOLICITAR LOS FUP.
15
CONFORME AL CALENDARIO, ACUDE A SOLICITAR EL FUP CORRESPONDIENTE A CADA PARCIALIDAD.
16
SE ENTERA DE LA SOLICITUD DE FUP, VERIFICA A QUÉ PARCIALIDAD CORRESPONDE LA SOLICITUD Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
B
¿LA SOLICITUD DEL FUP CORRESPONDE A LA PRIMERA Y SEGUNDA PARCIALIDAD?
NO
SÍ
17
EMITE Y ENTREGA EL FUP CORRESPONDIENTE A LA PARCIALIDAD AUTORIZADA.
18
VERIFICA EL PAGO DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS EN TIEMPO Y MONTO Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE DEJÓ DE PAGAR DOS PARCIALIDADES EN TIEMPO Y MONTO?
NO
SÍ
19
CESA LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES E INICIA O CONTINÚA EL PAE.
20
EMITE Y ENTREGA EL FUP PARA QUE REALICE LOS PAGOS CORRESPONDIENTES DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS HASTA QUE CUBRA EL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL.
21
RECIBE FUP, REALIZA EL PAGO, RECIBE COMPROBANTE Y DETERMINA:
¿ES LA ÚLTIMA PARCIALIDAD ?
SÍ
NO
23
C


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
C
22
ESPERA Y CONFORME A LA CALENDARIZACIÓN ACUDE A SOLICITAR EL FUP PARA REALIZAR EL SIGUIENTE PAGO, HASTA CUBRIR EL TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL.
16
21
23
SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN CASO DE QUE SE HAYA OTORGADO Y/O CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE CRÉDITOS FISCALES.
24
SE ENTERA DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN Y UNA VEZ REFLEJADO EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL EN EL SUAC/SIIGEM, EN AUTOMÁTICO SE COLOCA COMO ASUNTO TERMINADO POR PAGO Y DEVUELVE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL EN CASO DE QUE SE HUBIERA OTORGADO.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

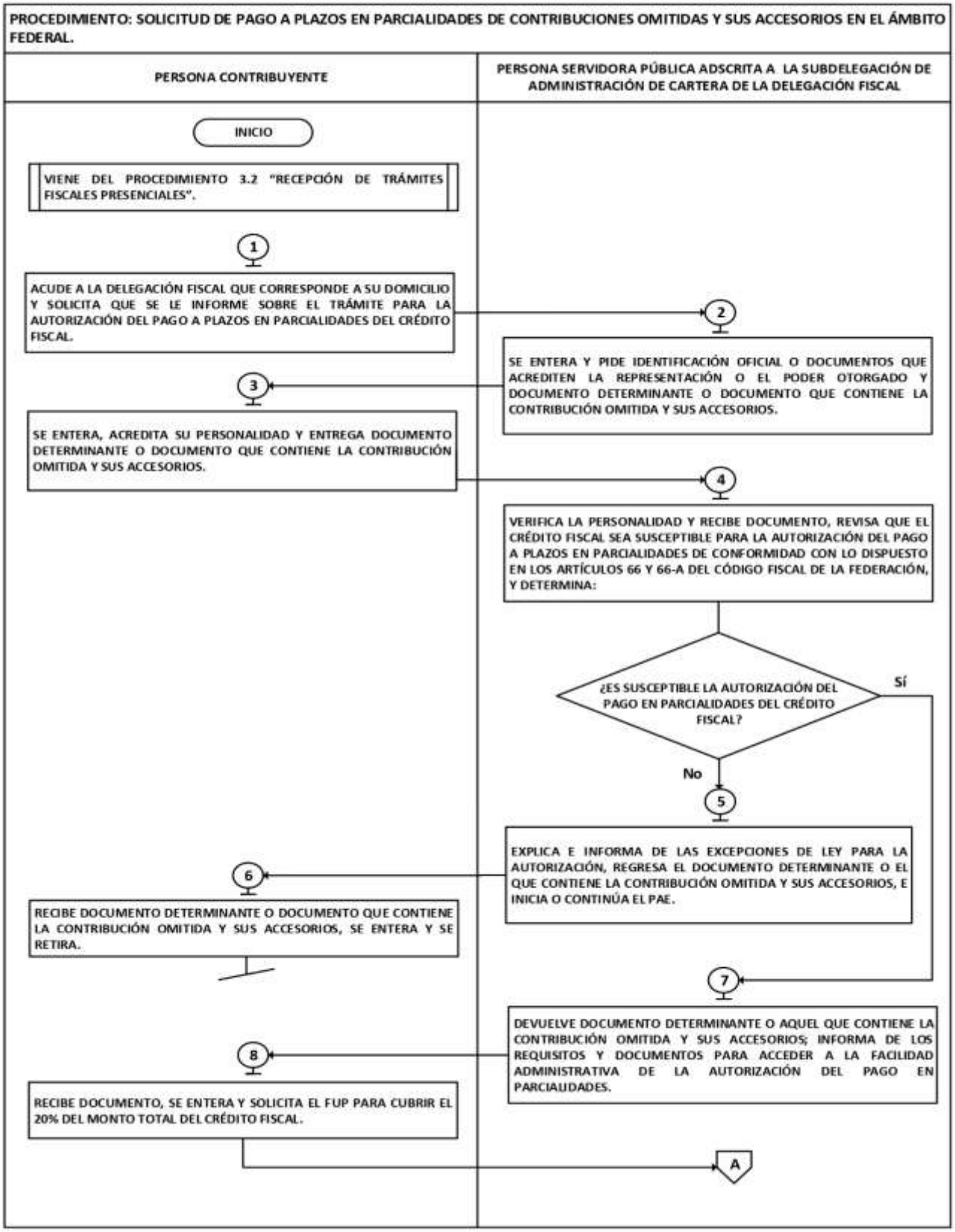
PROCEDIMIENTO: 3.3.17 Solicitud de Pago a Plazos en Parcialidades de Contribuciones Omitidas y sus Accesorios en el Ámbito Federal.

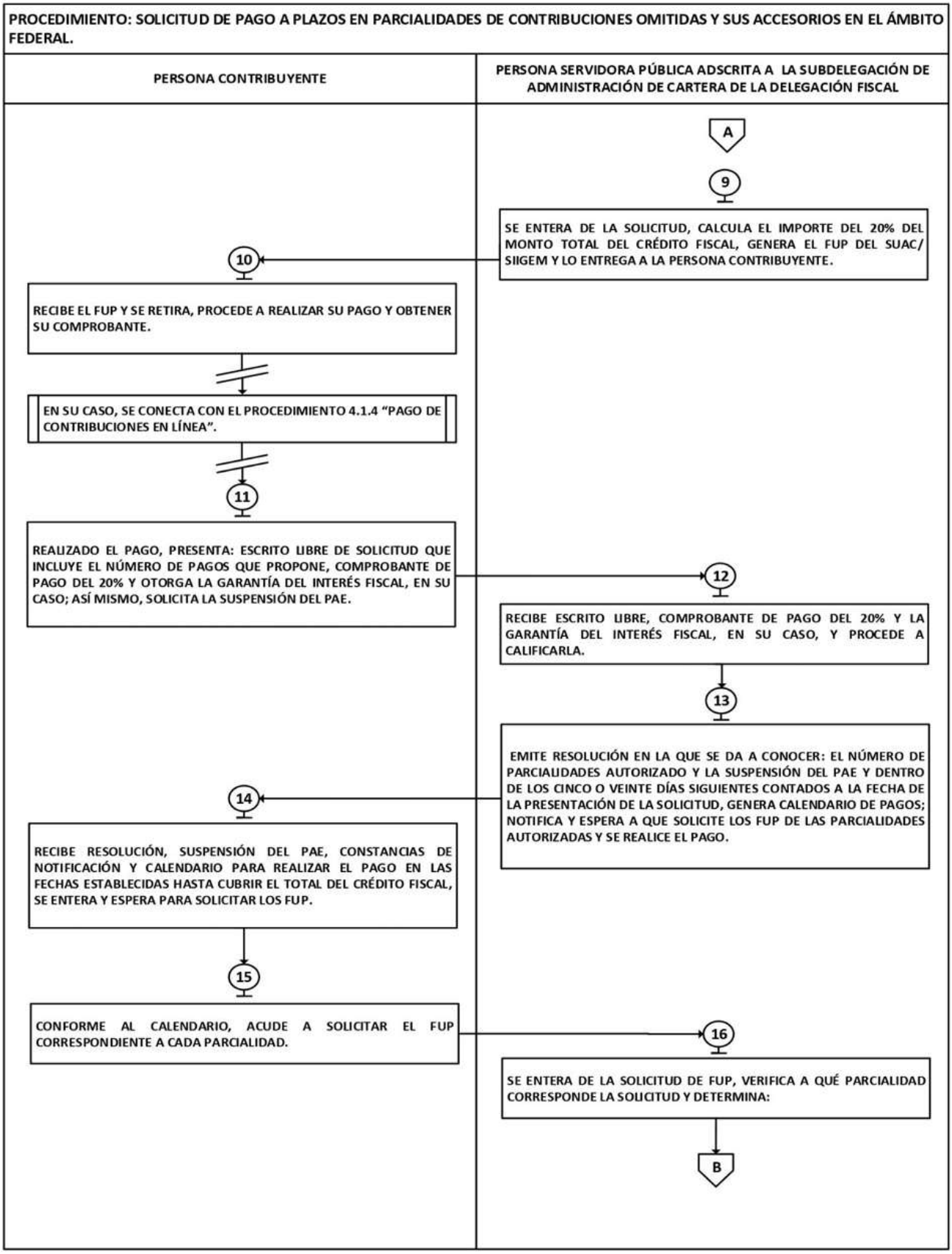
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita a la servidora pública o al servidor público de la Delegación Fiscal le informe sobre el trámite para la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.	
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera de la solicitud, y pide a la persona 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 y acreditamiento de la personalidad
3	**Persona 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona 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, y determina: **¿Es susceptible la autorización del pago en parcialidades del crédito fiscal?**	
5	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 a la persona contribuyente el documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios e inicia o continúa el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) en el ámbito federal.	
6	**Persona Contribuyente**	Recibe documento determinante o documento que contiene la contribución omitida y sus accesorios, se entera y se retira.	Documento determinante
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es susceptible la autorización del pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal.** Devuelve 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	

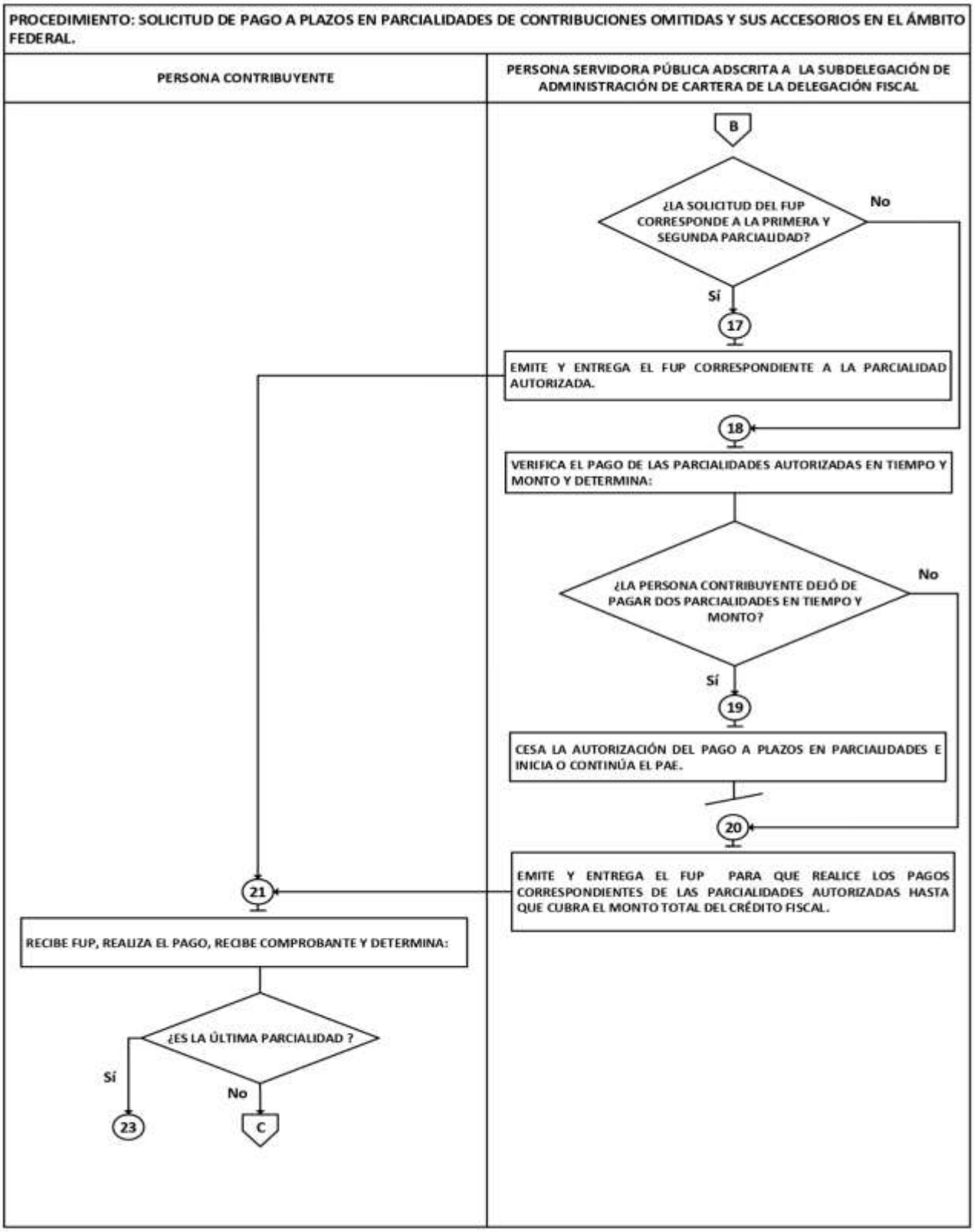
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		pago a plazos en parcialidades, como son: pago del 20% del monto total del crédito fiscal, escrito libre de solicitud y garantía del interés fiscal, en su caso.	
8	**Persona Contribuyente**	Recibe el documento determinante, se entera y solicita el FUP para cubrir el 20% del monto total del crédito fiscal.	
9	**Persona servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 a la persona contribuyente.	FUP
10	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP y se retira de la Delegación Fiscal, procede a realizar su pago en línea o acude a un Centro Autorizado de Pago a liquidarlo y obtener su comprobante. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	FUP
11	**Persona Contribuyente**	Dentro de los quince días siguientes a aquél en que efectúe el pago del 20%, presenta en la Delegación Fiscal: escrito libre de solicitud que incluye 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, garantía del interés fiscal para el caso de haber sido ofrecida, y acreditamiento de personalidad
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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.	
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 PAE 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 a la persona 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
14	**Persona Contribuyente**	Recibe resolución de autorización de pago a plazos en parcialidades del crédito fiscal, suspensión del PAE, notificación y calendario de pagos para realizar el pago en las fechas establecidas hasta cubrir el total del crédito fiscal, se entera y espera para solicitar recibo de pago.	Resolución y constancias de notificación
15	**Persona Contribuyente**	Conforme al calendario acude a la Delegación Fiscal y solicita el FUP.	Calendario de Pagos
16	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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?**	

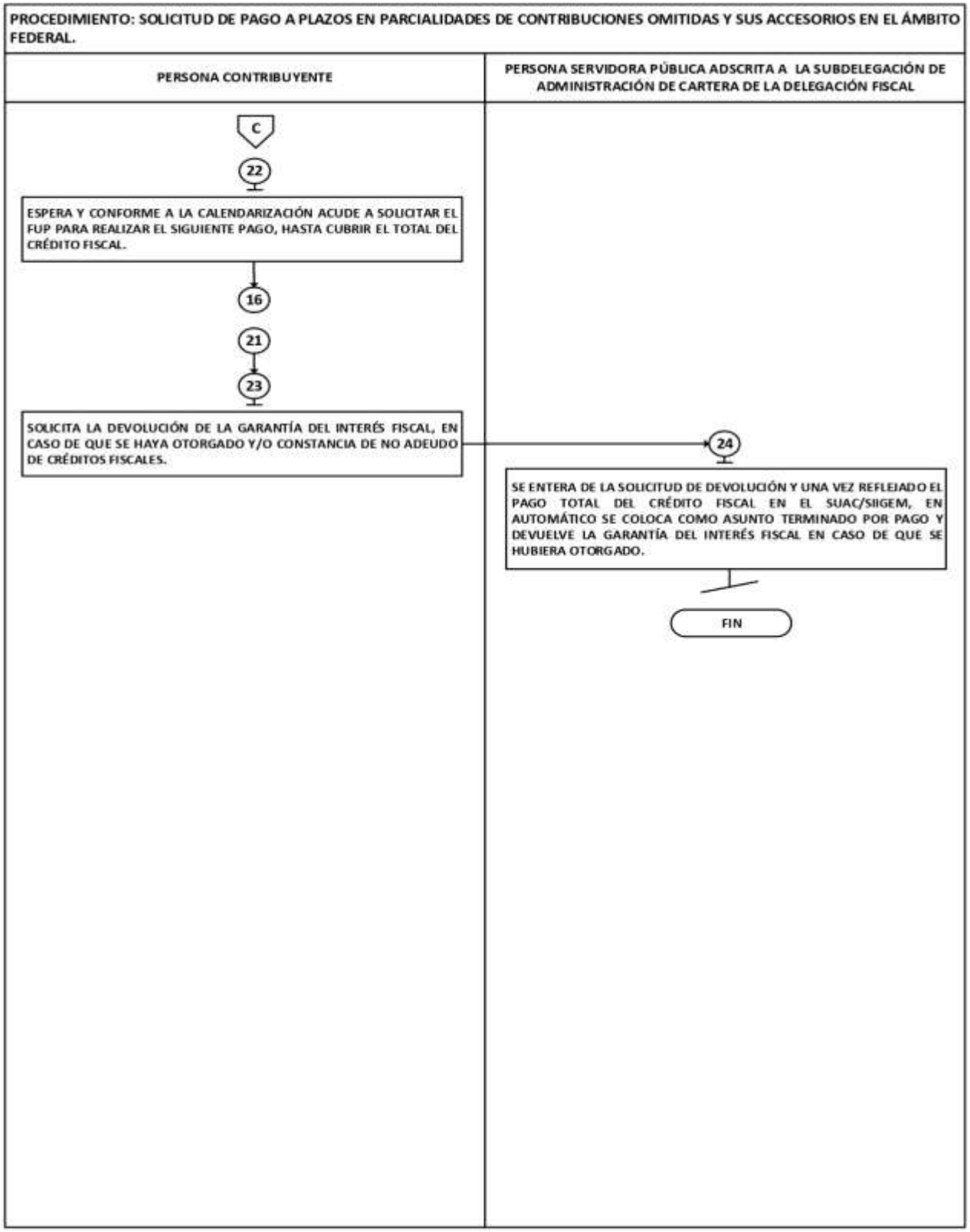
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La solicitud del FUP sí corresponde a la primera y segunda parcialidad.** Emite y entrega el FUP a la persona contribuyente para que realice el pago correspondiente a la parcialidad autorizada. **Se conecta con la actividad número 21.**	FUP
18	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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: **¿La persona contribuyente dejó de pagar dos parcialidades en tiempo y monto?**	
19	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**La persona 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 en el ámbito federal.	
20	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 a la persona contribuyente para que realice los pagos correspondientes en las parcialidades autorizadas hasta que cubra el monto total del crédito fiscal.	
21	**Persona Contribuyente**	Recibe el FUP, realiza el pago correspondiente en tiempo y monto de acuerdo con el calendario autorizado de pagos, recibe comprobante y determina: **¿Es la última parcialidad?**	FUP´S, Comprobantes de pago y requisitos
22	**Persona Contribuyente**	**No es la última parcialidad.** Espera y conforme a la calendarización acude a la Delegación Fiscal, solicita el FUP para realizar el pago hasta cubrir el total del crédito fiscal. **Se conecta con la actividad número 16.**	
23	**Persona Contribuyente**	**Sí 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.	.
24	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
9
SE ENTERA DE LA SOLICITUD, CALCULA EL IMPORTE DEL 20% DEL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, GENERA EL FUP DEL SUAC/ SIIGEM Y LO ENTREGA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE.
10
RECIBE EL FUP Y SE RETIRA, PROCEDE A REALIZAR SU PAGO Y OBTENER SU COMPROBANTE.
EN SU CASO, SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO 4.1.4 "PAGO DE CONTRIBUCIONES EN LÍNEA".
11
REALIZADO EL PAGO, PRESENTA: ESCRITO LIBRE DE SOLICITUD QUE INCLUYE 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 PAE.
12
RECIBE ESCRITO LIBRE, COMPROBANTE DE PAGO DEL 20% Y LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN SU CASO, Y PROCEDE A CALIFICARLA.
13
EMITE RESOLUCIÓN EN LA QUE SE DA A CONOCER: EL NÚMERO DE PARCIALIDADES AUTORIZADO Y LA SUSPENSIÓN DEL PAE Y DENTRO DE LOS CINCO O VEINTE DÍAS SIGUIENTES CONTADOS A LA FECHA DE LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD, GENERA CALENDARIO DE PAGOS; NOTIFICA Y ESPERA A QUE SOLICITE LOS FUP DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS Y SE REALICE EL PAGO.
14
RECIBE RESOLUCIÓN, SUSPENSIÓN DEL PAE, CONSTANCIAS DE NOTIFICACIÓN Y CALENDARIO PARA REALIZAR EL PAGO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS HASTA CUBRIR EL TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL, SE ENTERA Y ESPERA PARA SOLICITAR LOS FUP.
15
CONFORME AL CALENDARIO, ACUDE A SOLICITAR EL FUP CORRESPONDIENTE A CADA PARCIALIDAD.
16
SE ENTERA DE LA SOLICITUD DE FUP, VERIFICA A QUÉ PARCIALIDAD CORRESPONDE LA SOLICITUD Y DETERMINA:
B


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
B
¿LA SOLICITUD DEL FUP CORRESPONDE A LA PRIMERA Y SEGUNDA PARCIALIDAD?
No
Sí
17
EMITE Y ENTREGA EL FUP CORRESPONDIENTE A LA PARCIALIDAD AUTORIZADA.
18
VERIFICA EL PAGO DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS EN TIEMPO Y MONTO Y DETERMINA:
¿LA PERSONA CONTRIBUYENTE DEJÓ DE PAGAR DOS PARCIALIDADES EN TIEMPO Y MONTO?
No
Sí
19
CESA LA AUTORIZACIÓN DEL PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES E INICIA O CONTINÚA EL PAE.
20
EMITE Y ENTREGA EL FUP PARA QUE REALICE LOS PAGOS CORRESPONDIENTES DE LAS PARCIALIDADES AUTORIZADAS HASTA QUE CUBRA EL MONTO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL.
21
RECIBE FUP, REALIZA EL PAGO, RECIBE COMPROBANTE Y DETERMINA:
¿ES LA ÚLTIMA PARCIALIDAD ?
Sí
No
23
C


PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PAGO A PLAZOS EN PARCIALIDADES DE CONTRIBUCIONES OMITIDAS Y SUS ACCESORIOS EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
C
22
ESPERA Y CONFORME A LA CALENDARIZACIÓN ACUDE A SOLICITAR EL FUP PARA REALIZAR EL SIGUIENTE PAGO, HASTA CUBRIR EL TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL.
16
21
23
SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL, EN CASO DE QUE SE HAYA OTORGADO Y/O CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE CRÉDITOS FISCALES.
24
SE ENTERA DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN Y UNA VEZ REFLEJADO EL PAGO TOTAL DEL CRÉDITO FISCAL EN EL SUAC/SIIGEM, EN AUTOMÁTICO SE COLOCA COMO ASUNTO TERMINADO POR PAGO Y DEVUELVE LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL EN CASO DE QUE SE HUBIERA OTORGADO.
FIN

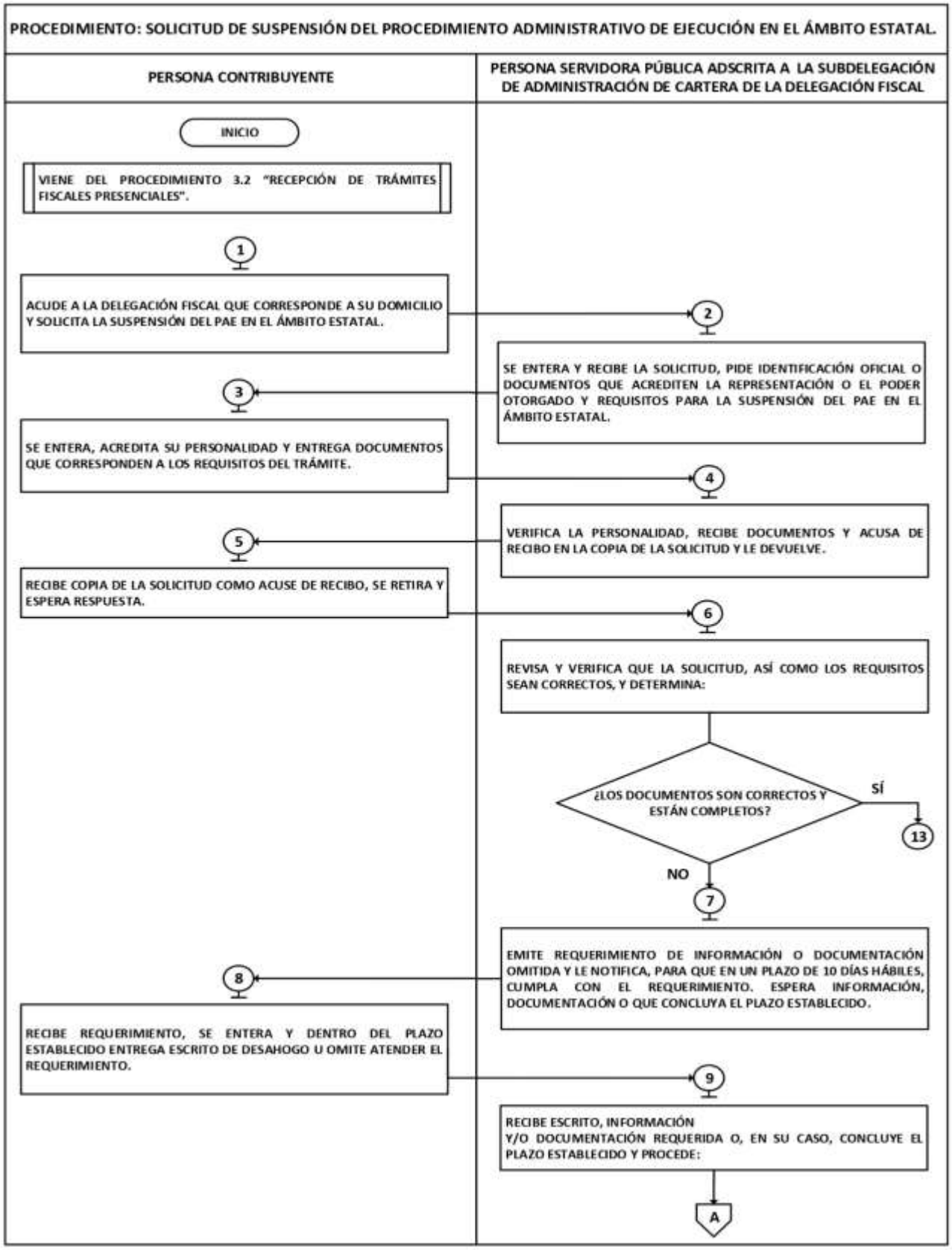
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

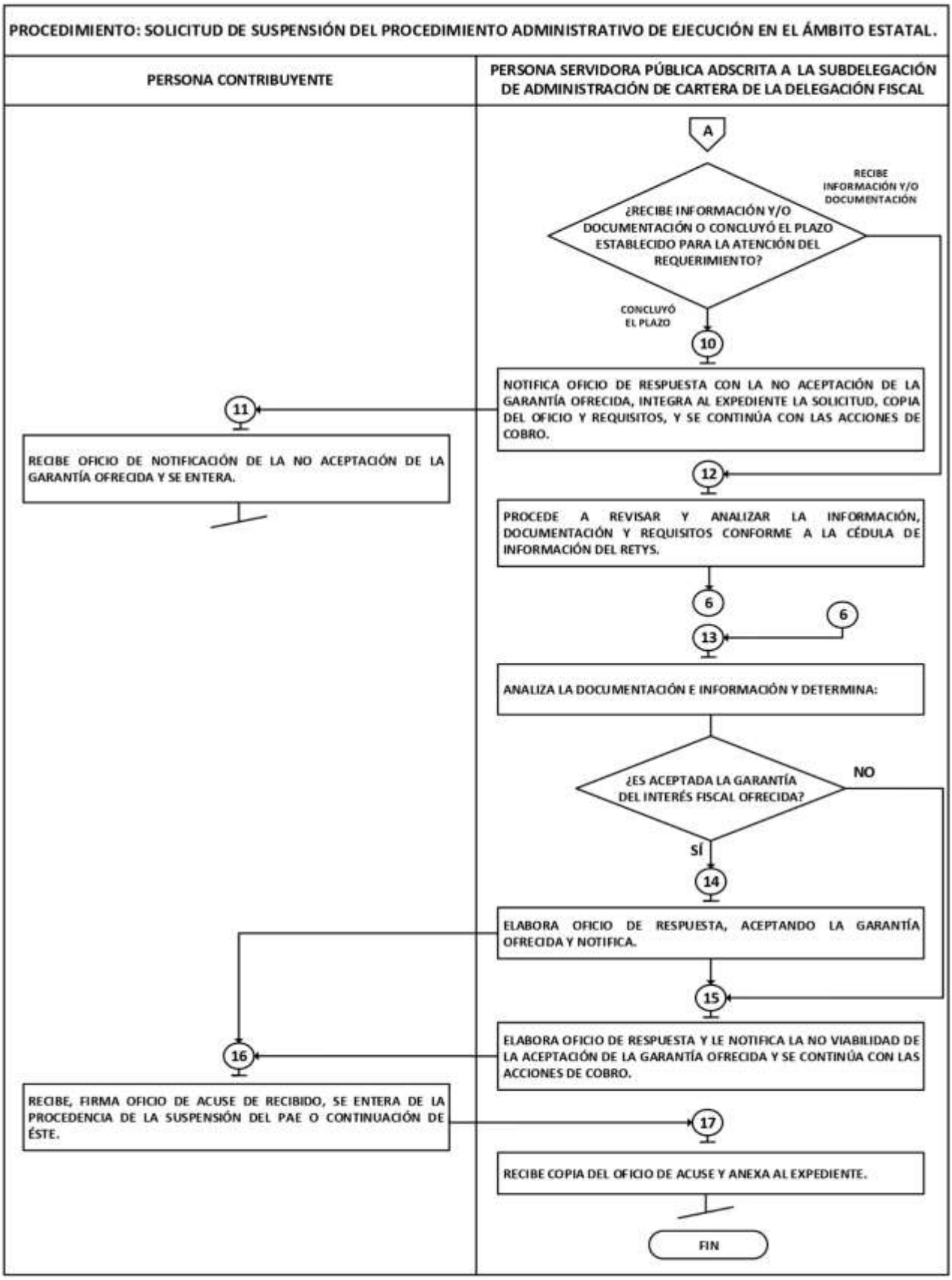
PROCEDIMIENTO: 3.3.18 Solicitud de Suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el Ámbito Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita a la persona servidora pública de la Delegación Fiscal la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) en el ámbito estatal.	Solicitud y requisitos
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y recibe la solicitud, pide a la persona contribuyente identificación oficial (si es directamente la persona interesada) o documentos que acrediten la representación o el poder otorgado y requisitos para verificar si procede la solicitud de suspensión del PAE en el ámbito estatal.	
3	**Persona 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.	Acreditamiento de personalidad y requisitos del trámite
4	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona contribuyente, recibe documentos y acusa de recibo en la copia de la solicitud y la devuelve a la persona contribuyente.	Solicitud y documentos
5	**Persona Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud como acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	Solicitud
6	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Cédula de Información del RETyS vigente, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 legalmente a la persona contribuyente, 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, documentación o que concluya el plazo establecido.	Requerimiento
8	**Persona Contribuyente**	Recibe requerimiento de información o documentación omitida, se entera y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del	Requerimiento

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		requerimiento de información o documentación requerida u omite atender el requerimiento.	
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento.** Notifica oficio de respuesta legalmente a la persona contribuyente la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud, copia del oficio y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
11	**Persona Contribuyente**	Recibe oficio de notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación omitida y se entera.	Notificación
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Cédula de Información del RETyS. Se conecta con la actividad número 6.	Escrito de desahogo de requerimiento
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales sí 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta, aceptando la garantía ofrecida y notifica legalmente a la persona contribuyente. **Se conecta con la actividad número 16**	Oficio de respuesta
15	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal** Elabora oficio de respuesta y le notifica legalmente a la persona contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
16	**Persona Contribuyente**	Recibe oficio de notificación, se entera de la procedencia de la suspensión del PAE o continuación de éste.	
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de acuse de recibo y anexa al expediente. **Fin del procedimiento.**	Acuse

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN EN EL ÁMBITO ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
¿RECIBE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN O CONCLUYÓ EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO?
RECIBE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN
CONCLUYÓ EL PLAZO
10
NOTIFICA OFICIO DE RESPUESTA CON LA NO ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA SOLICITUD, COPIA DEL OFICIO Y REQUISITOS, Y SE CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
11
RECIBE OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE LA NO ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA Y SE ENTERA.
12
PROCEDE A REVISAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS CONFORME A LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DEL RETYS.
6
6
13
ANALIZA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN Y DETERMINA:
¿ES ACEPTADA LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL OFRECIDA?
NO
SÍ
14
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA, ACEPTANDO LA GARANTÍA OFRECIDA Y NOTIFICA.
15
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA Y LE NOTIFICA LA NO VIABILIDAD DE LA ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA Y SE CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
16
RECIBE, FIRMA OFICIO DE ACUSE DE RECIBIDO, SE ENTERA DE LA PROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DEL PAE O CONTINUACIÓN DE ÉSTE.
17
RECIBE COPIA DEL OFICIO DE ACUSE Y ANEXA AL EXPEDIENTE.
FIN

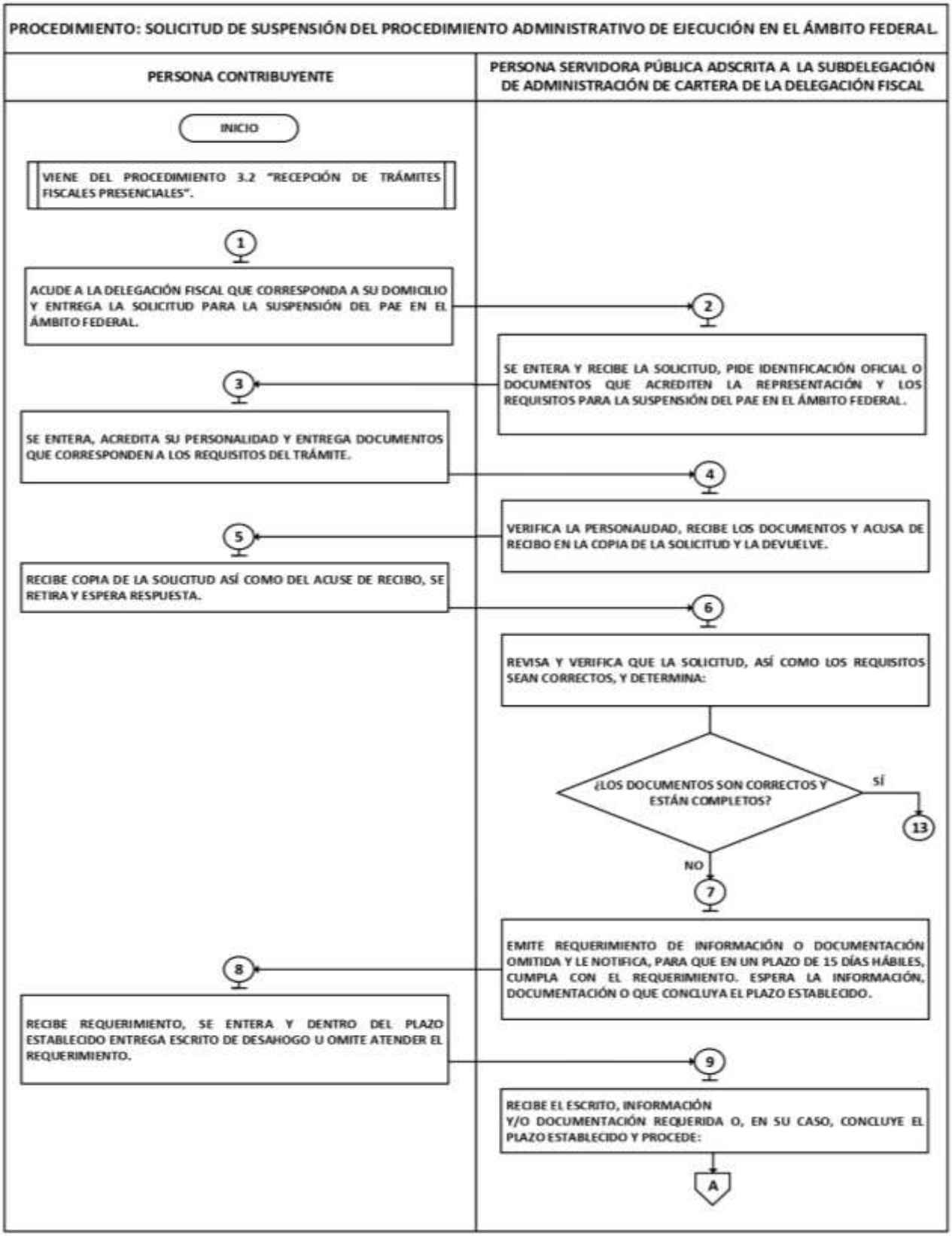
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

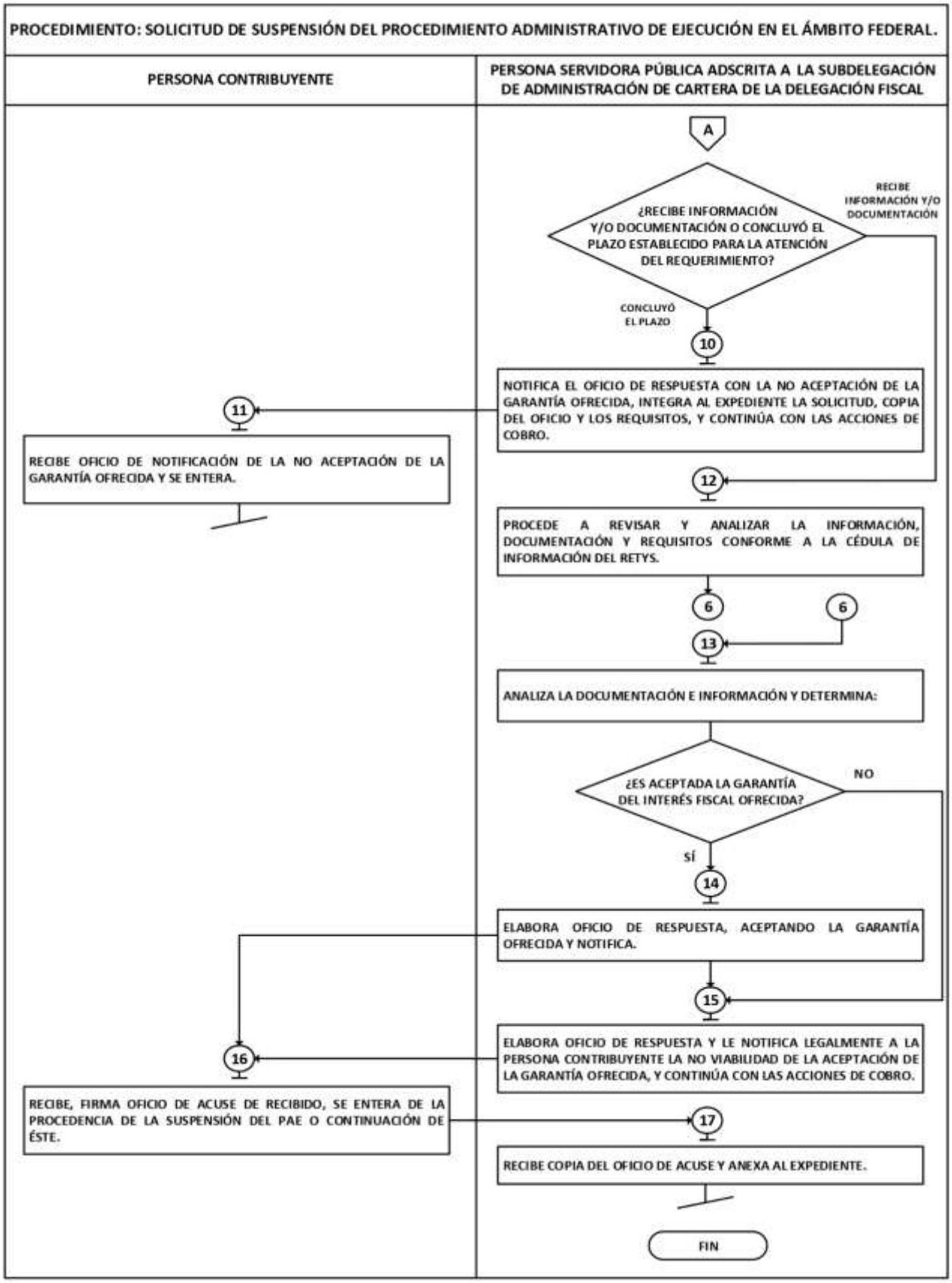
PROCEDIMIENTO: 3.3.19 Solicitud de Suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el Ámbito Federal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Acude a la Delegación Fiscal que corresponde a su domicilio y solicita a la persona servidora pública de la Delegación Fiscal la suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) en el ámbito federal y entrega solicitud.	Solicitud y requisitos
2	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Se entera y recibe la solicitud, pide a la persona 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 PAE en el ámbito federal.	
3	**Persona 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.	Acreditamiento de personalidad y requisitos del trámite
4	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Verifica la personalidad de la persona contribuyente, recibe documentos y acusa de recibo en copia de la solicitud y la devuelve a la persona contribuyente.	Solicitud y documentos
5	**Persona Contribuyente**	Recibe copia de la solicitud como acuse de recibo, se retira y espera respuesta a su solicitud.	
6	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Revisa y verifica que la solicitud, así como los requisitos sean conforme a la Cédula de Información del RETyS, y determina: **¿Los documentos son correctos y están completos?**	Solicitud
7	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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 legalmente a la persona contribuyente, 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, documentación o que concluya el plazo establecido.	Requerimiento
8	**Persona Contribuyente**	Recibe requerimiento de información o documentación omitida, se entera y dentro del plazo establecido entrega escrito de desahogo del requerimiento de información, documentación requerida u omite atender el requerimiento.	Requerimiento

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
9	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Concluyó el plazo del requerimiento.** Notifica oficio de respuesta legalmente a la persona contribuyente sobre la no aceptación de la garantía ofrecida, integra al expediente la solicitud, copia del oficio y requisitos, y se continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
11	**Persona Contribuyente**	Recibe oficio de notificación de la no aceptación de la garantía ofrecida, por información o documentación omitida y se entera.	Notificación
12	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Sí recibió información y/o documentación requerida.** Procede a revisar y analizar la información, documentación y requisitos conforme a la Cédula de Información del RETyS. **Se conecta con la actividad número 6.**	Escrito de desahogo de requerimiento
13	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**Los requisitos documentales sí 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	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Sí es aceptada la garantía de interés fiscal. Elabora oficio de respuesta aceptando la garantía ofrecida, y notifica legalmente a la persona contribuyente. **Se conecta con la actividad número 16.**	
15	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	**No es aceptada la garantía de interés fiscal.** Elabora oficio de respuesta y lo notifica legalmente a la persona contribuyente la no viabilidad de la aceptación de la garantía ofrecida, y continúa con las acciones de cobro.	Oficio de respuesta
16	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación legal, firma copia y regresa, se entera de la procedencia de la suspensión del PAE o continuación de éste.	
17	**Persona Servidora Pública adscrita a la Subdelegación de Administración de Cartera de la Delegación Fiscal**	Recibe copia del oficio de notificación con acuse de recibo y anexa al expediente. **Fin del procedimiento.**	Acuse

DIAGRAMACIÓN:



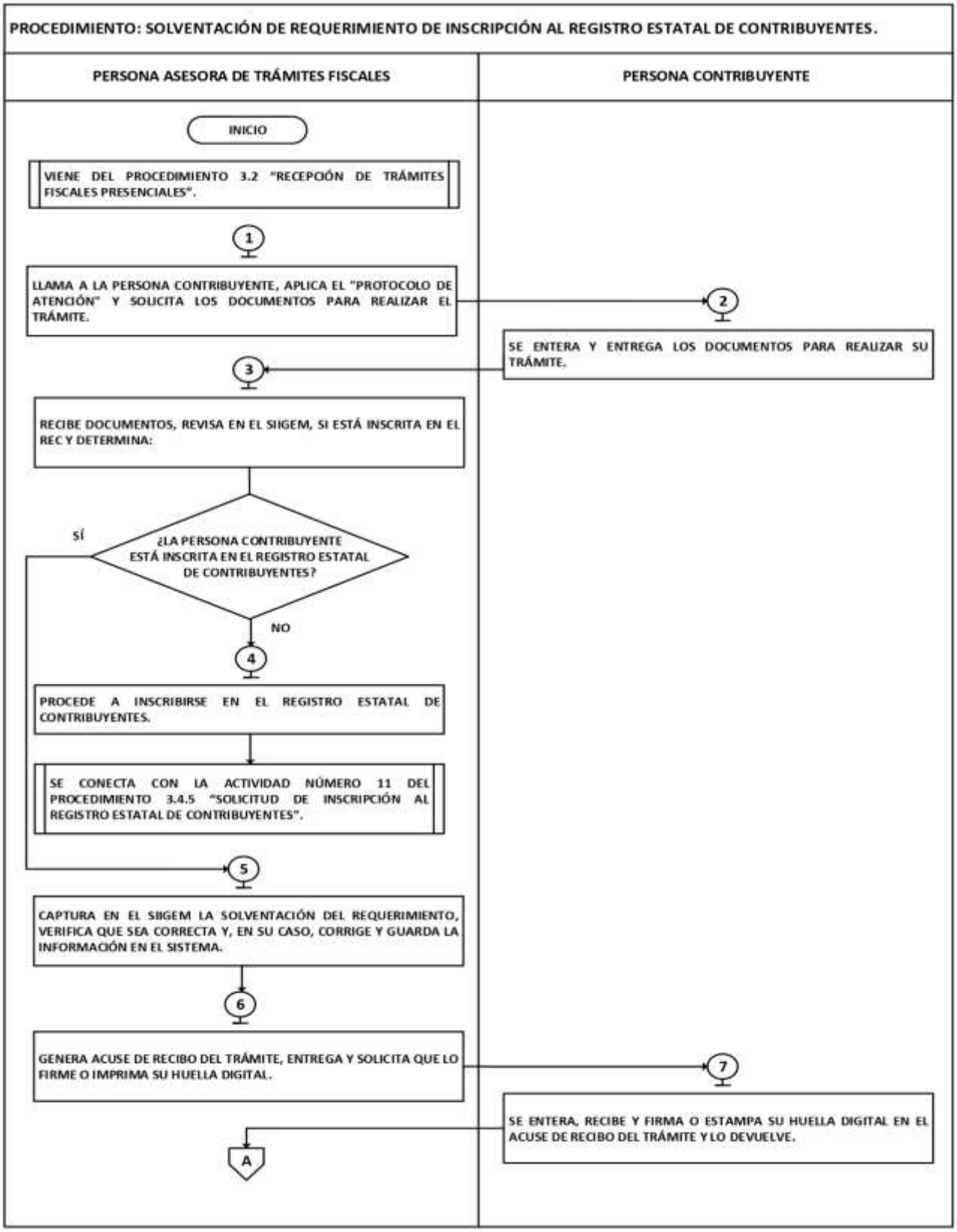

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN EN EL ÁMBITO FEDERAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA ADSCRITA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE LA DELEGACIÓN FISCAL
A
¿RECIBE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN O CONCLUYÓ EL PLAZO ESTABLECIDO PARA LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO?
RECIBE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN
CONCLUYÓ EL PLAZO
10
NOTIFICA EL OFICIO DE RESPUESTA CON LA NO ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA, INTEGRA AL EXPEDIENTE LA SOLICITUD, COPIA DEL OFICIO Y LOS REQUISITOS, Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
11
RECIBE OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE LA NO ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA Y SE ENTERA.
12
PROCEDE A REVISAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS CONFORME A LA CÉDULA DE INFORMACIÓN DEL RETYS.
6
6
13
ANALIZA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN Y DETERMINA:
¿ES ACEPTADA LA GARANTÍA DEL INTERÉS FISCAL OFRECIDA?
NO
SÍ
14
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA, ACEPTANDO LA GARANTÍA OFRECIDA Y NOTIFICA.
15
ELABORA OFICIO DE RESPUESTA Y LE NOTIFICA LEGALMENTE A LA PERSONA CONTRIBUYENTE LA NO VIABILIDAD DE LA ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA OFRECIDA, Y CONTINÚA CON LAS ACCIONES DE COBRO.
16
RECIBE, FIRMA OFICIO DE ACUSE DE RECIBIDO, SE ENTERA DE LA PROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DEL PAE O CONTINUACIÓN DE ÉSTE.
17
RECIBE COPIA DEL OFICIO DE ACUSE Y ANEXA AL EXPEDIENTE.
FIN

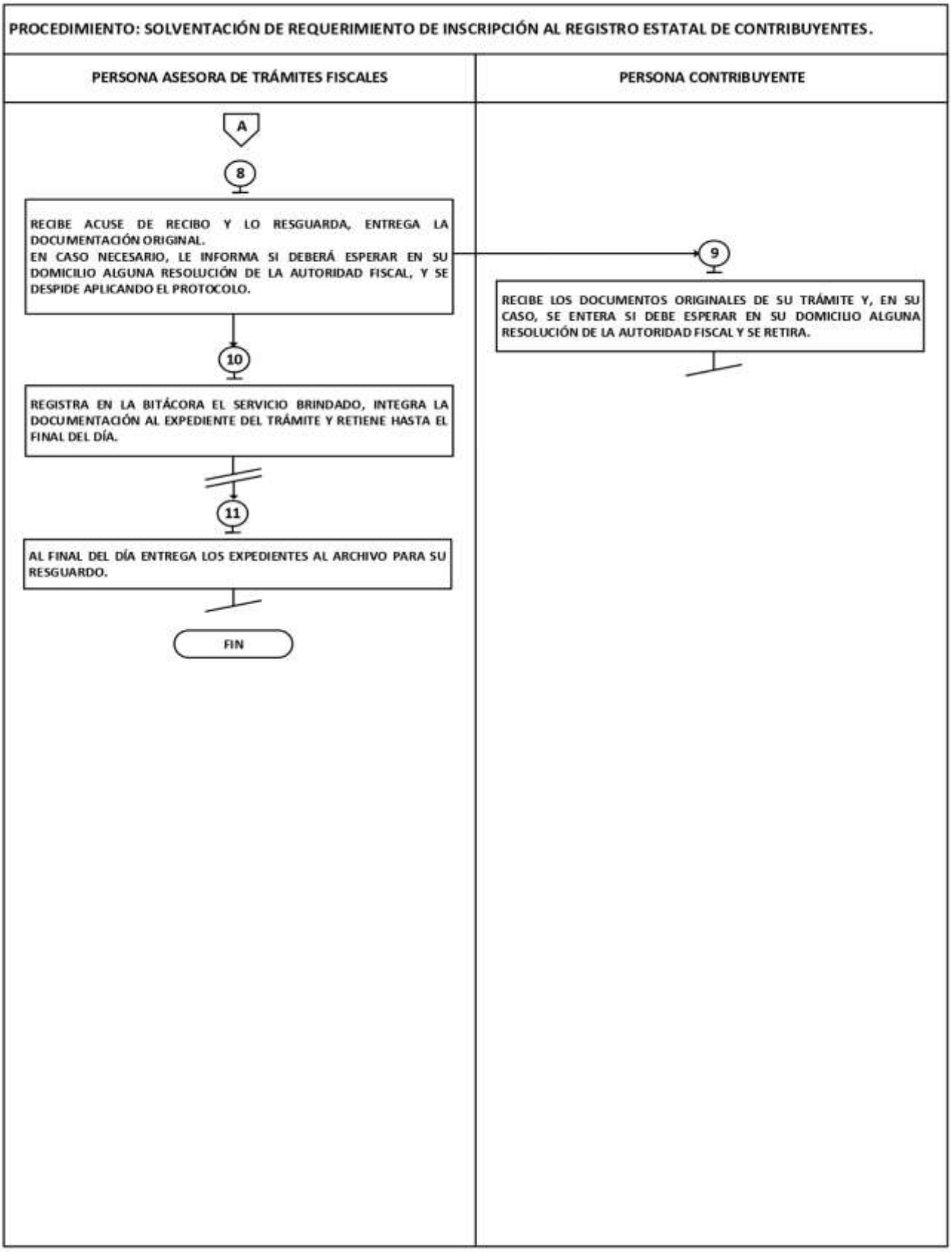
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.20 Solventación de Requerimiento de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria" y solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora los documentos para realizar su trámite.	Requerimiento / Constancias de notificación / Constancia de inscripción al REC / Constancia de Situación Fiscal
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe documentos, revisa en el SIIGEM, si la persona contribuyente está inscrita en el Registro Estatal de Contribuyentes (REC) y determina: **¿La persona contribuyente está inscrita en el Padrón Estatal de Contribuyentes?**	
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**La persona contribuyente no está inscrita en el Registro Estatal de Contribuyentes (REC).** Procede a registrar a la persona contribuyente en el Registro Estatal de Contribuyentes. Se conecta con la actividad número 11 del procedimiento 3.4.5 "Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes".	
5	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**La persona contribuyente sí está inscrita en el Registro Estatal de Contribuyentes (REC).** Captura en el SIIGEM la solventación del requerimiento, verifica que sea correcta y, en su caso, corrige y guarda la información en el sistema.	Documentos
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Genera acuse de recibo del trámite, lo entrega a la persona contribuyente y le solicita que lo firme o imprima su huella digital.	Acuse de recibo
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe y firma o estampa su huella digital en el acuse de recibo del trámite y lo devuelve a la persona asesora fiscal.	Acuse de recibo Documentos
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe acuse de recibo y lo resguarda, entrega la documentación original a la persona contribuyente. En caso necesario, le informa a la persona contribuyente si deberá esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal, y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria". **Se conecta con la actividad número 10.**	
9	**Persona Contribuyente**	Recibe los documentos originales de su trámite y, en su caso, se entera si debe esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal y se retira.	
10	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Registra en la bitácora el servicio brindado, integra documentación al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
11	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Al final del día entrega expedientes al archivo para su resguardo. **Fin del procedimiento.**	Expediente

DIAGRAMACIÓN:



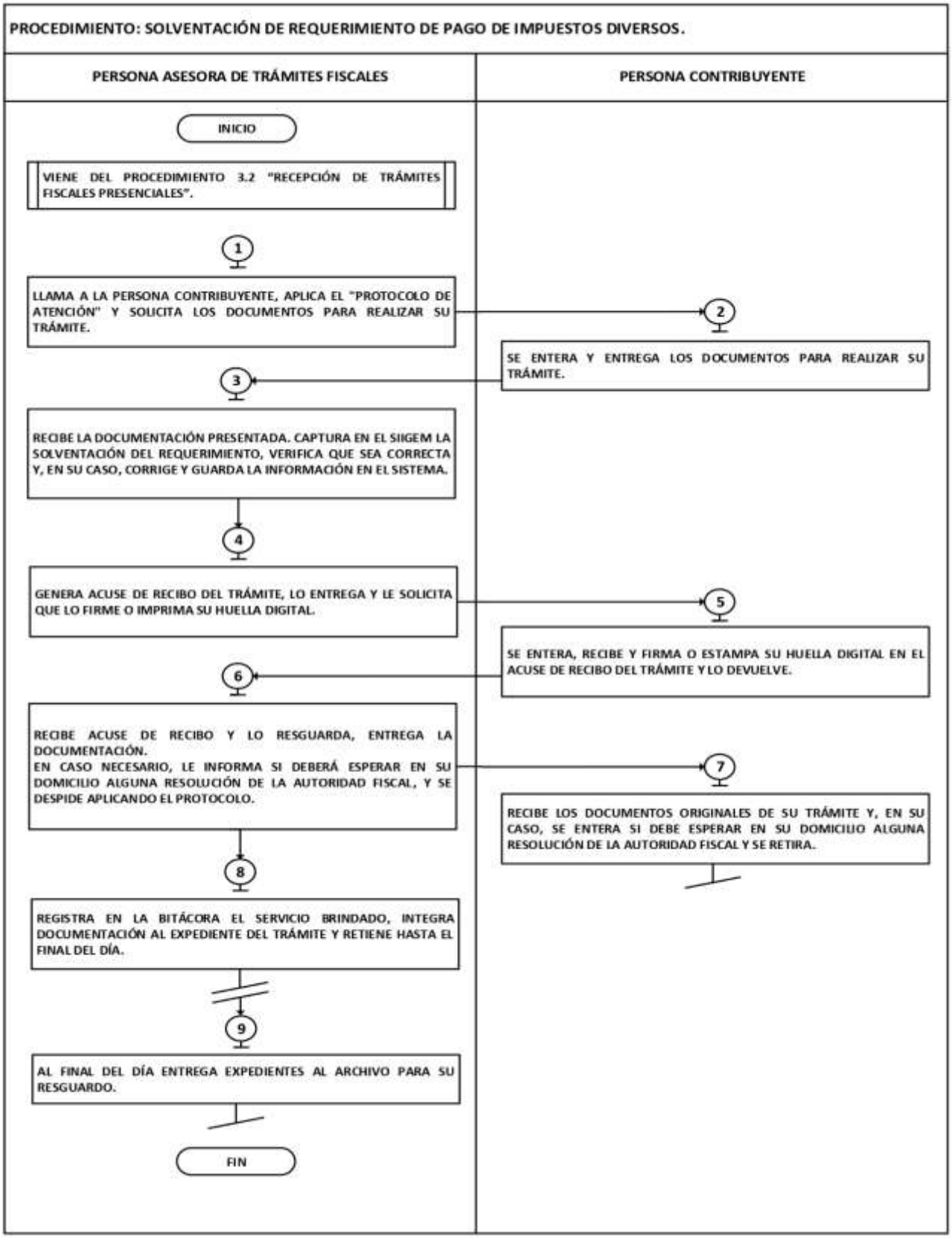

PROCEDIMIENTO: SOLVENTACIÓN DE REQUERIMIENTO DE INSCRIPCIÓN AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES.
PERSONA ASESORA DE TRÁMITES FISCALES
PERSONA CONTRIBUYENTE
A
8
RECIBE ACUSE DE RECIBO Y LO RESGUARDA, ENTREGA LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL.
EN CASO NECESARIO, LE INFORMA SI DEBERÁ ESPERAR EN SU DOMICILIO ALGUNA RESOLUCIÓN DE LA AUTORIDAD FISCAL, Y SE DESPIDE APLICANDO EL PROTOCOLO.
9
RECIBE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES DE SU TRÁMITE Y, EN SU CASO, SE ENTERA SI DEBE ESPERAR EN SU DOMICILIO ALGUNA RESOLUCIÓN DE LA AUTORIDAD FISCAL Y SE RETIRA.
10
REGISTRA EN LA BITÁCORA EL SERVICIO BRINDADO, INTEGRA LA DOCUMENTACIÓN AL EXPEDIENTE DEL TRÁMITE Y RETIENE HASTA EL FINAL DEL DÍA.
11
AL FINAL DEL DÍA ENTREGA LOS EXPEDIENTES AL ARCHIVO PARA SU RESGUARDO.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.3.21 Solventación de Requerimiento de Pago de Impuestos Diversos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	**Viene del procedimiento 3.2 "Recepción de trámites fiscales presenciales".** Llama a la persona contribuyente, aplica el "Protocolo de atención a la población usuaria" y solicita los documentos para realizar su trámite.	
2	**Persona Contribuyente**	Se entera y entrega a la persona asesora los documentos para realizar su trámite.	Requerimiento / Constancias de notificación / Declaraciones y/o comprobantes de pago / Aviso de suspensión o disminución de obligaciones ante el REC.
3	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe la documentación presentada por la persona contribuyente en original y fotocopia para el trámite de solventación de requerimiento. Captura en el SIIGEM la solventación del requerimiento de pago de impuestos diversos, verifica que sea correcta y, en su caso, corrige y guarda la información en el sistema.	
4	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Genera acuse de recibo del trámite, lo entrega a la persona contribuyente y le solicita que lo firme o imprima su huella digital.	Acuse de recibo
5	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe y firma o estampa su huella digital en el acuse de recibo del trámite y lo devuelve a la persona asesora fiscal.	Acuse de recibo Documentos
6	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Recibe acuse de recibo y lo resguarda, entrega la documentación original a la persona contribuyente. En caso necesario, le informa a la persona contribuyente si deberá esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal, y se despide aplicando el "Protocolo de atención a la población usuaria". **Se conecta con la actividad número 8.**	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe los documentos originales de su trámite y, en su caso, se entera si debe esperar en su domicilio alguna resolución de la autoridad fiscal y se retira.	
8	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Registra en la bitácora el servicio brindado, integra documentación al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.	Expediente
9	**Persona Asesora de Trámites Fiscales**	Al final del día entrega expedientes al archivo para su resguardo. **Fin del procedimiento.**	Expediente

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

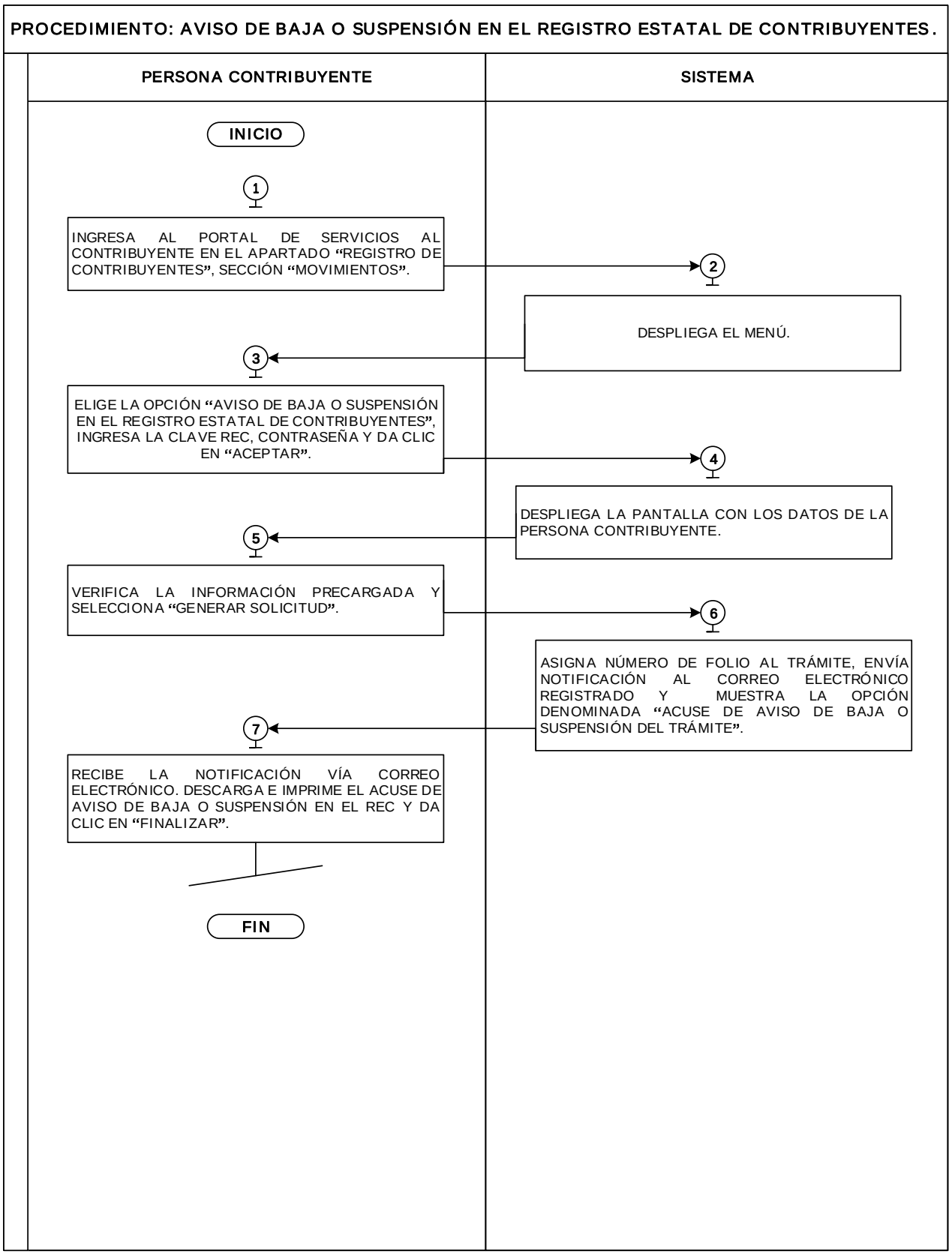
DESARROLLO:

3.4 Procedimientos para Trámites Fiscales en Línea.

PROCEDIMIENTO: 3.4.1 Aviso de Baja o Suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado “Registro de Contribuyentes”, sección “Movimientos”.	
2	**Sistema**	Despliega el menú con las múltiples opciones de Movimientos.	
3	**Persona Contribuyente**	Elige la opción que corresponda al aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes, ingresa la clave REC y contraseña y, da clic en Aceptar.	REC y Contraseña
4	**Sistema**	Despliega pantalla con los datos de la persona contribuyente.	
5	**Persona Contribuyente**	Verifica la información precargada en el sistema y selecciona Generar Solicitud de baja o suspensión.	REC y Contraseña
6	**Sistema**	Asigna número de folio al trámite, envía notificación al correo electrónico proporcionado por la persona contribuyente y el sistema muestra la opción denominada, Acuse de aviso de baja o suspensión del trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación al correo electrónico, del aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes. Descarga e imprime el acuse de aviso de baja o suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes y da clic en Finalizar. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

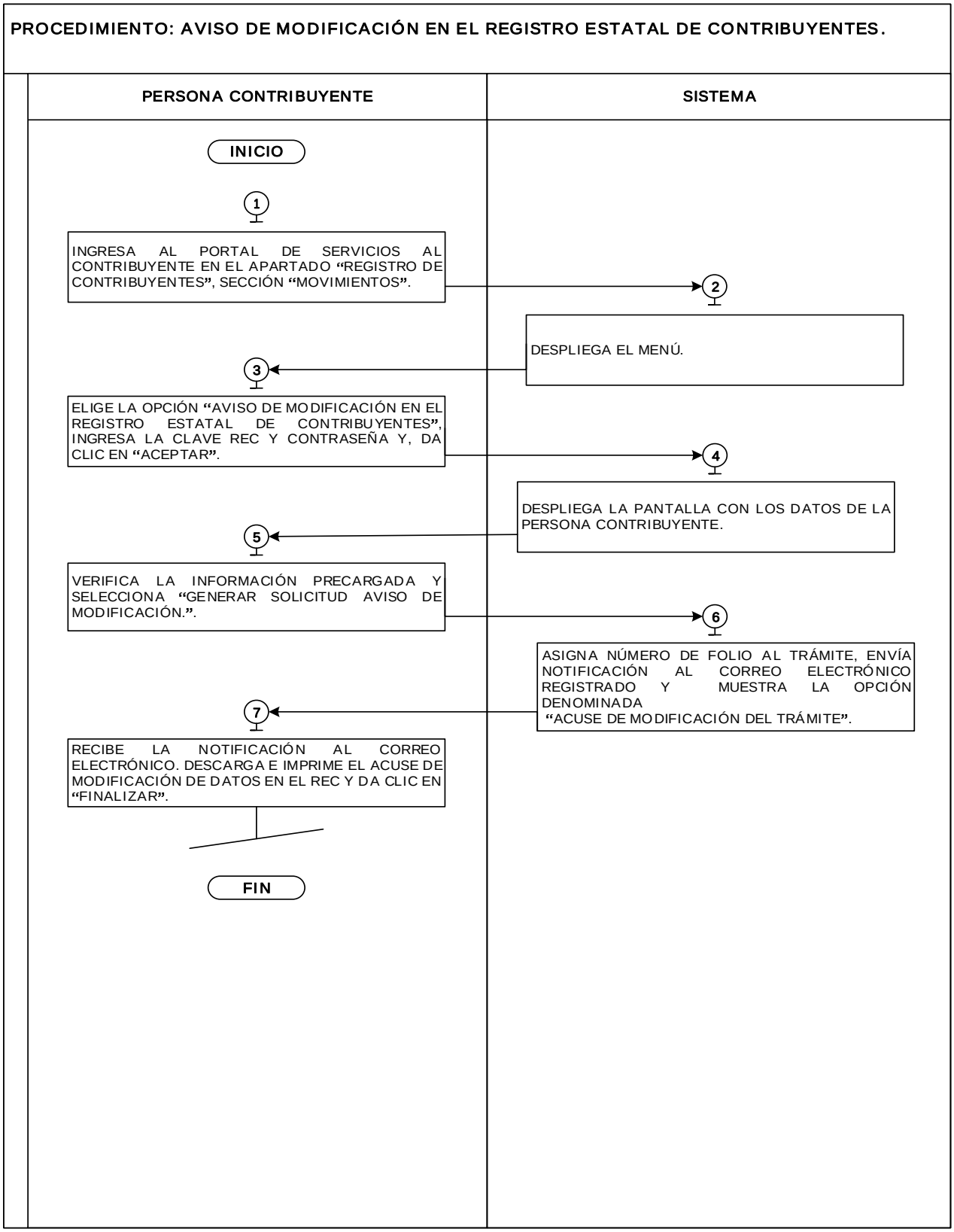


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.4.2 Aviso de Modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado “Registro de Contribuyentes”, sección “Movimientos”.	
2	**Sistema**	Despliega el menú con las múltiples opciones de Movimientos.	
3	**Persona Contribuyente**	Elige la opción que corresponda al Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes, ingresa la clave REC y contraseña y, da clic en Aceptar.	REC y Contraseña
4	**Sistema**	Despliega pantalla con los datos de la persona contribuyente.	
5	**Persona Contribuyente**	Verifica la información precargada en el sistema y selecciona generar solicitud de aviso de modificación.	REC y Contraseña
6	**Sistema**	Asigna número de folio al trámite, envía notificación al correo electrónico proporcionado por la persona contribuyente y el sistema muestra la opción de acuse de modificación del trámite.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación al correo electrónico, del acuse de modificación de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes. Descarga e imprime el acuse de modificación de datos en el Registro Estatal de Contribuyentes y da clic en Finalizar. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

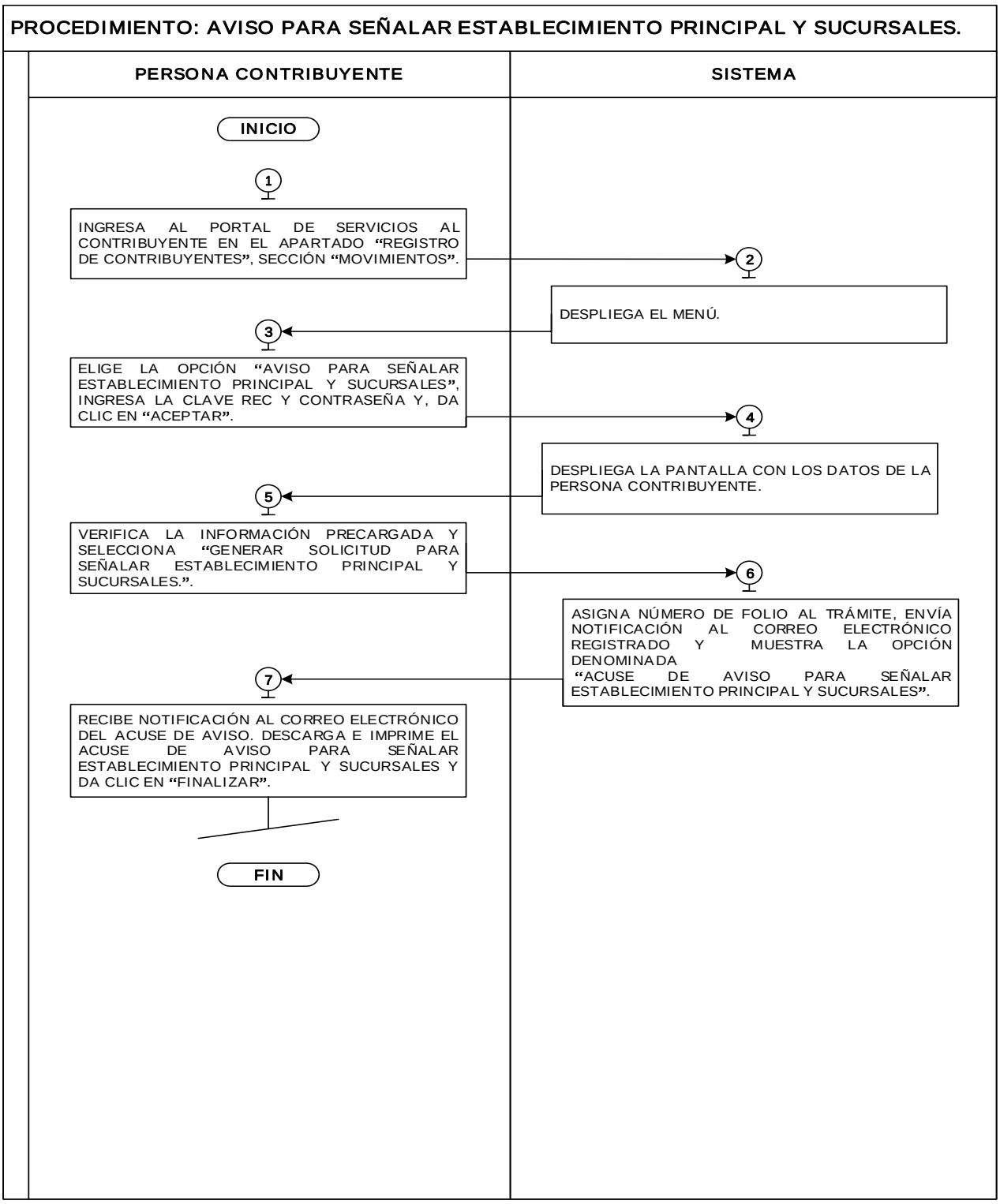


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.4.3 Aviso para Señalar Establecimiento Principal y Sucursales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado “Registro de Contribuyentes”, sección “Movimientos”.	
2	**Sistema**	Despliega el menú con las múltiples opciones de Movimientos.	
3	**Persona Contribuyente**	Elige la opción que corresponda al aviso para señalar establecimiento principal y sucursales, ingresa la clave REC y contraseña y, da clic en Aceptar.	REC y Contraseña
4	**Sistema**	Despliega pantalla con los datos de la persona contribuyente.	
5	**Persona Contribuyente**	Verifica la información precargada en el sistema y selecciona Generar aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.	REC y Contraseña
6	**Sistema**	Asigna número de folio al trámite, envía notificación al correo electrónico proporcionado por la persona contribuyente y, el sistema muestra la opción denominada, acuse de aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe notificación al correo electrónico, del acuse de Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales. Descarga e imprime el acuse de aviso para señalar establecimiento principal y sucursales y da clic en Finalizar. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

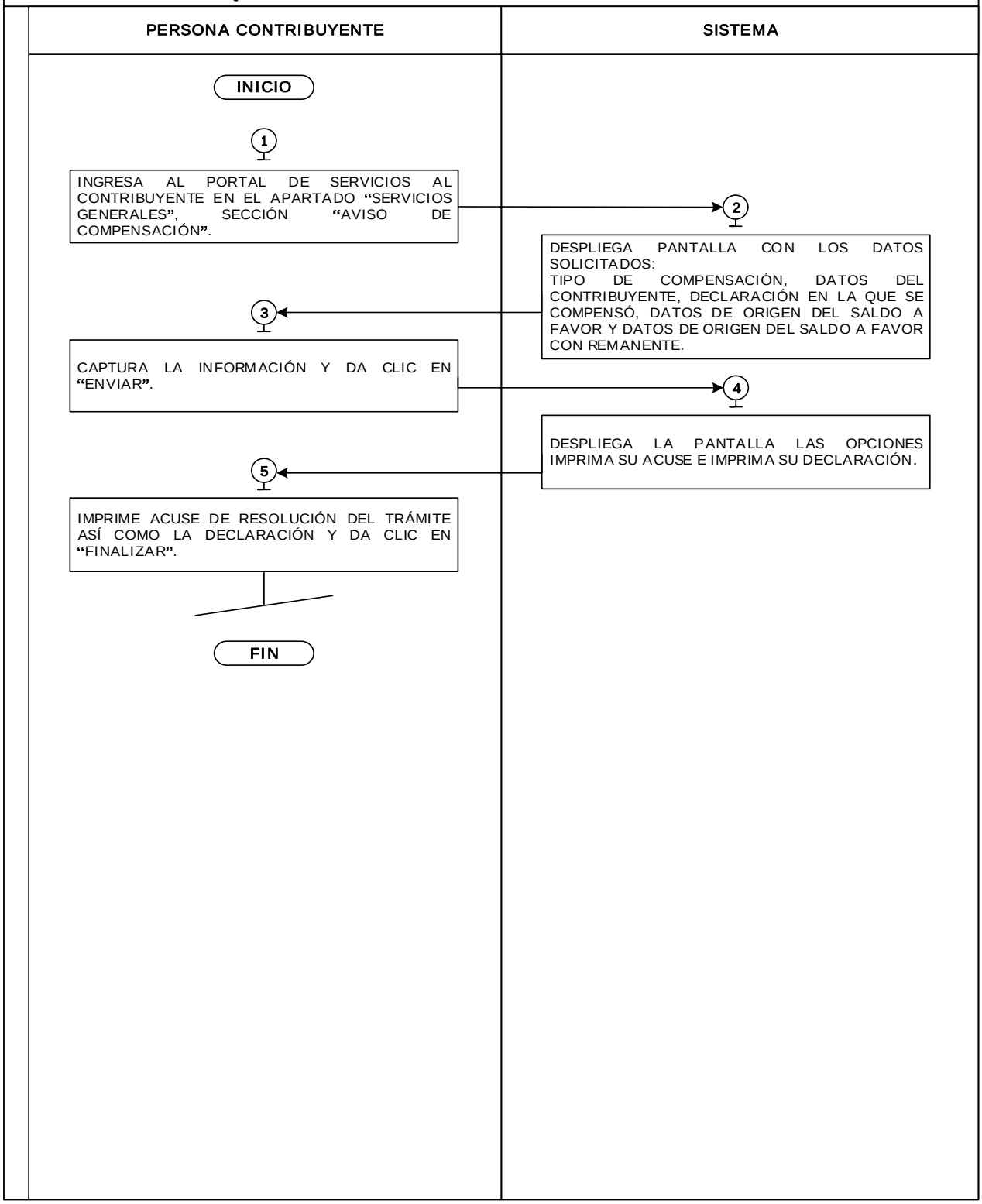
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 3.4.4 Presentación del Aviso de Compensación de las Cantidades a Favor del Contribuyente que Deriven de la Misma Contribución.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado “Servicios Generales”, selecciona “Aviso de Compensación”.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla con los datos solicitados: Tipo de compensación, datos del contribuyente, declaración en la que se compensó, datos de origen del saldo a favor y datos de origen del saldo a favor con remanente.	Declaración(es) en la(s) que refleje su saldo(s) a favor electrónico FUP / CURP
3	**Persona Contribuyente**	Captura la información que solicita el Aviso de Compensación, genera el aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución y da clic en Enviar.	Declaración en la que se compensó su saldo o saldos a favor. Último Aviso de Compensación presentado, cuando se trate de remanentes del saldo a favor.
4	**Sistema**	Despliega la pantalla con el aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución, y las opciones de: Imprima su acuse. Imprima su declaración.	
5	**Persona Contribuyente**	Descarga e imprime Acuse de resolución aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución y da clic en Finalizar. **Fin del procedimiento.**	Acuse de recibo, declaración.

DIAGRAMACIÓN:

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024

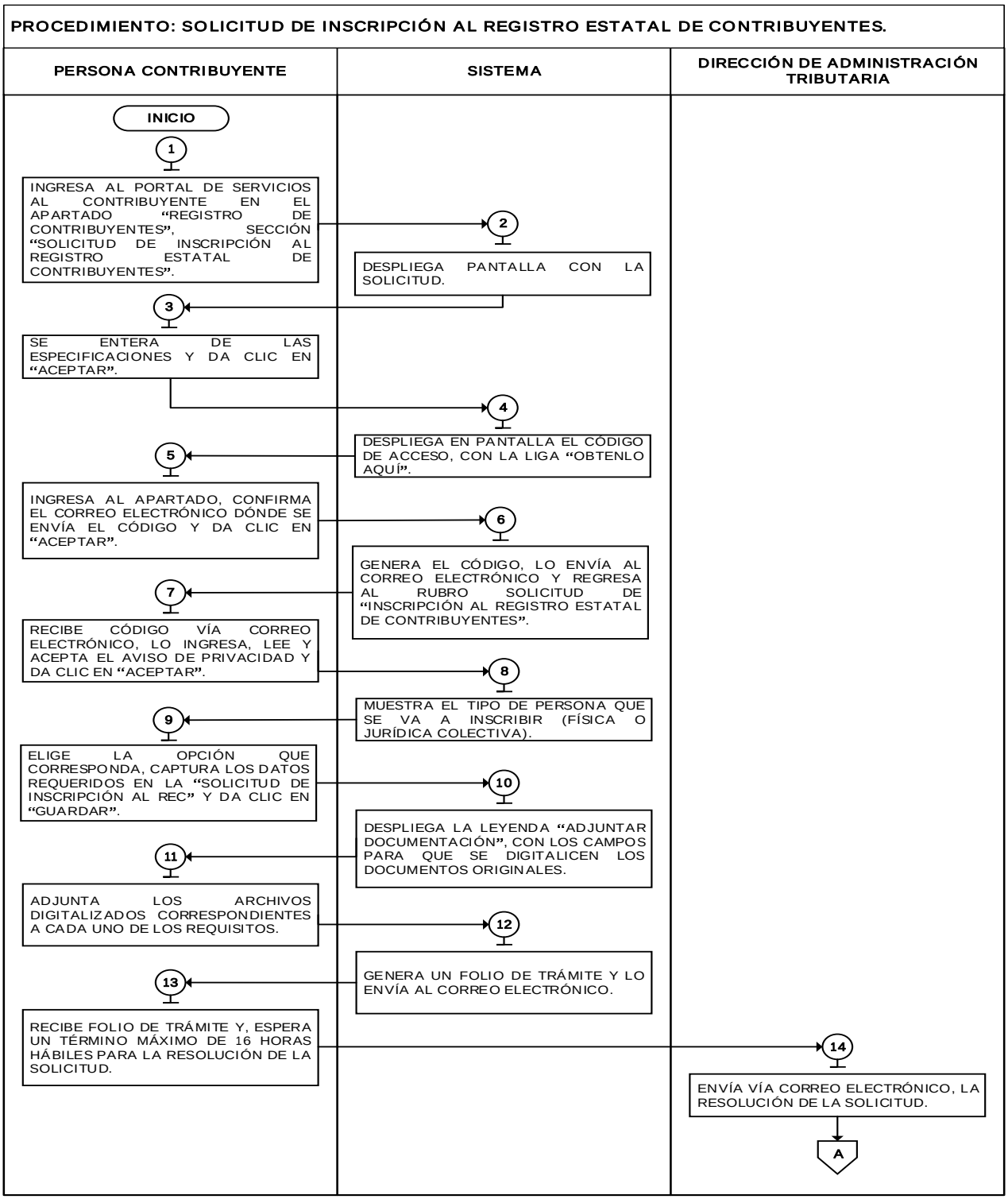
A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Código:** 20703001000000L **Página:**

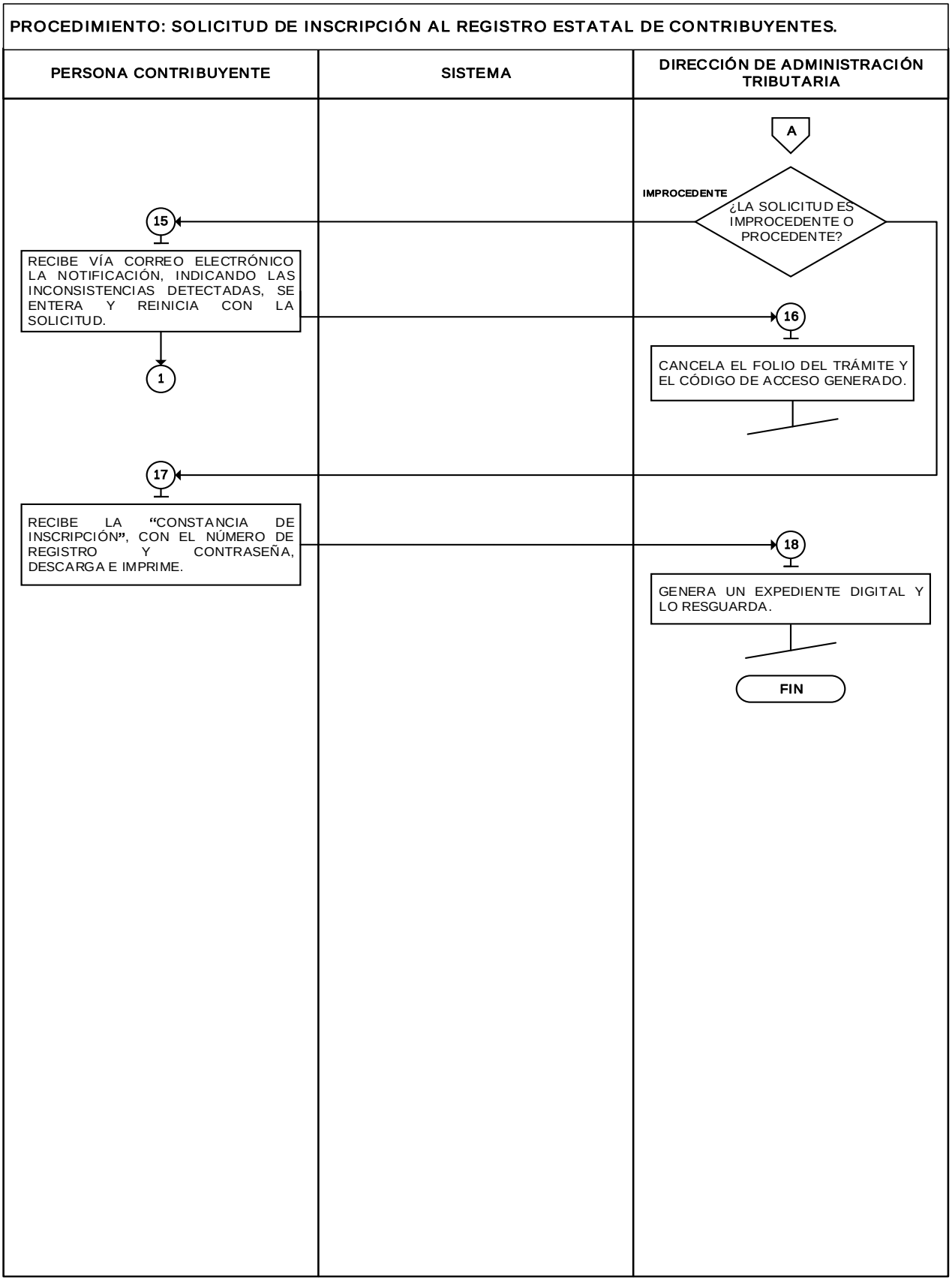
PROCEDIMIENTO: 3.4.5 Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado “Registro de Contribuyentes”, sección “Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes”.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla con la Solicitud de Inscripción al REC.	
3	**Persona Contribuyente**	Se entera de las especificaciones para realizar el trámite y da clic en Aceptar.	
4	**Sistema**	Despliega pantalla Código de Acceso, con la liga “Obtenlo aquí”.	
5	**Persona Contribuyente**	Ingresa al apartado “Obtenlo aquí”, confirma el correo electrónico dónde se envía el Código de Acceso y da clic en Aceptar.	Correo electrónico
6	**Sistema**	Genera el Código de Acceso, lo envía al correo electrónico de la persona contribuyente y regresa al rubro Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe código de acceso vía correo electrónico, lo ingresa, lee y acepta el Aviso de Privacidad y da clic en Aceptar.	Código de Acceso
8	**Sistema**	Muestra el tipo de persona que se va a inscribir (física o jurídica colectiva).	
9	**Persona Contribuyente**	Elige la opción que corresponda, captura los datos requeridos en la “Solicitud de Inscripción al REC y da clic en Guardar.	
10	**Sistema**	Despliega en la pantalla la leyenda “Adjuntar documentación”, con los campos para que la persona contribuyente cargue los documentos en formato digital (las imágenes deberán estar en formato .PNG con una resolución de 150ppp, no deberá exceder de 2 MB).	
11	**Persona Contribuyente**	Adjunta los archivos digitales en formato .PNG correspondientes al trámite.	Identificación Oficial / RFC / Constancia de Situación Fiscal / Acuse de Movimientos / Constancia

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
			Patronal / Poder Notarial / Nombramiento / Acta Constitutiva / CURP
12	**Sistema**	Genera un folio de trámite y lo envía al correo electrónico de la persona contribuyente.	Folio
13	**Persona Contribuyente**	Recibe vía correo electrónico folio de trámite y espera en un término máximo de 16 horas hábiles para la resolución de la solicitud.	
14	**Dirección de administración tributaria**	Envía vía correo electrónico con la resolución de la solicitud de inscripción que determina: **¿La solicitud de inscripción es improcedente o procedente?**	
15	**Persona Contribuyente**	**La solicitud de inscripción es improcedente.** Recibe vía correo electrónico, se entera de la notificación de improcedencia, las inconsistencias detectadas y reinicia con la solicitud de inscripción. **Se conecta con la actividad número 1.**	
16	**Dirección de administración tributaria**	Cancela el folio del trámite y el código de acceso generados.	
17	**Persona Contribuyente**	**La solicitud de inscripción es procedente.** Recibe vía correo electrónico, la “Constancia de Inscripción”, con el número de registro y contraseña, descarga e imprime.	Clave del Registro Estatal de Contribuyentes Constancia de Inscripción al REC
18	**Dirección de administración tributaria**	Genera un expediente digital y lo resguarda. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES.
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
A
IMPROCEDENTE
¿LA SOLICITUD ES IMPROCEDENTE O PROCEDENTE?
15
RECIBE VÍA CORREO ELECTRÓNICO LA NOTIFICACIÓN, INDICANDO LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS, SE ENTERA Y REINICIA CON LA SOLICITUD.
1
16
CANCELA EL FOLIO DEL TRÁMITE Y EL CÓDIGO DE ACCESO GENERADO.
17
RECIBE LA "CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN", CON EL NÚMERO DE REGISTRO Y CONTRASEÑA, DESCARGA E IMPRIME.
18
GENERA UN EXPEDIENTE DIGITAL Y LO RESGUARDA.
FIN

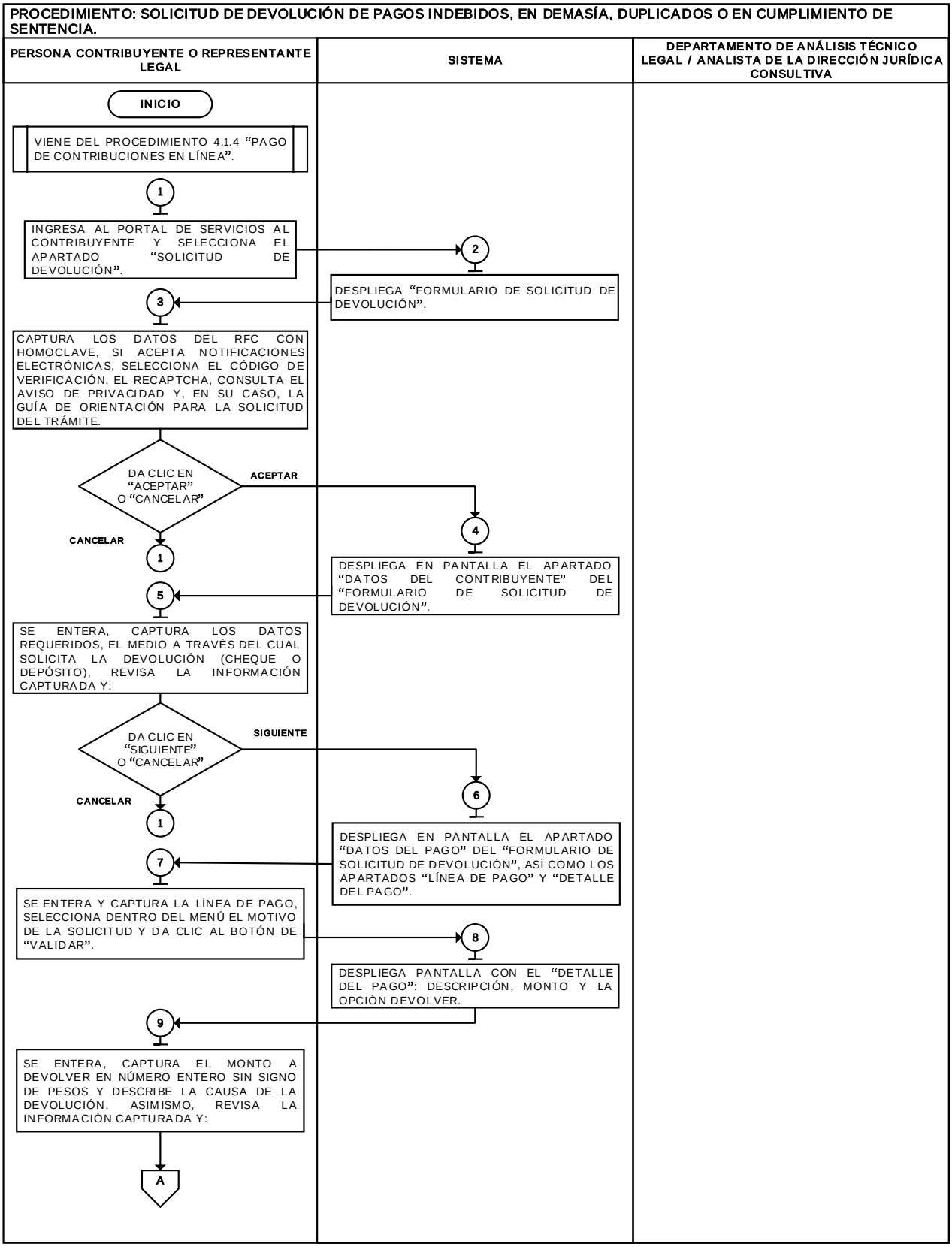
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

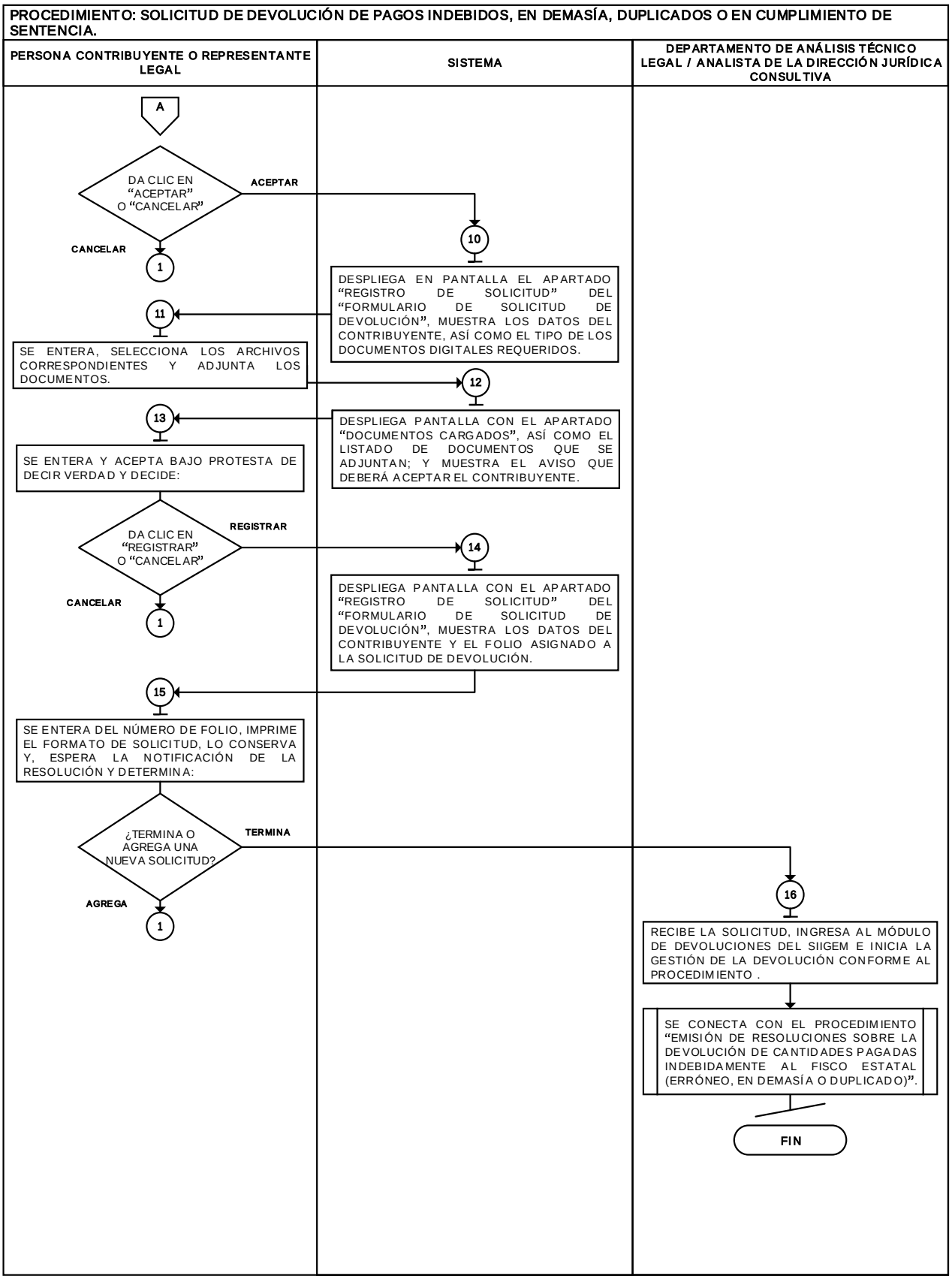
PROCEDIMIENTO: 3.4.6 Solicitud de Devolución de Pagos Indebidos, en Demasía, Duplicados o en Cumplimiento a Sentencia.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente o Representante legal**	**Viene del Procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea"** Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente selecciona el apartado denominado "Solicitud de Devolución".	Documentación original digitalizada en formato. .JPG resolución máxima de 300 kb
2	**Sistema**	Despliega "Formulario de Solicitud de Devolución".	
3	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Captura los datos correspondientes al RFC con homoclave, acepta la recepción de notificaciones electrónicas, selecciona el código de verificación reCaptcha, consulta el aviso de privacidad y, en su caso, la guía de orientación para la solicitud del trámite. Da clic al botón "Aceptar" o el botón "Cancelar". **En caso de cancelar se conecta con la actividad número 1.**	Guía de orientación
4	**Sistema**	Despliega pantalla el apartado "Datos del Contribuyente" del "Formulario de Solicitud de Devolución".	
5	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera, captura los datos requeridos, de la persona contribuyente o, en su caso, los del representante legal, el medio a través del cual solicita la devolución (cheque o depósito), revisa la información capturada y da clic en el botón "Siguiente" o "Cancelar". **En caso de cancelar se conecta con la actividad número 1.**	Nombre / RFC con homoclave / CURP / Número telefónico / Correo electrónico / Domicilio / Institución bancaria / CLABE
6	**Sistema**	Despliega pantalla el apartado "Datos del Pago" del "Formulario de Solicitud de Devolución" y muestra los datos del contribuyente, así como los apartados "Línea de pago" y "Detalle del pago".	
7	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera y captura la línea de pago sujeta a devolución contenida en el Formato Universal de Pago (FUP), selecciona dentro del menú el motivo de la solicitud de devolución (demasía, duplicado, erróneo, servicio no prestado o por sentencia) y da clic al botón de "Validar".	Línea de captura con 27 dígitos / FUP
8	**Sistema**	Despliega pantalla con el "Detalle del pago": descripción, monto y la opción devolver.	Concepto de Pago

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
9	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera de los datos mostrados por el sistema, captura el monto a devolver en número entero sin signo de pesos y describe en el apartado “Motivo Devolución” la causa de la devolución. Asimismo, revisa la información capturada y da clic en el botón “Aceptar” o, en su caso, “Cancelar”. **En caso de cancelar se conecta con la actividad número 1.**	
10	**Sistema**	Despliega pantalla con el apartado “Registro de Solicitud” del “Formulario de Solicitud de Devolución”, muestra los datos del contribuyente, así como los documentos digitales requeridos.	Identificación Oficial / FUP / Comprobante de pago / Estado de Cuenta Bancario / Poder Notarial / Acta constitutiva
11	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera de los datos mostrados por el sistema, selecciona los archivos correspondientes y adjunta documentos en formato .JPG y resolución máxima de 300 kb.	
12	**Sistema**	Despliega pantalla con el apartado “Documentos cargados”, así como el listado de documentos que se adjuntan; y muestra el aviso que deberá aceptar la persona contribuyente o representante legal.	Aviso
13	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera del aviso y selecciona el contenido a través del cual, acepta bajo protesta de decir verdad. Da clic en el botón “Registrar” o, en su caso “Cancelar”. **En caso de cancelar se conecta con la actividad número 1.**	
14	**Sistema**	Despliega pantalla con el apartado “Registro de Solicitud” del “Formulario de Solicitud de Devolución” y muestra los datos del contribuyente y el folio asignado a la solicitud de devolución.	Folio de solicitud
15	**Persona Contribuyente o Representante legal**	Se entera de los datos mostrados por el sistema y el número de folio, imprime el formato de solicitud del trámite para su soporte, lo conserva y espera la notificación de la resolución. En caso de optar por realizar una nueva solicitud da clic en el botón “Agregar” o si desea concluir con el trámite de devolución da clic en el botón” Terminar”.	Formato de solicitud
16	**Departamento de Análisis Técnico Legal / Analista de la Dirección Jurídica Consultiva**	Recibe la solicitud de devolución en modalidad online, ingresa al módulo de devoluciones del Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), procede a gestionar la devolución **Se conecta con el procedimiento “Emisión de resoluciones sobre la devolución de cantidades pagadas indebidamente al fisco estatal (erróneo, en demasía o duplicado)”.** **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS, EN DEMASÍA, DUPLICADOS O EN CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA.
PERSONA CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL
SISTEMA
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS TÉCNICO LEGAL / ANALISTA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA CONSULTIVA
A
DA CLIC EN "ACEPTAR" O "CANCELAR"
ACEPTAR
CANCELAR
1
10
DESPLIEGA EN PANTALLA EL APARTADO "REGISTRO DE SOLICITUD" DEL "FORMULARIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN", MUESTRA LOS DATOS DEL CONTRIBUYENTE, ASÍ COMO EL TIPO DE LOS DOCUMENTOS DIGITALES REQUERIDOS.
11
SE ENTERA, SELECCIONA LOS ARCHIVOS CORRESPONDIENTES Y ADJUNTA LOS DOCUMENTOS.
12
DESPLIEGA PANTALLA CON EL APARTADO "DOCUMENTOS CARGADOS", ASÍ COMO EL LISTADO DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN; Y MUESTRA EL AVISO QUE DEBERÁ ACEPTAR EL CONTRIBUYENTE.
13
SE ENTERA Y ACEPTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD Y DECIDE:
DA CLIC EN "REGISTRAR" O "CANCELAR"
REGISTRAR
CANCELAR
1
14
DESPLIEGA PANTALLA CON EL APARTADO "REGISTRO DE SOLICITUD" DEL "FORMULARIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN", MUESTRA LOS DATOS DEL CONTRIBUYENTE Y EL FOLIO ASIGNADO A LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN.
15
SE ENTERA DEL NÚMERO DE FOLIO, IMPRIME EL FORMATO DE SOLICITUD, LO CONSERVA Y, ESPERA LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y DETERMINA:
¿TERMINA O AGREGA UNA NUEVA SOLICITUD?
TERMINA
AGREGA
1
16
RECIBE LA SOLICITUD, INGRESA AL MÓDULO DE DEVOLUCIONES DEL SIIGEM E INICIA LA GESTIÓN DE LA DEVOLUCIÓN CONFORME AL PROCEDIMIENTO .
SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO "EMISIÓN DE RESOLUCIONES SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES PAGADAS INDEBIDAMENTE AL FISCO ESTATAL (ERRÓNEO, EN DEMASÍA O DUPLICADO)".
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

4. Prestación de Servicios.

OBJETIVO:

Facilitar a la población contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y en materia de control vehicular, minimizando la necesidad de acudir a los Centros de Servicios Fiscales, así como mejorar la calidad en la atención que se brinda, mediante el uso del Portal de Servicios al Contribuyente.

REFERENCIAS:

Federales

- Código Fiscal de la Federación, Título Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes, Capítulo Único, artículos 22, 22-B, 29 y 29 A; Título Tercero de las Facultades de las Autoridades Fiscales, Capítulo I, artículos 41 fracción I, 66 y 66-A; Título Quinto, 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.
- 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.

  Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal celebrado entre el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, Cláusulas, Sección I de las Disposiciones Generales, Primera, Segunda, fracciones I, II, III, IV, V, VII y VIII, Tercera y Cuarta; Sección II de la Facultades y Obligaciones, Octava, fracciones I Incisos a), b), c), d), e) y f) y III inciso a), Décima, fracción I, Décima Primera, Décima Segunda, Décima Tercera y Décima Cuarta; así como Segunda y Tercera Transitorias. Diario Oficial de la Federación, 13 de agosto de 2015 y Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 5 de agosto de 2015.

- Decreto por el que se reforman, adicionan, derogan y abrogan diversas disposiciones de la Ley de Coordinación Fiscal, de la Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios; en Ley del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos, artículos Tercero y Cuarto. Diario Oficial de la Federación 21 de diciembre de 2007.
- 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, XV y XXXII. 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.
- 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, reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y municipios. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017, 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.
- Resolución Miscelánea Fiscal para 2023, Título 2. Código Fiscal de la Federación, Capítulos 2.14 De las infracciones y delitos fiscales, 2.15 Del Recurso de Revocación y 2.16 De la información sobre la Situación Fiscal. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 2022, 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, 68; Título IV de los Procedimientos Administrativos Capítulo I de las Notificaciones y la Garantía del Interés Fiscal, artículo 89. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014, reformas y adiciones.

Estatales

- Acuerdo por el que se Delegan Facultades en favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, Puntos Primero, numeral 15, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de septiembre de 2024.
- 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 de la Gobernadora o del Gobernador del Estado, artículos 77, fracciones II, XXI, XXIII, XXVI, XXXVIII y LI y 80. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 10 de noviembre de 1917, 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 Tercera 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, artículo 216-I; Título Décimo Segundo de las Infracciones, Sanciones y Delitos Fiscales, Capítulo Segundo de las Infracciones y Sanciones, artículo 364. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Hacendaria para la recaudación y fiscalización del impuesto predial y sus accesorios suscrito por el Gobierno del Estado de México por conducto de la Secretaría de Finanzas y por otra parte el H. Ayuntamiento correspondiente; vigente.
- 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. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo Primero Disposiciones Generales, artículos 2, 5, 7; Capítulo Segundo de las Dependencias del Ejecutivo, artículo 17; Capítulo Tercero de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, artículos 23 fracción III, 28 y 29. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 11 de septiembre de 2023, reformas y adiciones.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero de las Disposiciones Generales, Título Primero Generalidades, Capítulo Primero del Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley, artículos 1 y 2; Título Tercero de las Faltas Administrativas de los Servidores Públicos y Actos de Particulares Vinculados con Faltas Administrativas Graves, Capítulo Primero de las faltas administrativas no graves de los Servidores Públicos, artículos 50 y 51; Capítulo Segundo de las Faltas Administrativas Graves de los Servidores Públicos, artículo 52; Título Cuarto de las Sanciones, Capítulo Primero de las Sanciones por Faltas Administrativas no Graves, artículos 79, 80 y 81, Capítulo Segundo de las Sanciones para los Servidores Públicos por faltas Administrativas Graves, artículos 82, 83 y 84. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único de la Competencia y Competencia y Organización de la Secretaría d Finanzas, artículos 1, 2, 3 fracciones I, V y 4 fracciones I, II, IV y VI; Título II de las Facultades de las Personas Titulares de la Secretaría y de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Capítulo II De las Atribuciones Genéricas de las Personas Titulares de las Unidades Administrativas artículos 8 y 9; Capítulo III De las Atribuciones Específicas de las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría, Sección I de la Subsecretaría de Ingresos artículos 10, 11 fracción I, 12, 13, 14 fracciones V, VI, VII, IX, XII, XIII, XV, XXVIII, XXXV, XXXVI, XXXIX, XLI, LII, LVI, LIX, LX, LXI, LXIII, LXIV, LXV y LXXIV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 20 de diciembre de 2023.

- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, Apartado VII “Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa”, Dirección General de Recaudación, codificación número 20703001000000L, funciones cuatro, cinco, seis, siete, diez, doce, quince, veintiuno, veintiocho, veintinueve, treinta y treinta y uno; Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática, codificación número 20703001010000L, funciones dos y cinco; Dirección de Administración Tributaria, codificación número 20703001020000L, funciones catorce, dieciséis y diecinueve; Subdirección de Padrones, codificación número 20703001020100L, funciones uno y ocho; Departamento de Registro y Verificación, codificación número 20703001020101L, funciones uno y dos; Subdirección de Control de Obligaciones, codificación número 20703001020200L, funciones cinco, ocho y nueve; Subdirección de Control de Ingresos, codificación número 20703001020300L, funciones uno y siete; Dirección Jurídica Consultiva, codificación número 20703001030000L, funciones tres, siete, nueve, once, trece, diecisiete, dieciocho y veintiséis; Subdirección de Resoluciones y Legislación, codificación número 20703001030100L, funciones dos, seis, siete, ocho, nueve, doce, catorce y quince; Departamento de Análisis Técnico Legal, codificación número 20703001030101L, funciones uno, dos, tres, seis y nueve; Subdirección de Normas y Procedimientos, codificación número 20703001030200L, funciones tres, cinco, siete, ocho, trece, catorce; Departamento de Normatividad, codificación número 20703001030201L, funciones dos, cuatro, seis y siete; Delegaciones Fiscales Nezahualcóyotl, Ecatepec Tlalnepantla, Toluca y Naucalpan, codificación número 20703001040200T, 20703001040300T, 20703001040400T, 20703001040500T y 20703001040600T, respectivamente; funciones ocho, dieciséis, diecisiete, dieciocho, veintiuno, veinticinco y treinta y dos; Dirección de Administración de Cartera, codificación número 20703001060000L, funciones seis, siete, catorce y dieciséis; Departamento de Sistemas de Crédito, codificación número 20703001060101L, función siete; Subdirección de Cobro Coactivo, codificación número 20703001060200L, función nueve; Dirección de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070000L, funciones tres, seis, ocho y nueve; Departamento de Control y Diseño de Proceso, codificación número 20703001070101L, función uno; Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, codificación número 20703001070200L, funciones dos, tres, cinco y seis; Dirección de Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares, codificación número 20703001080000L, funciones dos, trece, quince, dieciséis y diecisiete. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 13 de septiembre de 2023.
- Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas, vigentes. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado Libre y Soberano de México, 09 de febrero de 2024.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigente. Intranet SIIGEM, 22 de abril de 2024.

DEFINICIONES:

FUP: Formato Universal de Pago.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento de la Dirección General de Recaudación que establece los requisitos mínimos necesarios para la realización de trámites y servicios fiscales o de control vehicular y fiscal, mismo que incluye la información contenida en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas vigentes.

Material de difusión: Documento simplificado que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites, dirigido a la persona contribuyente para: servirle de referencia, reunir los requisitos, y realizar el trámite o servicio de su interés, entre otros.

Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS): Plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, servicios, requisitos, plazos y cargas tributarias de las dependencias estatales.

Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas: Documento que contiene los requisitos, procedimientos, mecanismos y otros elementos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones fiscales y administrativas, competencia de la Secretaría de Finanzas.

REPUVE: Registro Público Vehicular.

SIIGEM: Se refiere al Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México, como herramienta principal para consultar la información de trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, para resolver las dudas y/o consultas que manifiestan las personas contribuyentes.

Portal de Servicios al Contribuyente: Se refiere a la página de internet perteneciente a la Dirección General de Recaudación; donde se prestan los servicios.

Servicios en línea: Solicitud recibida a través del Portal de Servicios al Contribuyente, 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 o descargado en formato electrónico.

INSUMOS:

- **Requisitos:** Los establecidos en las Reglas de Carácter General de la Secretaría de Finanzas o en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, vigentes.
- Solicitud en línea.

- Formato Universal de Pago.
- Línea de captura o referencia de pago del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).
- Formatos.
- Solicitud vía correo electrónico.

RESULTADOS:

Asesoría sobre impuestos y derechos municipales, estatales y federales.

Verificación del estatus de un comprobante de pago electrónico asociado a una línea de captura.

Consulta del registro de un pago realizado mediante línea de captura.

Comprobante del pago de contribuciones en línea.

Confirmación de cita. (Contiene lugar y fecha de atención, trámite, nombre de la persona contribuyente solicitante, folio de cita y folio de cancelación de cita, entre otros datos).

Registro Estatal de Contribuyentes (REC).

Formato Universal de Pago del Impuesto Predial.

Formato Universal de Pago (FUP).

Constancia de movimientos o declaraciones presentadas.

Formato de declaración fiscal.

Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

Resolución y Licencia de Operación Estatal.

Formato "Aviso de Venta”.

Formato de informe de siniestro con pérdida total.

Folio de compra.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

2.1 Recepción de trámites de control vehicular presencial.

2.2 Procedimientos para trámites de control vehicular presenciales.

2.2.1 Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.

2.2.2 Alta de vehículos de otra entidad.

2.2.3 Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.

2.2.4 Alta de vehículos nuevos.

2.2.5 Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.

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

2.2.7 Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.

2.2.8 Cambio de placas para vehículos matrícula dos en el Estado de México.

2.2.9 Cambio de propietario del vehículo.

2.2.12 Renovación de placas.

2.2.13 Reposición de tarjeta de circulación.

2.3 Procedimiento para trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea).

3.3 Procedimientos para trámites fiscales presenciales.

3.3.2 Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.

3.4.5 Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.

4.1.4 Pago de contribuciones en línea.

4.2.2 Emisión del formato de pago de refrendo de placa demostrativa.

4.2.3 Emisión del formato de pago del impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para flotilla.

4.2.4 Emisión del formato de pago del impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio particular.

4.2.5 Emisión del formato de pago del impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio público.

4.2.7 Selección de placa específica.

4.3.2 Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.

4.3.3 Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.

4.3.4 Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.

4.3.7 Presentación de declaraciones.

4.3.8 Solicitud de Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

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

POLÍTICAS:

- Los servicios otorgados a través del Portal de Servicios al Contribuyente se proporcionan con base en la normatividad aplicable vigente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

DESARROLLO:

4.1 Servicios Generales.

Los servicios que se prestan a través del Portal de Servicios al Contribuyente se precisan a continuación:

4.1.1 Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.

4.1.2 Comprobante del pago de contribuciones en línea.

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

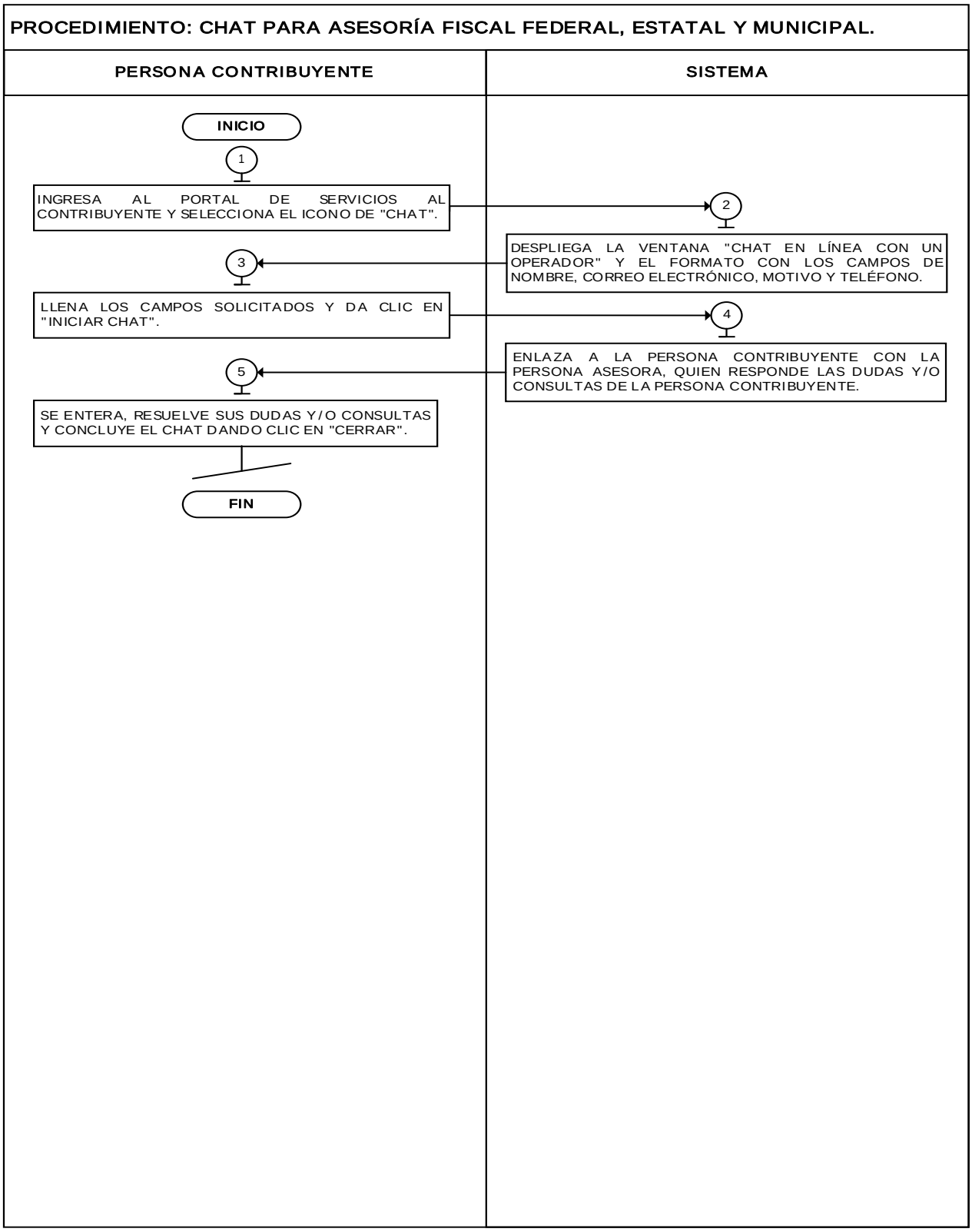
4.1.4 Pago de contribuciones en línea.

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

PROCEDIMIENTO: 4.1.1 Chat para Asesoría Fiscal Federal, Estatal y Municipal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente y selecciona el icono de Chat.
2	**Sistema**	Despliega la ventana “Chat en línea con un operador” y el formato con los campos de nombre, correo electrónico, motivo y teléfono.
3	**Persona Contribuyente**	Llena los campos solicitados y da clic en “Iniciar Chat”.
4	**Sistema**	Enlaza a la persona contribuyente con la persona asesora, quien responde las dudas y/o consultas de la persona contribuyente.
5	**Persona Contribuyente**	Se entera, resuelve sus dudas y/o consultas y concluye el chat dando clic en “Cerrar”. **Fin del procedimiento.**

DIAGRAMACIÓN:

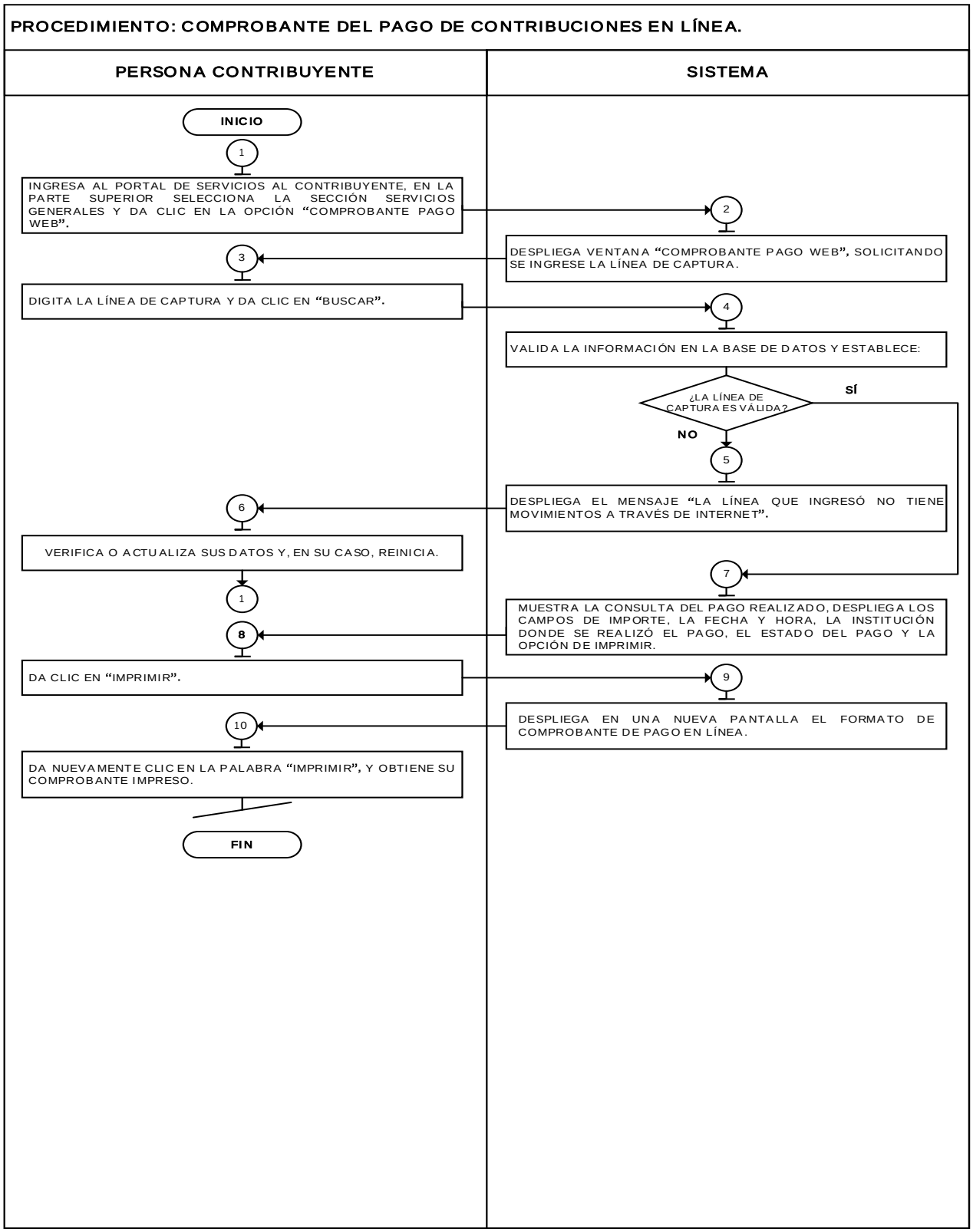


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.1.2 Comprobante del Pago de Contribuciones en Línea.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, en la parte superior selecciona la sección Servicios Generales y da clic en la opción “Comprobante Pago Web”.	
2	**Sistema**	Despliega ventana “Comprobante Pago Web”, solicitando se ingrese la línea de captura.	FUP
3	**Persona 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	**Persona 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, la institución donde se realizó el pago, el estado del pago y la opción de imprimir.	
8	**Persona Contribuyente**	Da clic en “Imprimir”.	
9	**Sistema**	Despliega en una nueva pantalla el formato de Comprobante de Pago en Línea.	Comprobante de Pago en Línea
10	**Contribuyente**	Da nuevamente clic en la palabra “Imprimir”, y obtiene su comprobante impreso. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

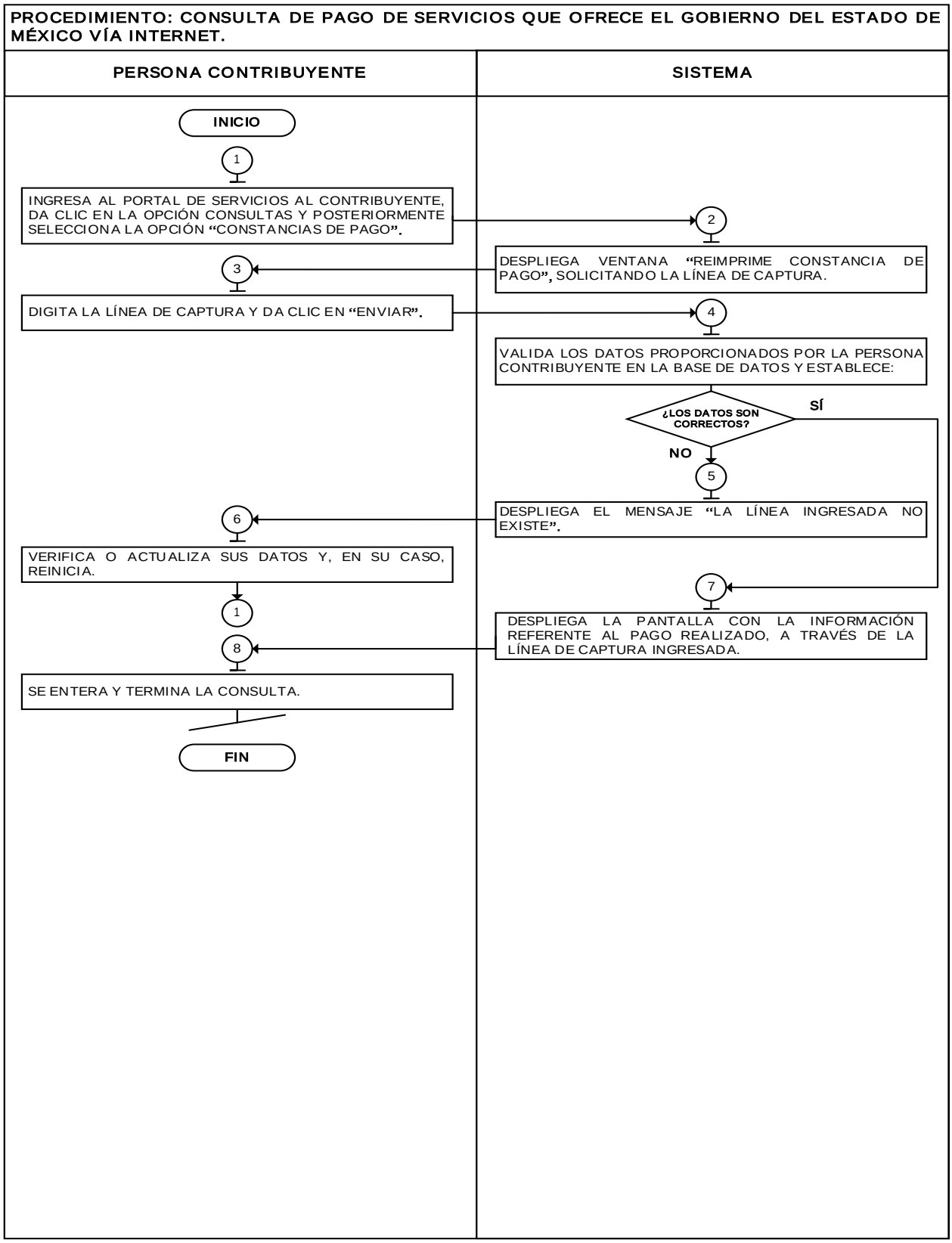


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.1.3 Consulta de Pago de Servicios que Ofrece el Gobierno del Estado de México Vía Internet.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, da clic en la opción Consultas y posteriormente selecciona la opción “Constancias de Pago”.	
2	**Sistema**	Despliega ventana “Reimprime Constancia de Pago”, solicitando la línea de captura.	FUP
3	**Persona Contribuyente**	Digita la línea de captura y da clic en “Enviar”.	
4	**Sistema**	Valida los datos proporcionados por la persona contribuyente en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	**Sistema**	**Los datos no son correctos.** Despliega el mensaje “La línea ingresada no existe”.	
6	**Persona Contribuyente**	Verifica o actualiza sus datos y, en su caso, reinicia.	
7	**Sistema**	**Los datos sí son correctos.** Despliega la pantalla con la información referente al pago realizado, a través de la línea de captura ingresada.	
8	**Persona Contribuyente**	Se entera y termina la consulta. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

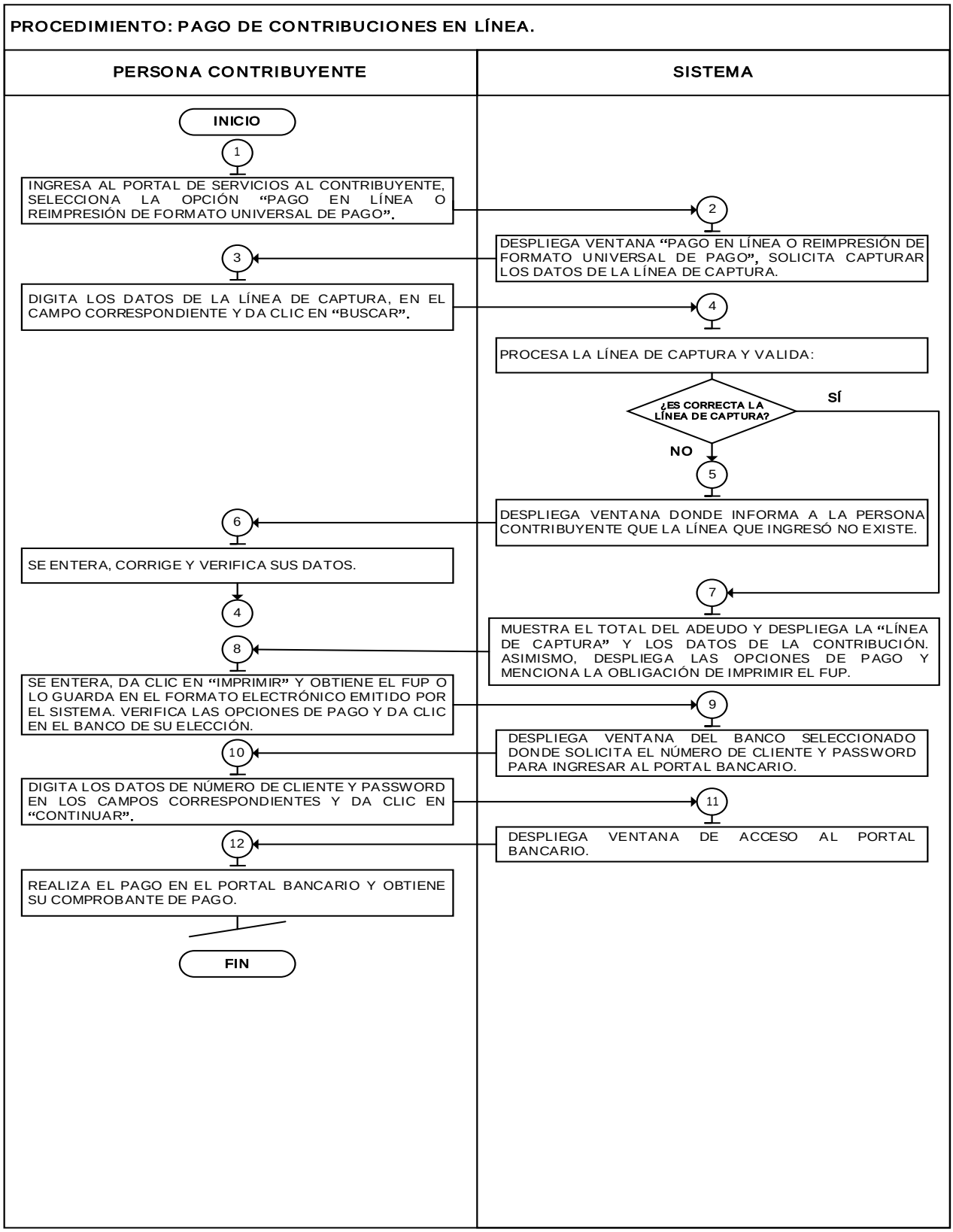


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES		
	Edición:	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.1.4 Pago de Contribuciones en Línea.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, selecciona la opción "Pago en línea o reimpresión de Formato Universal de Pago".	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	**Persona 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: **¿Es correcta la Línea de Captura?**	
5	**Sistema**	**La línea de captura no es correcta.** Despliega ventana donde informa a la persona contribuyente que la línea que ingresó no existe.	
6	**Persona Contribuyente**	Se entera, corrige y verifica sus datos. **Se conecta con la actividad número 4.**	
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 FUP.	FUP
8	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en "imprimir" y obtiene el FUP o lo guarda en el formato electrónico 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	**Persona 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	**Persona Contribuyente**	Realiza el pago en el portal bancario y obtiene su comprobante de pago. **Fin del procedimiento.**	Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

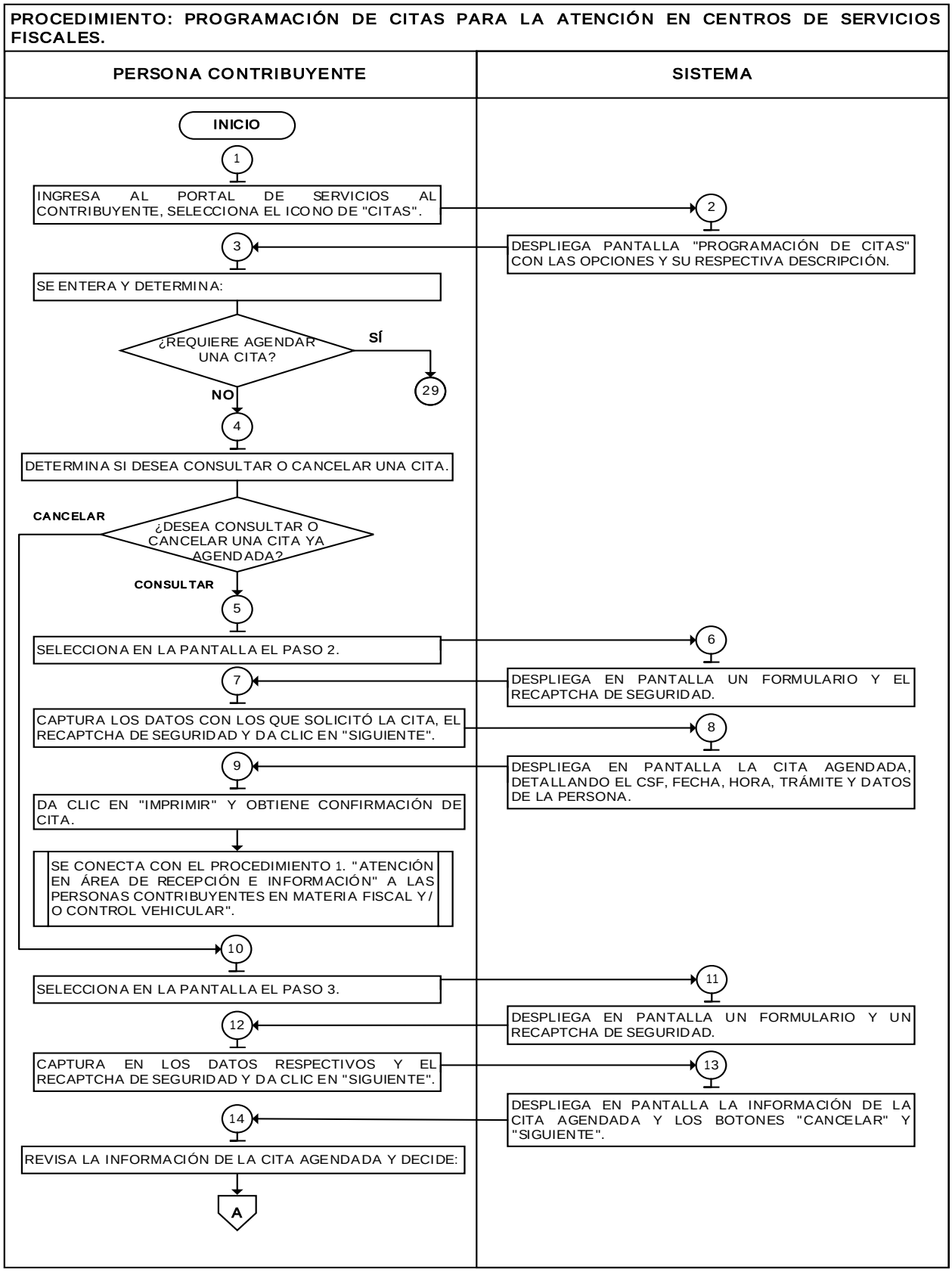
PROCEDIMIENTO: 4.1.5 Programación de Citas para la Atención en Centros de Servicios Fiscales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, selecciona el icono de Citas.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla “Programación de Citas” con las opciones: Cita Trámites Fiscales, Cita Entrega Placas y Conclusión de Trámites en Línea, Cita Trámite Vehicular Presencial y su respectiva descripción.	
3	**Persona Contribuyente**	Se entera y determina: **¿Requiere agendar una cita?**	
4	**Persona Contribuyente**	**No requiere agendar cita.** Determina si desea consultar o cancelar una cita ya agendada. ¿Desea consultar o cancelar una cita ya agendada?	
5	**Persona Contribuyente**	**Desea consultar una cita ya agendada.** Selecciona en la pantalla el Paso 2. Consultar Cita.	
6	**Sistema**	Despliega en la pantalla un formulario con los campos de Folio de Cita, Correo y el reCaptcha de Seguridad.	
7	**Persona Contribuyente**	Captura en los campos respectivos el folio de cita, el correo electrónico con el que solicitó la cita y el reCaptcha de Seguridad; y da clic en el botón “Siguiente”.	
8	**Sistema**	Despliega en la pantalla la información de la cita agendada, detallando el Centro de Servicios Fiscales, fecha, hora, trámite y datos de la persona contribuyente solicitante.	
9	**Persona Contribuyente**	Da clic en el botón “Imprimir” y obtiene su formato de confirmación de cita en medio impreso o en archivo PDF para descargar y guardar. **Se conecta con el procedimiento 1. “Atención en área de recepción e información” a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular”.**	
10	**Persona Contribuyente**	**Desea cancelar una cita ya agendada.** Selecciona en la pantalla el Paso 3. Cancelar cita.	
11	**Sistema**	Despliega en la pantalla un formulario con los campos de folio de cita, correo, folio de cancelación y un reCaptcha de Seguridad.	
12	**Persona Contribuyente**	Captura en los campos respectivos el folio de cita, el correo electrónico con el que solicitó la cita, el folio de cancelación y el reCaptcha de Seguridad; y da clic en el botón “Siguiente”.	
13	**Sistema**	Despliega en la pantalla la información de la cita agendada, detallando el Centro de Servicios Fiscales, fecha, hora, trámite y datos de la persona contribuyente solicitante, y los botones “Cancelar” y “Siguiente”.	
14	**Persona Contribuyente**	**Revisa la información de la cita agendada y decide:** ¿Continúa con la cancelación de la cita?	
15	**Persona Contribuyente**	**Decide no continuar con la cancelación de la cita.** Elige el botón “Cancelar”.	
16	**Sistema**	Remite a la persona usuaria al inicio del aplicativo de Citas.	

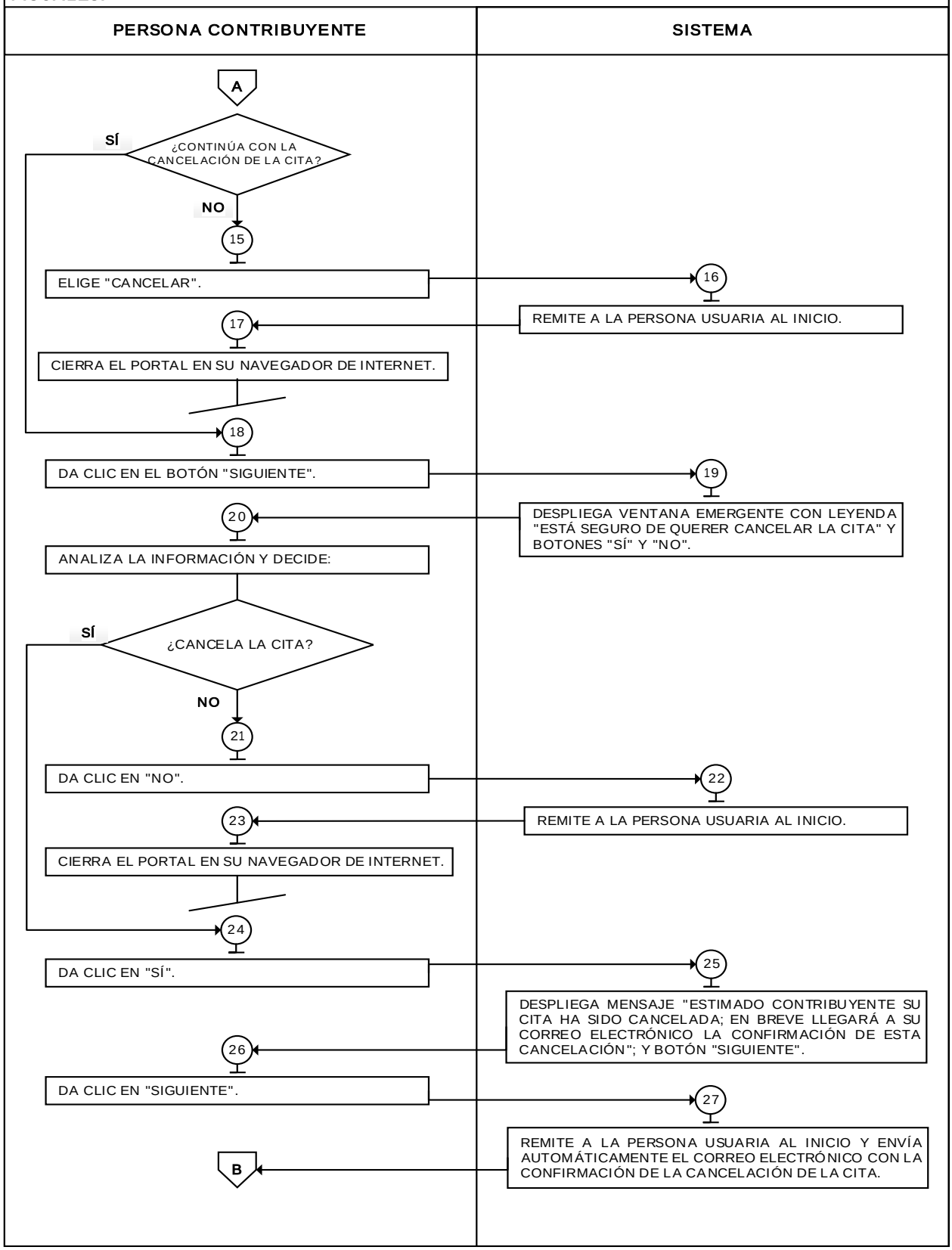
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
17	**Persona Contribuyente**	Cierra el aplicativo de Citas y el Portal de Servicios al Contribuyente en su navegador de internet.	
18	**Persona Contribuyente**	**Decide sí continuar con la cancelación de la cita.** Da clic en el botón “Siguiente”.	
19	**Sistema**	Despliega una ventana emergente con la leyenda “Está seguro de querer cancelar la cita” y los botones “Sí” y “No”.	
20	**Persona Contribuyente**	Analiza la información de la ventana emergente y decide: **¿Cancela la cita?**	
21	**Persona Contribuyente**	**Decide no cancelar la cita.** Da clic en el botón “No”.	
22	**Sistema**	Remite a la persona usuaria al inicio del aplicativo de citas.	
23	**Persona Contribuyente**	Cierra el aplicativo de citas y el Portal de Servicios al Contribuyente en su navegador de internet.	
24	**Persona Contribuyente**	**Decide si cancelar la cita.** Da clic en el botón “Sí”.	
25	**Sistema**	Despliega un mensaje con la leyenda “Estimado contribuyente su cita ha sido cancelada; en breve llegará a su correo electrónico la confirmación de esta cancelación”; y el botón “Siguiente”.	
26	**Persona Contribuyente**	Da clic en el botón “Siguiente”.	
27	**Sistema**	Remite a la persona usuaria al inicio del aplicativo de citas y envía automáticamente el correo electrónico con la confirmación de la cancelación de la cita.	
28	**Persona Contribuyente**	Recibe correo electrónico y se entera de la cancelación.	
29	**Persona Contribuyente**	**Sí requiere Agendar Cita.** Determina: **¿Requiere cita para concluir un trámite realizado en línea o una cita para recibir atención presencial en algún Centro de Servicios Fiscales?**	
30	**Persona Contribuyente**	**Requiere concluir un trámite realizado en línea.** Selecciona el botón “Agendar” que se encuentra frente al párrafo “Cita Entrega de Placas y Conclusión Trámites en Línea”.	
31	**Sistema**	Despliega la pantalla solicitando la línea de captura del FUP de su trámite.	
32	**Persona Contribuyente**	Ingresa los datos requeridos por el sistema.	
33	**Sistema**	Procesa la información en la base de datos y despliega el listado de los Centros de Servicios Fiscales para concluir el trámite.	
34	**Persona Contribuyente**	Selecciona el Centro de Servicios Fiscales de su conveniencia.	
35	**Sistema**	Despliega en la pantalla el calendario con las fechas y horarios disponibles.	
36	**Persona Contribuyente**	Selecciona el día y horario de su conveniencia, y da clic en “Agendar cita”.	
37	**Sistema**	Registra los datos de la persona contribuyente en la agenda virtual del Centro de Servicios Fiscales elegido, genera y despliega el comprobante de cita.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
38	**Persona Contribuyente**	Descarga el archivo con la hoja de confirmación de cita, y la guarda o imprime. **Se conecta con el procedimiento 2.4 "Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea)".**	Formato de confirmación de cita
39	**Persona Contribuyente**	Requiere una cita para recibir atención presencial en algún Centro de Servicios Fiscales. Selecciona el botón "Agendar" frente al párrafo de su elección, ya sea "Cita Trámites Fiscales" o "Cita Trámite Vehicular Presencial".	
40	**Sistema**	Despliega la pantalla solicitando la dirección de correo electrónico de la persona contribuyente. Valida la dirección de correo electrónico y envía automáticamente una liga de Internet a esa dirección para que sea habilitada y poder continuar el proceso.	
41	**Persona Contribuyente**	Se entera y recibe en su correo electrónico la liga de Internet y habilita la liga recibida.	
42	**Sistema**	Abre la liga habilitada y despliega en la pantalla el listado de los Centros de Servicios Fiscales y solicita la selección.	
43	**Persona Contribuyente**	Selecciona el Centro de Servicios Fiscales de su conveniencia.	
44	**Sistema**	Despliega en la pantalla el listado de los Trámites que se ofrecen en el Centro de Servicios Fiscales elegido por la persona contribuyente y solicita la selección del trámite de su interés.	
45	**Persona Contribuyente**	Elige el trámite de su interés.	
46	**Sistema**	Despliega en la pantalla un formulario con campos para capturar datos de la persona contribuyente o, en su caso, persona representante o apoderada legal, y del trámite que solicita, así como los términos y condiciones del servicio.	
47	**Persona Contribuyente**	Captura los datos requeridos por el sistema, revisa y en su caso, acepta los términos y condiciones del servicio, y da clic en "Acepto".	
48	**Sistema**	Registra los datos de la persona contribuyente y despliega el calendario con las fechas disponibles para programar la cita.	
49	**Persona Contribuyente**	Revisa la disponibilidad de fechas y horarios en el Centro de Servicios Fiscales elegido y determina: **¿Hay alguna fecha y horario que le sea conveniente?**	
50	**Persona Contribuyente**	**No hay fecha ni horario de su conveniencia.** Selecciona otro Centro de Servicios Fiscales del listado que se encuentra disponible en la parte superior de la pantalla. **Se conecta con la actividad número 42**.	
51	**Persona Contribuyente**	Sí hay fecha y horario a su conveniencia. Selecciona la cita y da clic en el botón "Agendar".	
52	**Sistema**	Registra la cita en la agenda virtual del Centro de Servicios Fiscales elegido, genera y despliega en la pantalla la información de la cita agendada, detallando el Centro de Servicios Fiscales, fecha, hora, trámite y datos de la persona contribuyente solicitante y el botón "Imprimir".	
53	**Persona Contribuyente**	Se entera y da clic en el botón "Imprimir" con lo que puede generar su hoja de confirmación de cita en medio impreso o en archivo PDF para descargar y guardar. **Se conecta con el procedimiento 2.4 "Conclusión de trámites de control vehicular electrónicos (pre-gestión en línea)".** **Fin del procedimiento.**	Hoja de confirmación de cita.

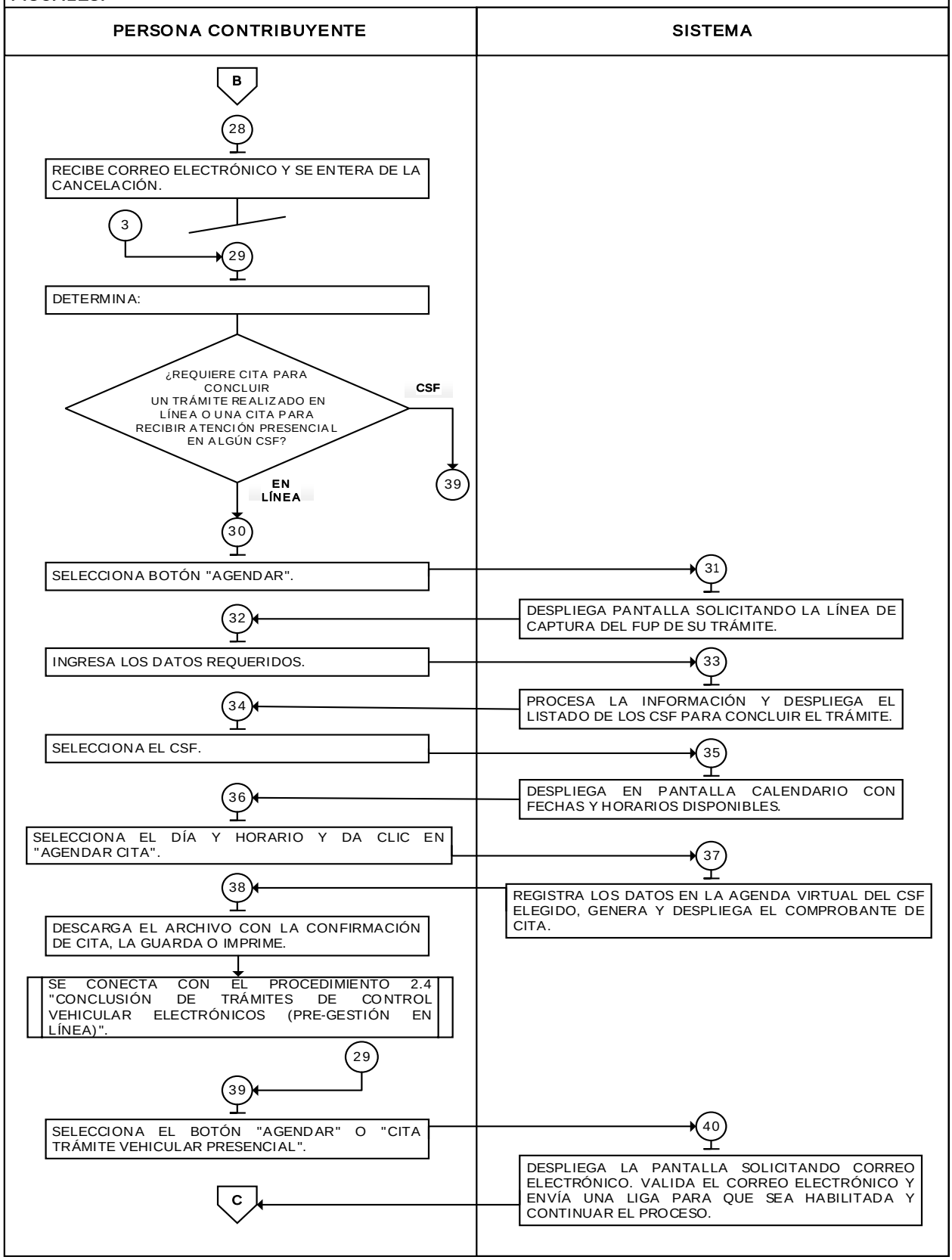
DIAGRAMACIÓN:



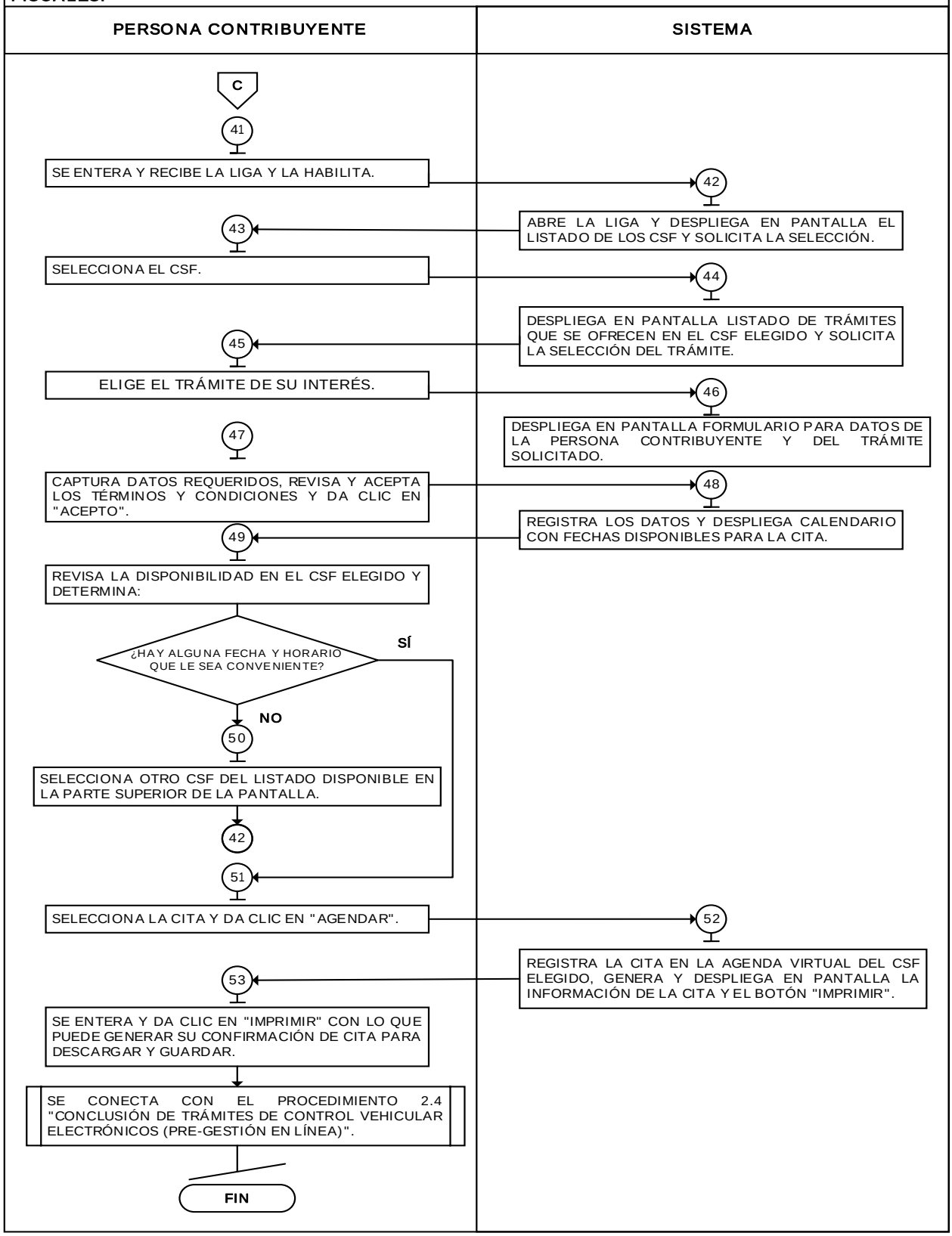
PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA LA ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIOS FISCALES.



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



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

4.2 Servicios en materia de control vehicular en línea.

Los servicios en materia de control vehicular, en línea se prestan a través del Portal de Servicios al Contribuyente se precisan a continuación:

4.2.1 Aviso de venta de vehículo.

4.2.2 Emisión del formato de pago de refrendo de placa demostrativa.

4.2.3 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para flotilla.

4.2.4 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio particular.

4.2.5 Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio público.

4.2.6 Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.

4.2.7 Selección de placa específica.

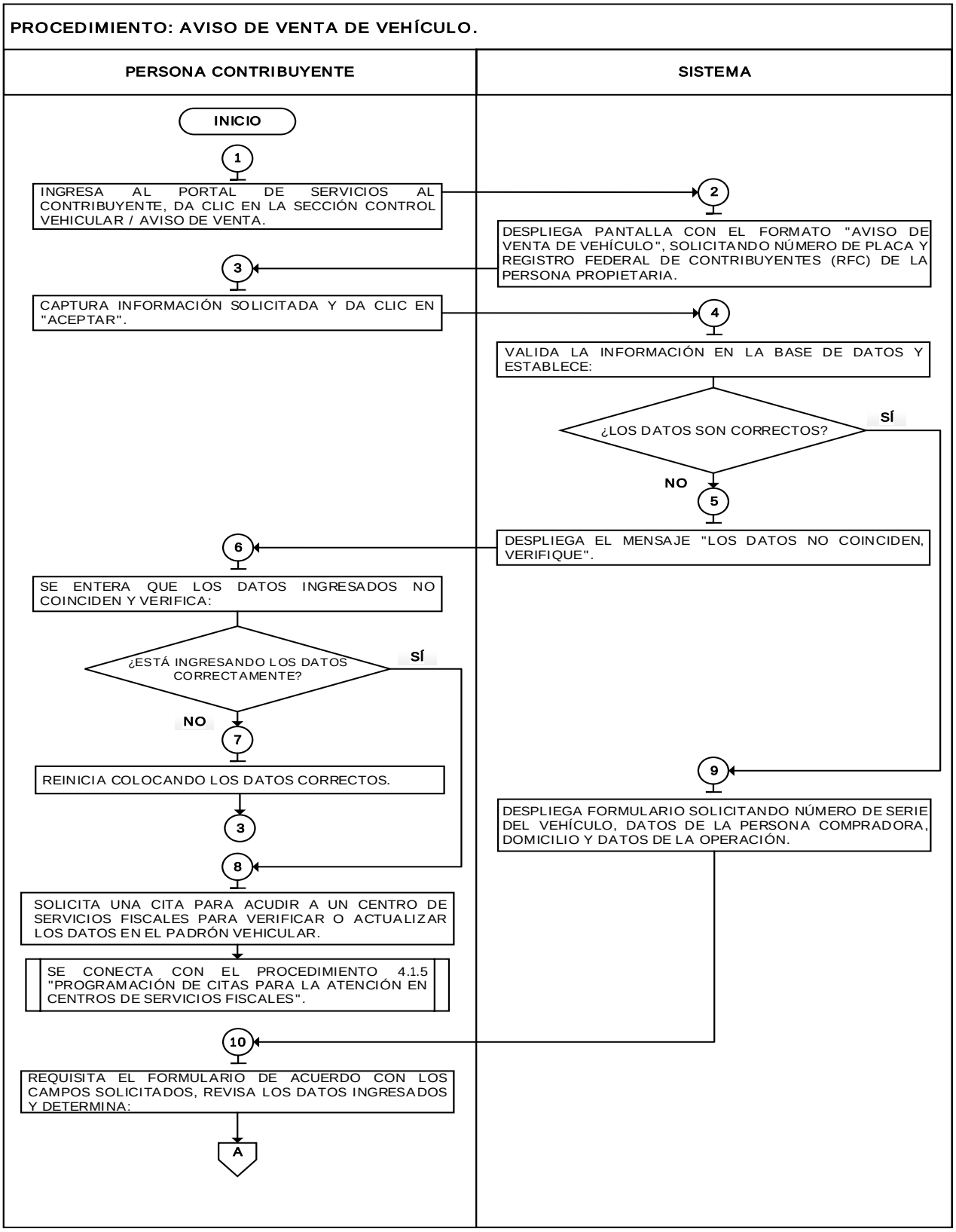
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

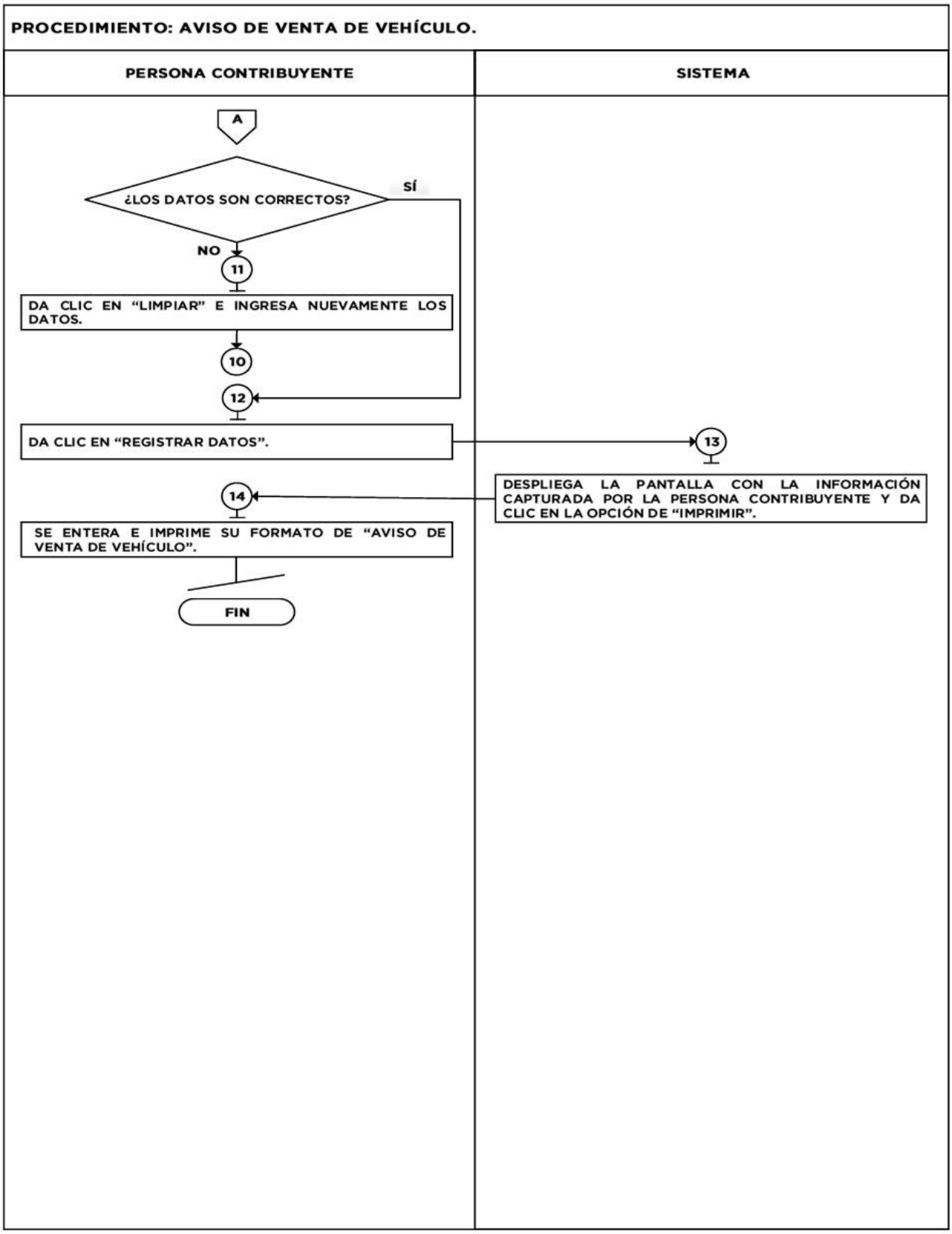
PROCEDIMIENTO: 4.2.1 Aviso de Venta de Vehículo.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, da clic en la sección Control Vehicular / Aviso de venta.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla con el formato “Aviso de venta de vehículo”, solicitando número de placa y Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de la persona propietaria.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
3	**Persona Contribuyente**	Captura información solicitada y da clic en “Aceptar”.	Tarjeta de circulación
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	**Persona Contribuyente**	Se entera que los datos ingresados no coinciden y verifica: **¿Está ingresando los datos correctamente?**	
7	**Persona Contribuyente**	**No está ingresando los datos correctamente.** Reinicia colocando los datos correctos. **Se conecta con la actividad número 3.**	
8	**Persona Contribuyente**	**Sí está ingresando los datos correctamente.** Solicita una cita para acudir a un Centro de Servicios Fiscales para verificar o actualizar los datos en el Padrón Vehicular. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5 “Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales”.**	
9	**Sistema**	**Los datos sí son correctos.** Despliega formulario solicitando número de serie del vehículo, datos de la persona compradora, domicilio y datos de la operación.	
10	**Persona Contribuyente**	Requisita el formulario de acuerdo con los campos solicitados, revisa los datos ingresados y determina: **¿Los datos son correctos?**	
11	**Persona Contribuyente**	**Los datos no son correctos**. Da clic en “Limpiar” e ingresa nuevamente los datos. **Se conecta con la actividad número 10.**	
12	**Persona Contribuyente**	**Los datos sí son correctos.** Da clic en “Registrar Datos”.	
13	**Sistema**	Despliega la pantalla con la información capturada por la persona contribuyente y da clic en la opción de “imprimir”.	
14	**Persona Contribuyente**	Se entera e imprime su formato de “Aviso de venta de vehículo”. **Fin del procedimiento.**	Formato Aviso de Venta.

DIAGRAMACIÓN:



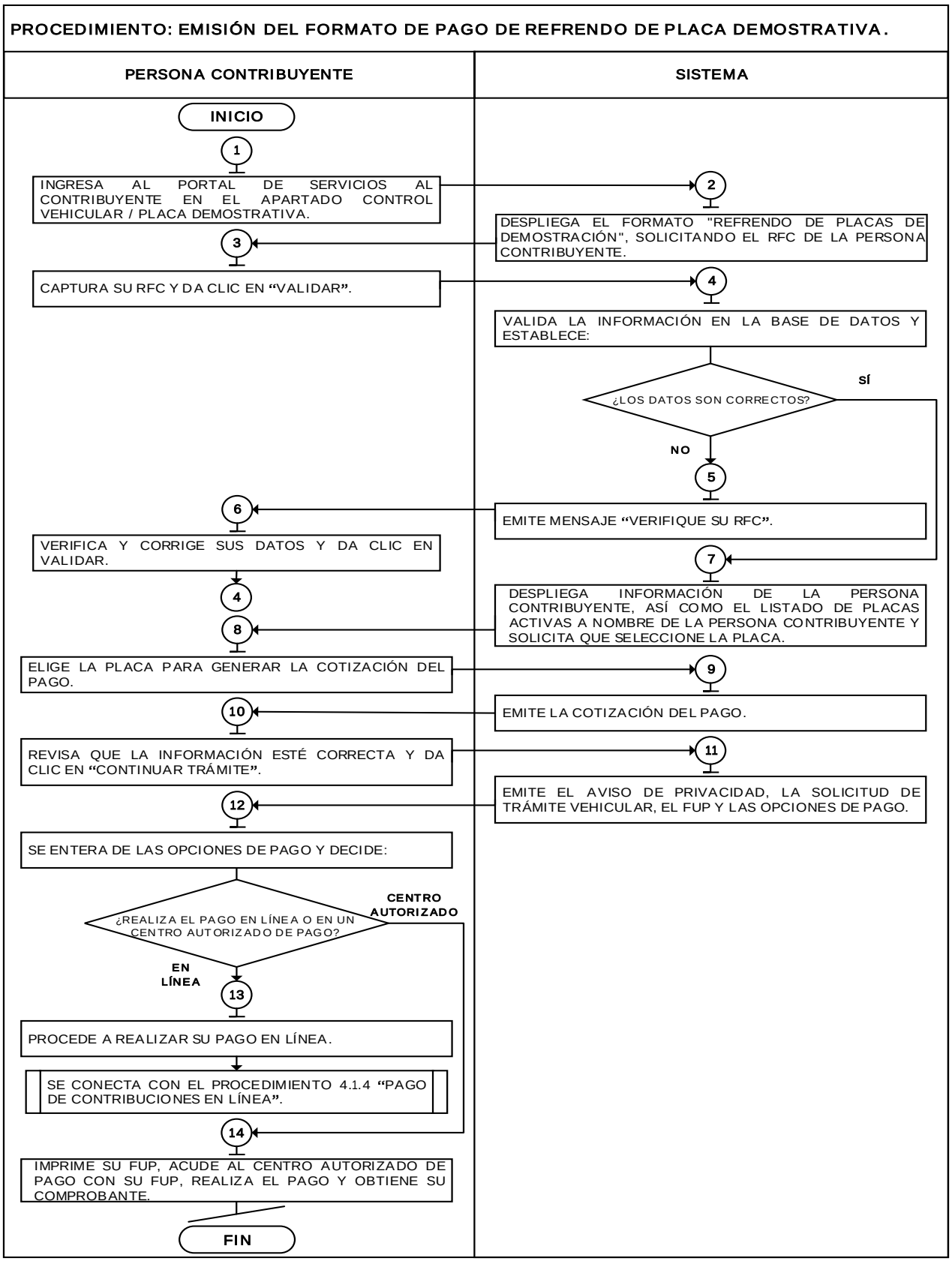

PROCEDIMIENTO: AVISO DE VENTA DE VEHÍCULO.
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
A
¿LOS DATOS SON CORRECTOS?
SÍ
NO
11
DA CLIC EN "LIMPIAR" E INGRESA NUEVAMENTE LOS DATOS.
10
12
DA CLIC EN "REGISTRAR DATOS".
13
DESPLIEGA LA PANTALLA CON LA INFORMACIÓN CAPTURADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y DA CLIC EN LA OPCIÓN DE "IMPRIMIR".
14
SE ENTERA E IMPRIME SU FORMATO DE "AVISO DE VENTA DE VEHÍCULO".
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.2 Emisión del Formato de Pago de Refrendo de Placa Demostrativa.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado Control Vehicular / Placa Demostrativa.	
2	**Sistema**	Despliega el Formato "Refrendo de placas de demostración", solicitando el RFC de la persona contribuyente.	
3	**Persona 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	**Persona Contribuyente**	Verifica y corrige sus datos y da clic en validar. **Se conecta a la operación número 4.**	
7	**Sistema**	**Los datos sí son correctos.** Despliega información de la persona contribuyente, así como el listado de placas activas a nombre de la persona contribuyente y solicita que seleccione la placa.	
8	**Persona Contribuyente**	Elige la placa para generar la cotización del pago.	
9	**Sistema**	Emite la cotización del pago.	
10	**Persona Contribuyente**	Revisa que la información esté correcta y da clic en “Continuar trámite”.	
11	**Sistema**	Emite la Solicitud de Trámite Vehicular, el FUP y las opciones de pago.	Solicitud de trámite vehicular / FUP
12	**Persona Contribuyente**	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
13	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
14	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Imprime su FUP, acude al Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP

DIAGRAMACIÓN:



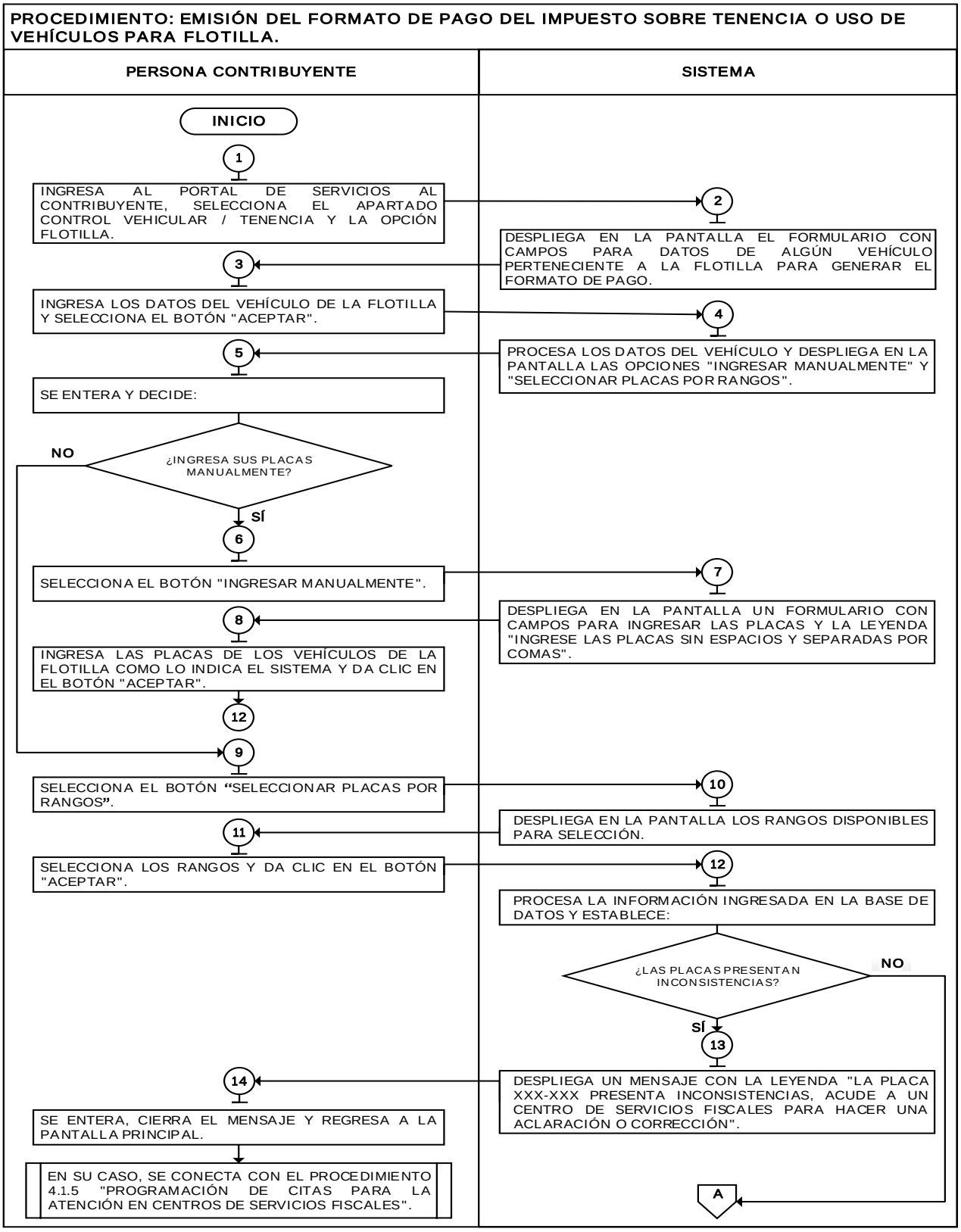
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.3 Emisión del Formato de Pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para Flotilla.

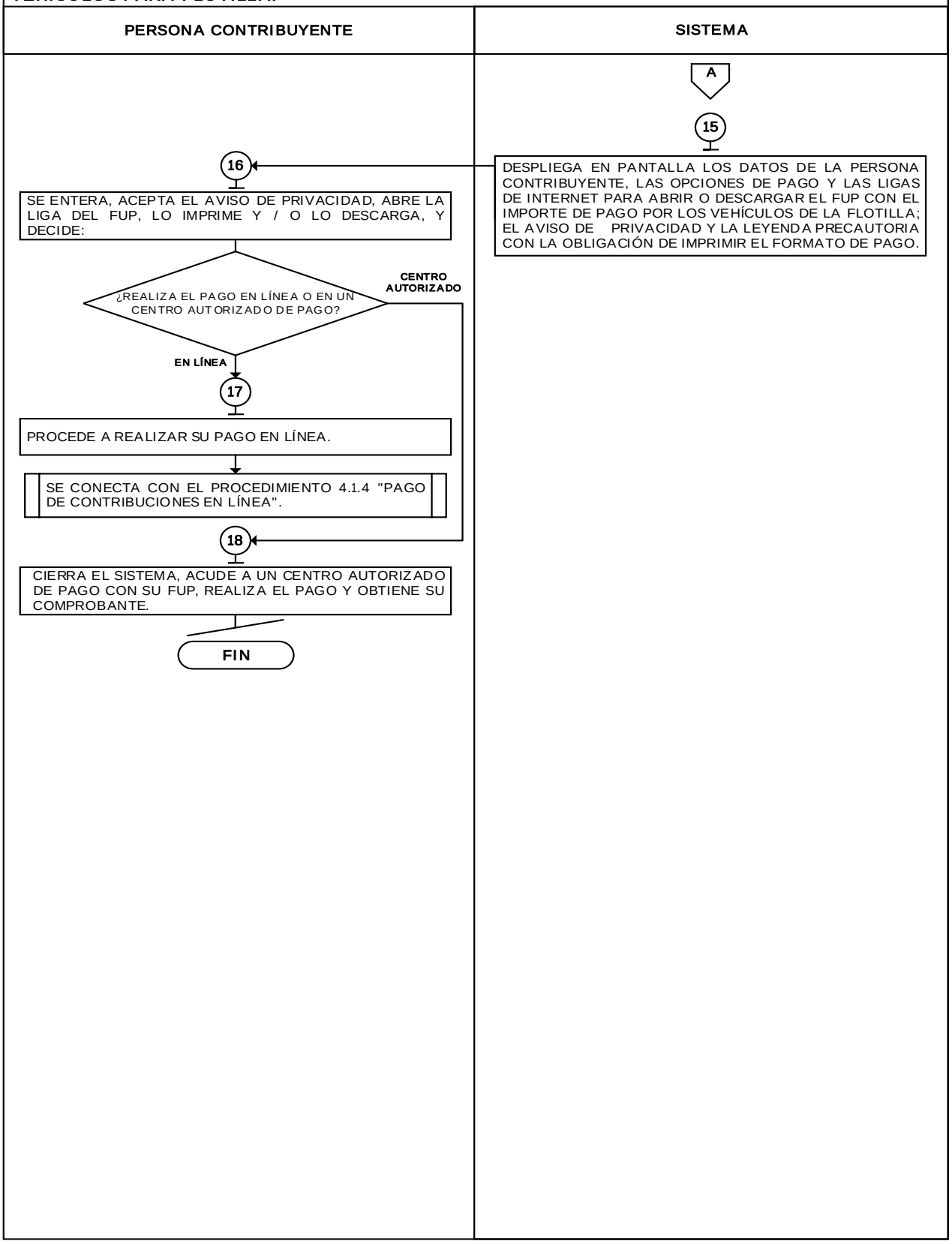
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, selecciona el apartado Control Vehicular/Tenencia y la opción Flotilla.	
2	**Sistema**	Despliega en la pantalla el formulario con campos para datos de algún vehículo perteneciente a la flotilla para generar el formato de pago.	Tarjetas de circulación
3	**Persona Contribuyente**	Ingresa los datos del vehículo de la flotilla y selecciona el botón "Aceptar".	
4	**Sistema**	Procesa los datos del vehículo y despliega en la pantalla las opciones "Ingresar manualmente" y "Seleccionar placas por rangos".	
5	**Persona Contribuyente**	Se entera y decide: **¿Ingresa sus placas manualmente?**	
6	**Persona Contribuyente**	**Sí ingresa sus placas manualmente.** Selecciona el botón "Ingresar manualmente".	
7	**Sistema**	Despliega en la pantalla un formulario con campos para ingresar las placas y la leyenda "Ingrese las placas sin espacios y separadas por comas".	
8	**Persona Contribuyente**	Ingresa las placas de los vehículos de la flotilla como lo indica el sistema y da clic en el botón "Aceptar". **Se conecta con la actividad número 12.**	
9	**Persona Contribuyente**	**No, elige la opción "Seleccionar placas por rangos".** Selecciona el botón “Seleccionar placas por rangos”.	
10	**Sistema**	Despliega en la pantalla los rangos disponibles para selección.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
11	**Persona Contribuyente**	Selecciona los rangos y da clic en el botón "Aceptar".	
12	**Sistema**	Procesa la información ingresada en la base de datos y establece: **¿Las placas presentan inconsistencias?**	
13	**Sistema**	**Sí, al menos una placa presenta inconsistencias**. Despliega un mensaje con la leyenda "La placa XXX-XXX presenta inconsistencias, acude a un Centro de Servicios Fiscales para hacer una aclaración o corrección".	
14	**Persona Contribuyente**	Se entera, cierra el mensaje y regresa a la pantalla principal. **En su caso, se conecta con el procedimiento 4.1.5 "Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales".**	
15	**Sistema**	**No, ninguna placa presenta inconsistencias.** Despliega en pantalla los datos de la persona contribuyente, las opciones de pago y las ligas de Internet para abrir o descargar el FUP con el importe de pago por los vehículos de la flotilla; el Aviso de Privacidad y la leyenda precautoria con la obligación de imprimir el formato de pago.	
16	**Persona Contribuyente**	Se entera, acepta el Aviso de Privacidad, abre la liga del FUP, lo imprime y/o lo descarga, y decide: **¿Realiza su pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	FUP
17	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	
18	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el Sistema, acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el **pago y obtiene su comprobante.** **Fin del procedimiento.**	Comprobante de pago

DIAGRAMACIÓN:



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

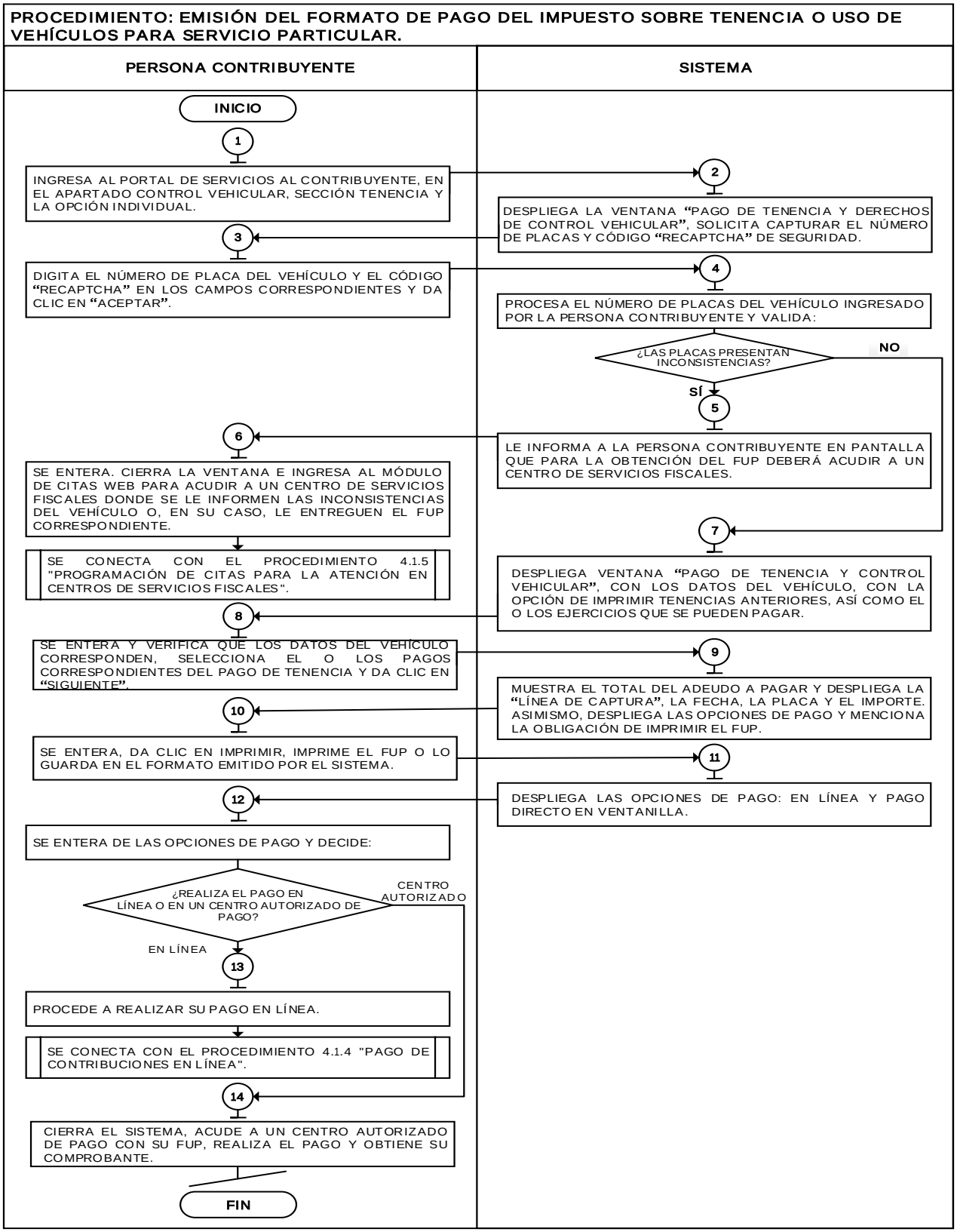


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.4 Emisión del Formato de Pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para Servicio Particular.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1.	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, en el apartado Control Vehicular, sección Tenencia y la opción Individual.	Página Web
2.	**Sistema**	Despliega la ventana "Pago de tenencia y derechos de control vehicular", solicita capturar el número de placas y código reCaptcha de seguridad.	Página Web
3.	**Persona Contribuyente**	Digita el número de placa del vehículo y el código reCaptcha en los campos correspondientes y da clic en "Aceptar".	Página Web
4.	**Sistema**	Procesa el número de placas del vehículo ingresado por la persona contribuyente y valida: **¿Las placas presentan inconsistencias?**	Página Web
5.	**Sistema**	**Las placas sí presentan inconsistencias.** Le informa a la persona contribuyente en pantalla que para la obtención del FUP deberá acudir a un Centro de Servicios Fiscales.	
6.	**Persona Contribuyente**	Se entera. Cierra la ventana e ingresa al módulo de citas web para acudir a un Centro de Servicios Fiscales donde se le informen las inconsistencias del vehículo o, en su caso, le entreguen el FUP correspondiente. **Se conecta con el procedimiento 4.1.5 "Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales".**	
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.	**Persona Contribuyente**	Se entera y verifica que los datos del vehículo corresponden, 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 FUP.	
10.	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en imprimir, imprime el FUP o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	FUP
11.	**Sistema**	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	
12.	**Persona Contribuyente**	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
13.	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 "Pago de contribuciones en línea".**	Página Web
14.	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra sistema, acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:

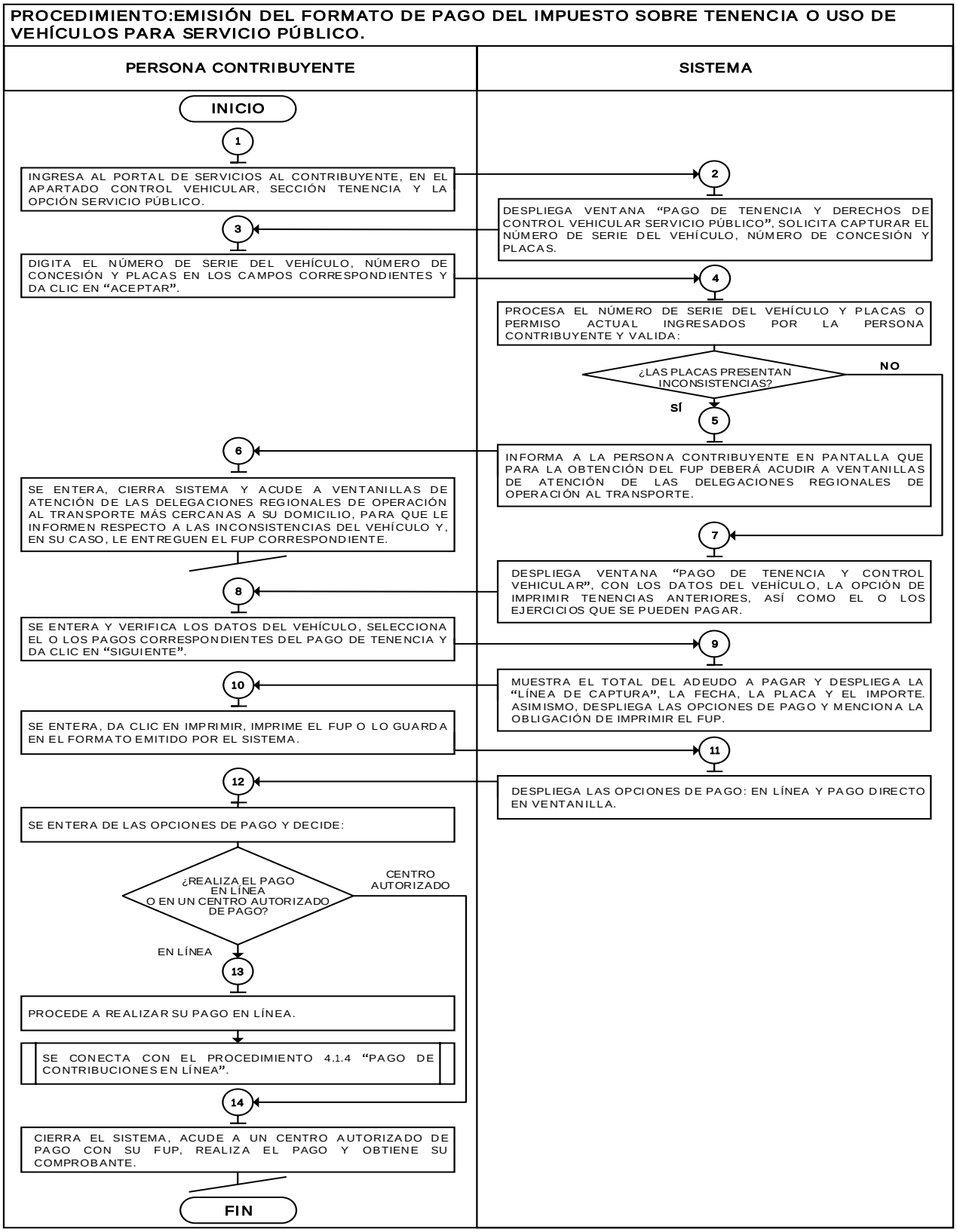


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.5 Emisión del Formato de Pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para Servicio Público.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, en el apartado Control vehicular, sección Tenencia y la opción 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, número de concesión y placas.	Página Web
3	**Persona Contribuyente**	Digita el número de serie del vehículo, número de concesión y placas 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 ingresados por la persona contribuyente y valida: **¿Las placas presentan inconsistencias?**	Página Web
5	**Sistema**	**Las placas sí presentan inconsistencias.** Informa a la persona contribuyente en pantalla que para la obtención del FUP deberá acudir a ventanillas de atención de las Delegaciones Regionales de Operación al Transporte.	
6	**Persona 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 FUP correspondiente.	
7	**Sistema**	**Las placas no presentan inconsistencias.** Despliega ventana “Pago de tenencia y control vehicular”, con los datos del vehículo, la opción de imprimir tenencias anteriores, así como el o los ejercicios que se pueden pagar.	
8	**Persona Contribuyente**	Se entera y verifica 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 FUP.	
10	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en imprimir e imprime el FUP o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	FUP
11	**Sistema**	Despliega las opciones de pago: Por Internet (en línea) y pago directo en ventanilla.	
12	**Persona Contribuyente**	Se entera de las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
13	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	Página Web
14	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el sistema, acude al Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:

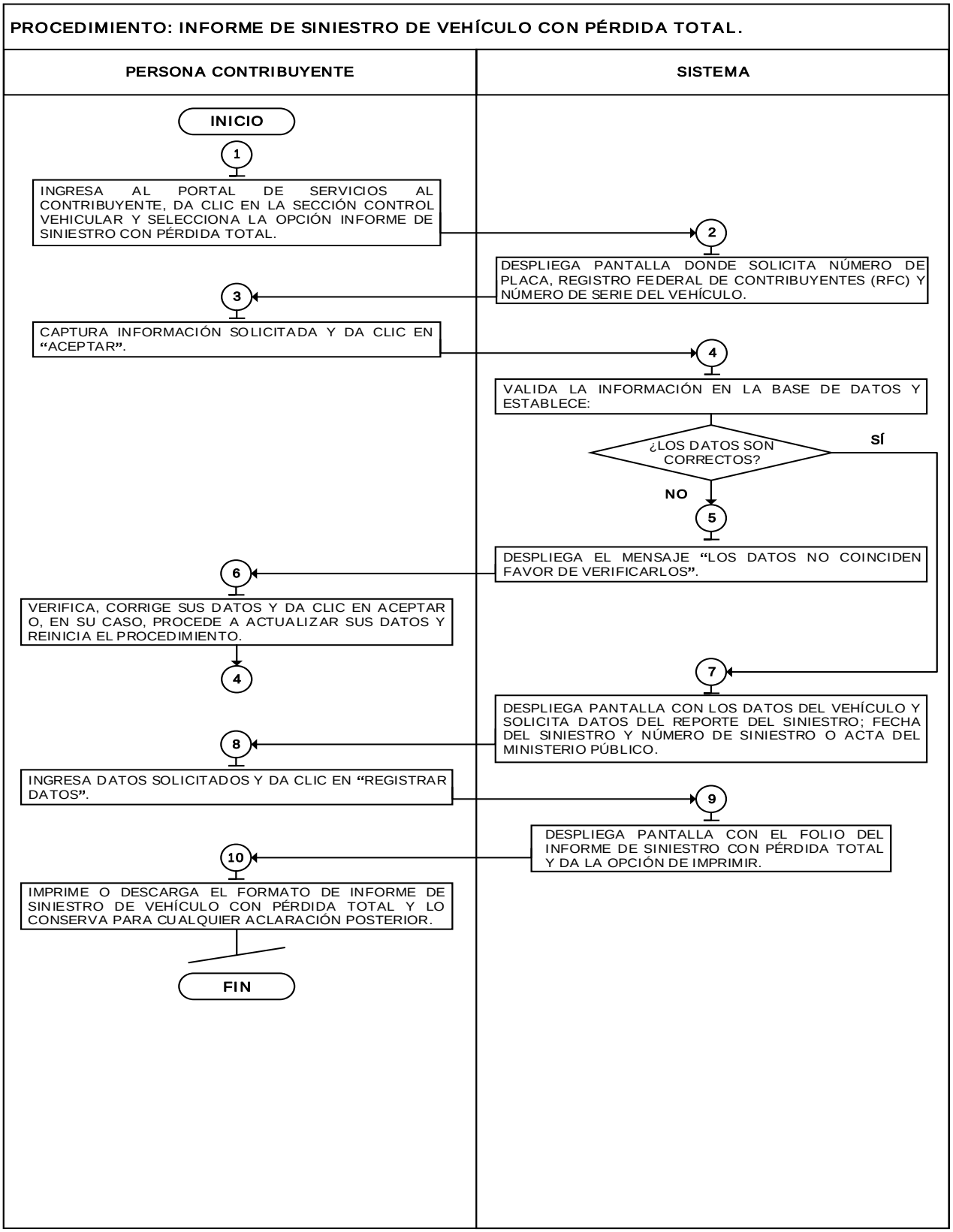


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.6 Informe de Siniestro de Vehículo con Pérdida Total.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, da clic en la sección Control Vehicular y selecciona la opción Informe de siniestro con pérdida total.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla donde solicita número de placa, Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y número de serie del vehículo.	RFC / Número de Serie
3	**Persona 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 favor de verificarlos”.	
6	**Persona Contribuyente**	Verifica, corrige sus datos y da clic en aceptar o, en su caso, procede a actualizar sus datos y reinicia el procedimiento. **Se conecta con la actividad número 4.**	
7	**Sistema**	**Los datos sí 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.	Fecha del siniestro / Número de siniestro / Acta del Ministerio Público
8	**Persona 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.	Folio del informe de siniestro con pérdida total
10	**Persona Contribuyente**	Imprime o descarga el Formato de Informe de siniestro de vehículo con pérdida total y lo conserva para cualquier aclaración posterior. **Fin del procedimiento.**	Informe de siniestro

DIAGRAMACIÓN:

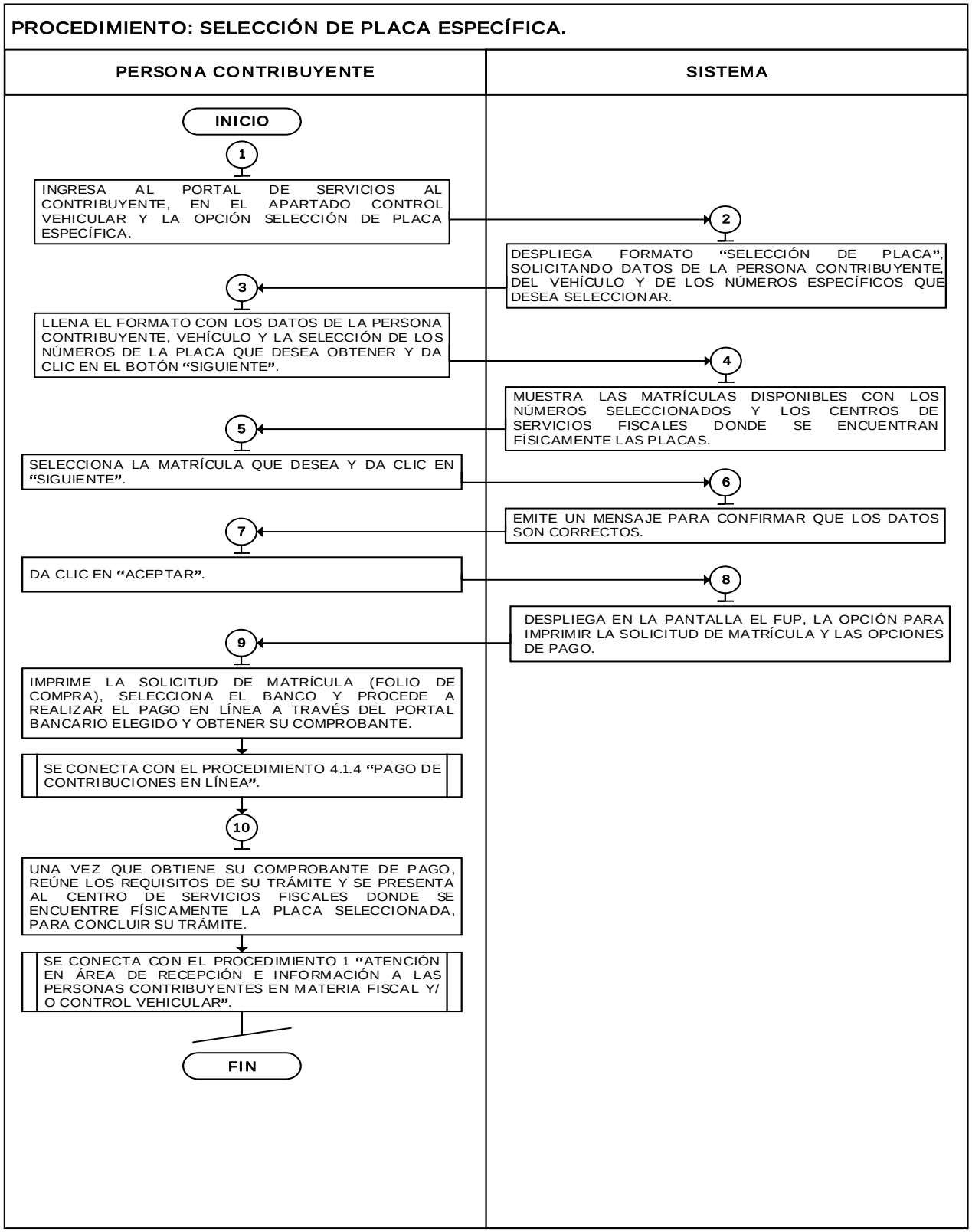


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.2.7 Selección de Placa Específica.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, en el apartado Control Vehicular y la opción Selección de Placa Específica.	
2	**Sistema**	Despliega formato “Selección de Placa”, solicitando datos de la persona contribuyente, del vehículo y de los números específicos que desea seleccionar.	
3	**Persona Contribuyente**	Llena el formato con los datos de la persona contribuyente, vehículo y la selección de los números de la placa que desea obtener y da clic en el botón “Siguiente”.	
4	**Sistema**	Muestra las matrículas disponibles con los números seleccionados y los Centros de Servicios Fiscales donde se encuentran físicamente las placas.	
5	**Persona Contribuyente**	Selecciona la matrícula que desea y da clic en “Siguiente”.	
6	**Sistema**	Emite un mensaje para confirmar que los datos son correctos.	
7	**Persona Contribuyente**	Da clic en “Aceptar”.	
8	**Sistema**	Despliega en la pantalla el FUP, la opción para imprimir la solicitud de matrícula y las opciones de pago.	FUP
9	**Persona Contribuyente**	Imprime la solicitud de matrícula (Folio de compra), selecciona el Banco y procede a realizar el pago en línea a través del portal bancario elegido y obtener su comprobante. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	Folio de compra
10	**Persona 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 a las personas contribuyentes en materia fiscal y/o control vehicular”.** **Fin del procedimiento.**	Comprobante de pago

DIAGRAMACIÓN:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

DESARROLLO:

4.3 Servicios en materia fiscal en línea.

Los servicios que se prestan a través del Portal de Servicios al Contribuyente se precisan a continuación:

4.3.1 Consulta "Conoce tu REC".

4.3.2 Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.

4.3.3 Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.

4.3.4 Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.

4.3.5 Emisión de Constancia de Cumplimiento.

4.3.6 Mi cuenta (Registro Estatal de Contribuyentes y Obtención de Contraseña).

4.3.7 Presentación de declaraciones.

4.3.8 Solicitud de Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

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

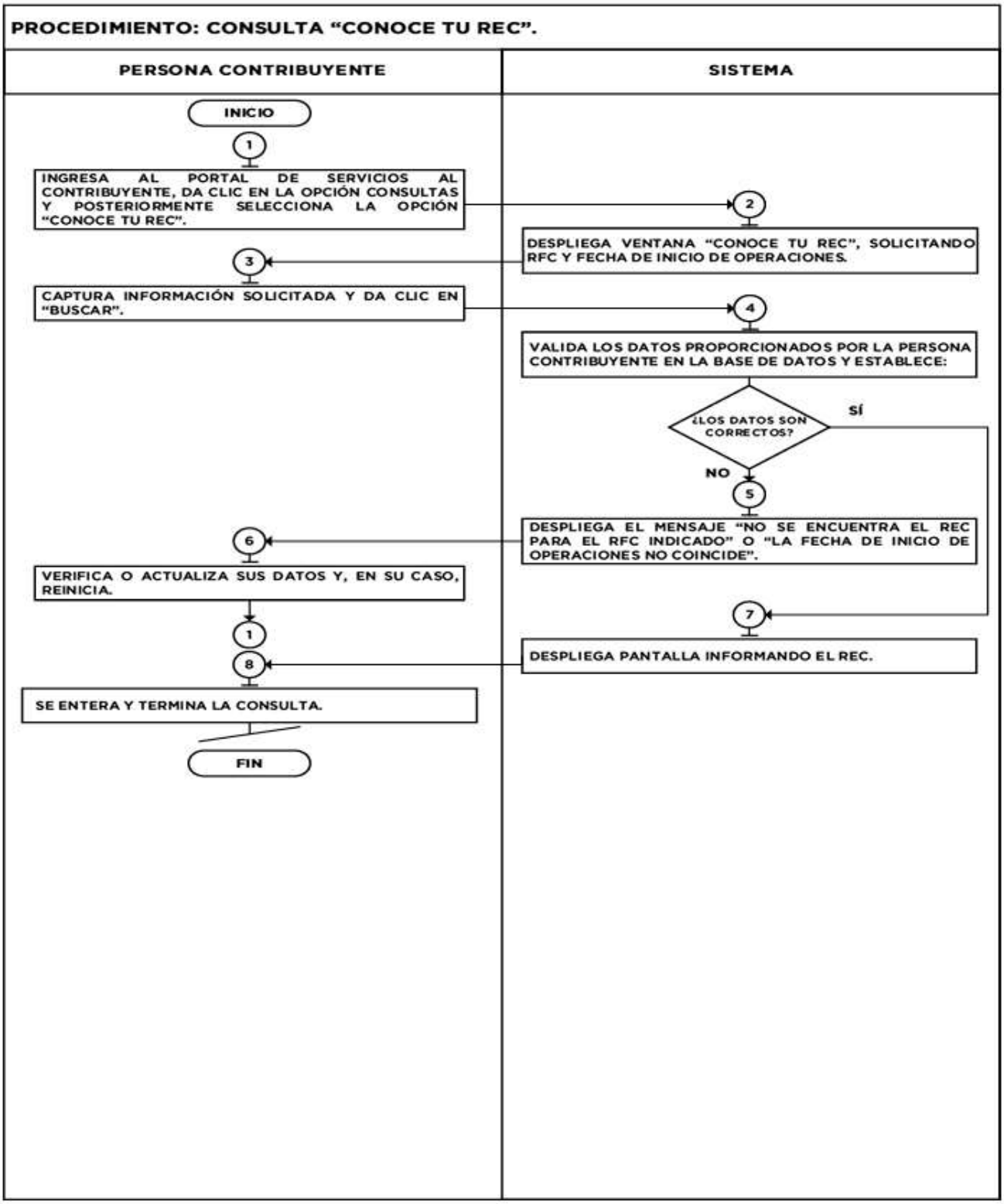
4.3.10 Solicitud de expedición, refrendo o reposición de Licencia de Operación Estatal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.1 Consulta "Conoce tu REC".

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, da clic en la opción Consultas y posteriormente selecciona la opción "Conoce tu REC".	
2	**Sistema**	Despliega ventana "Conoce tu REC", solicitando RFC y fecha de inicio de operaciones.	Constancia de Inscripción al RFC
3	**Persona Contribuyente**	Captura información solicitada y da clic en "Buscar".	
4	**Sistema**	Valida los datos proporcionados por la persona contribuyente en la base de datos y establece: **¿Los datos son correctos?**	
5	**Sistema**	Los datos no son correctos Despliega el mensaje "No se encuentra el REC para el RFC indicado" o "La fecha de inicio de operaciones no coincide".	
6	**Persona Contribuyente**	Verifica o actualiza sus datos y, en su caso, reinicia. **Se conecta con la actividad número 1.**	
7	**Sistema**	**Los datos sí son correctos.** Despliega pantalla informando el REC.	
8	**Persona Contribuyente**	Se entera y termina la consulta. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



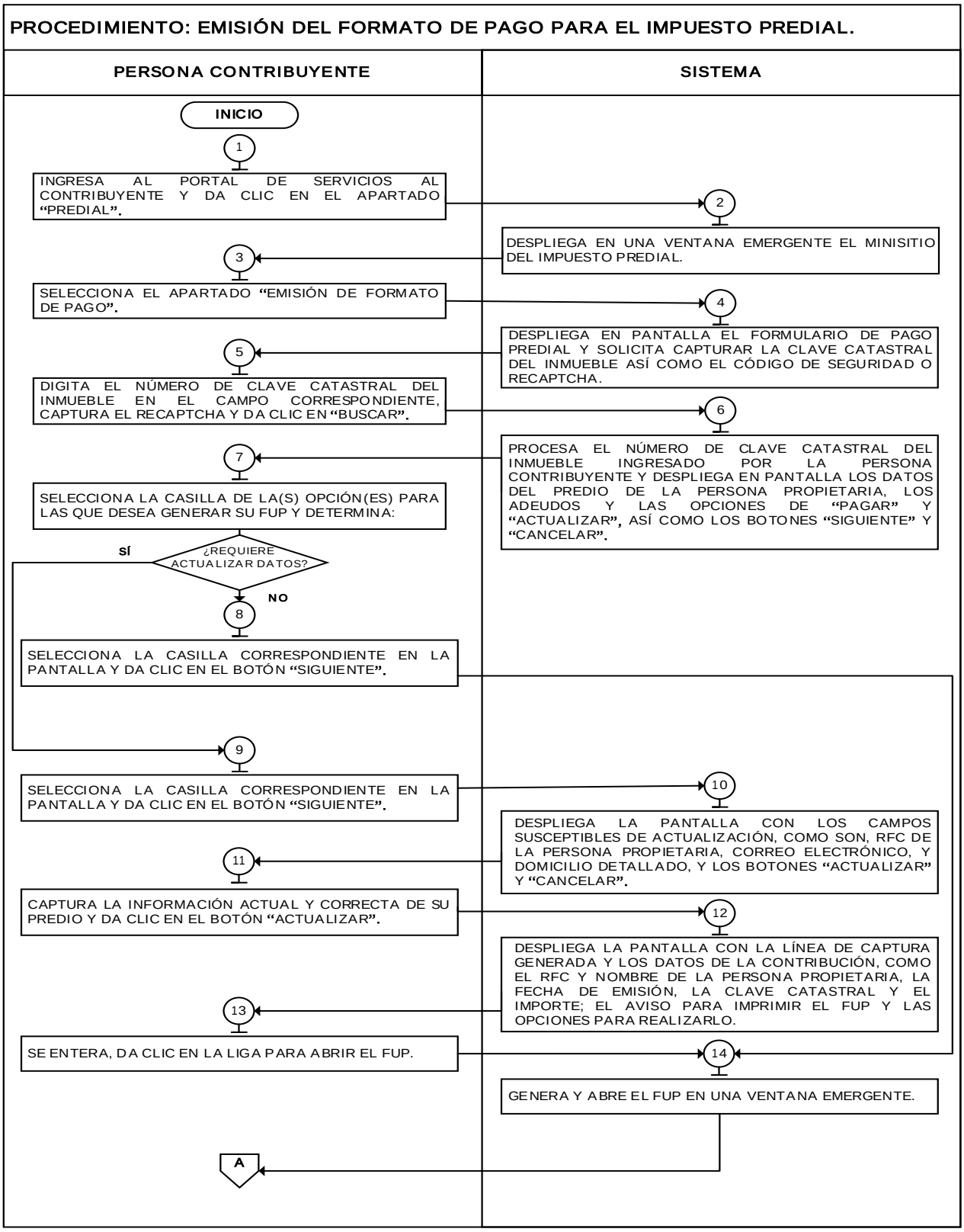
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.2 Emisión del Formato de Pago para el Impuesto Predial.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente y da clic en el apartado “Predial”.	Página Web
2	**Sistema**	Despliega en una ventana emergente el minisitio del Impuesto Predial.	
3	**Persona Contribuyente**	Selecciona el apartado “Emisión de Formato de Pago”.	
4	**Sistema**	Despliega en pantalla el formulario de pago predial y solicita capturar la clave catastral del inmueble así como el código de seguridad o reCaptcha.	
5	**Persona Contribuyente**	Digita el número de clave catastral del inmueble en el campo correspondiente, captura el reCaptcha y da clic en “Buscar”.	Página Web
6	**Sistema**	Procesa el número de clave catastral del inmueble ingresado por la persona contribuyente y despliega en pantalla los datos del predio de la persona propietaria, los adeudos y las opciones de “Pagar” y “Actualizar”, así como los botones “Siguiente” y “Cancelar”.	
7	**Persona Contribuyente**	Selecciona la casilla de la(s) opción(es) para las que desea generar su FUP y determina: **¿Requiere actualizar datos?**	
8	**Persona Contribuyente**	**No requiere actualizar datos.** Selecciona la casilla correspondiente en la pantalla y da clic en el botón “Siguiente”. Se conecta con la actividad número 14.	

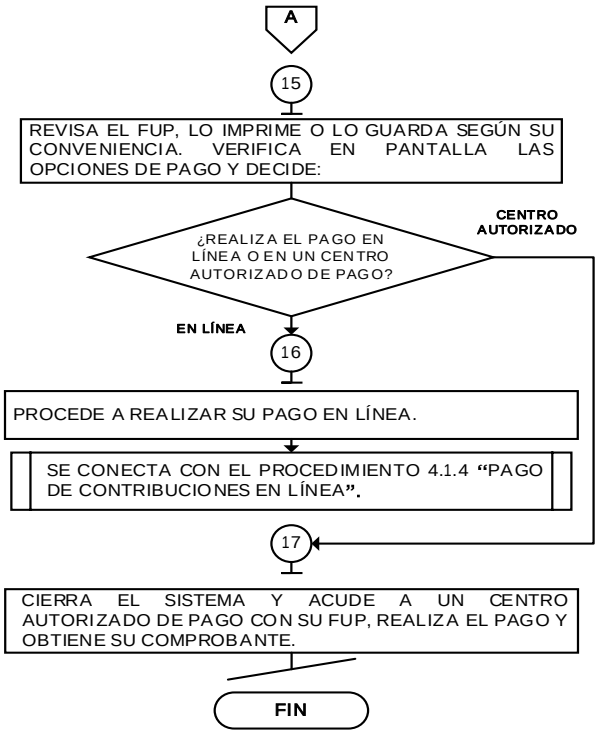
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
9	**Persona Contribuyente**	**Sí requiere actualizar datos.** Selecciona la casilla correspondiente en la pantalla y da clic en el botón “Siguiente”.	
10	**Sistema**	Despliega la pantalla con los campos susceptibles de actualización, como son, RFC de la persona propietaria, correo electrónico, y domicilio detallado, y los botones “Actualizar” y “Cancelar”.	
11	**Persona Contribuyente**	Captura la información actual y correcta de su predio y da clic en el botón “Actualizar”.	
12	**Sistema**	Despliega la pantalla con la línea de captura generada y los datos de la contribución, como el RFC y nombre de la persona propietaria, la fecha de emisión, la clave catastral y el importe; el aviso para imprimir el FUP y las opciones para realizarlo.	
13	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en la liga para abrir el FUP.	
14	**Sistema**	Genera y abre el FUP en una ventana emergente.	
15	**Persona Contribuyente**	Revisa el FUP, lo imprime o lo guarda según su conveniencia. Verifica en pantalla las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	FUP
16	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	Página Web
17	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el sistema y acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:



PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DEL FORMATO DE PAGO PARA EL IMPUESTO PREDIAL.

PERSONA CONTRIBUYENTE	SISTEMA

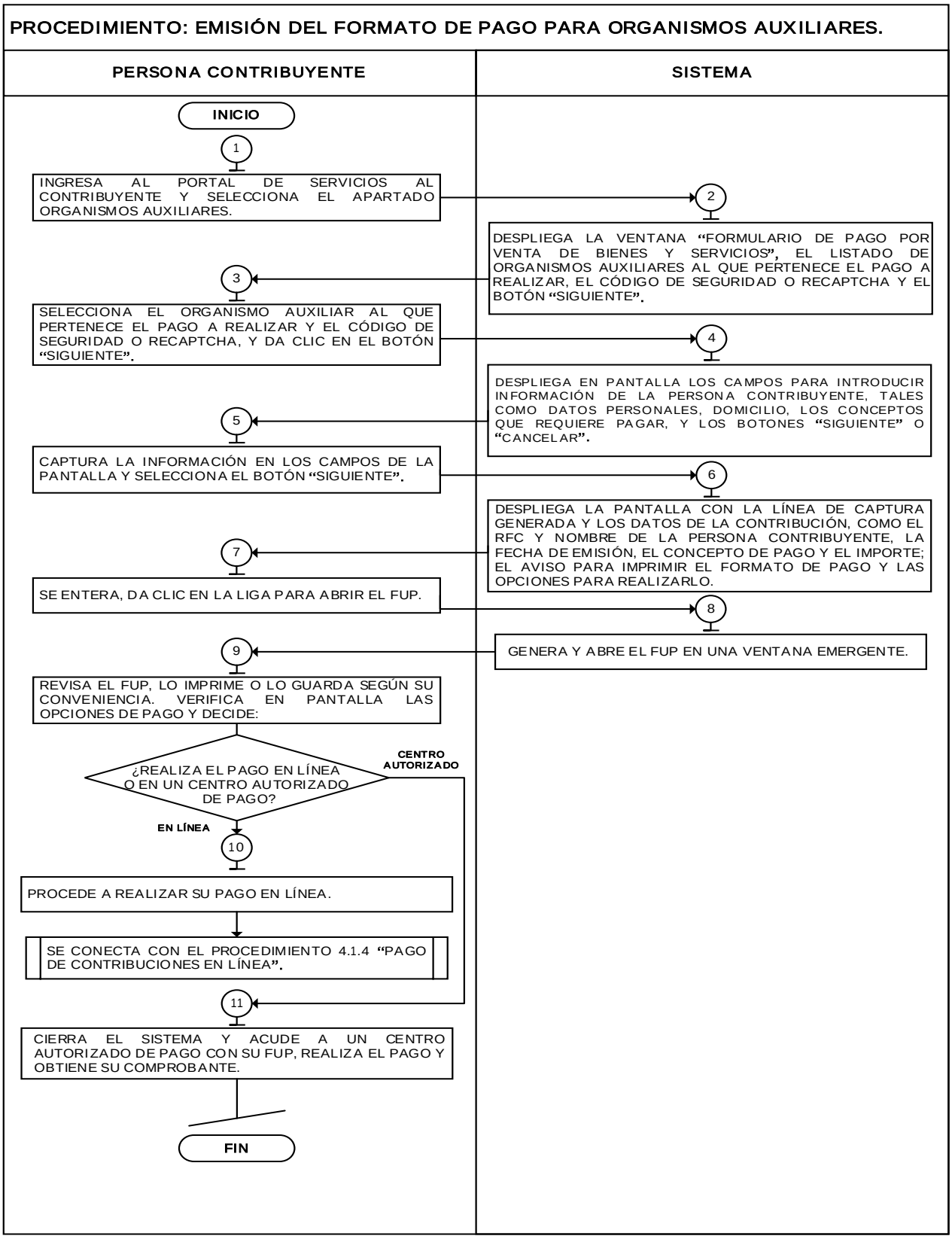


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.3 Emisión del Formato de Pago para Organismos Auxiliares.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente y selecciona el apartado Organismos Auxiliares.	Página Web
2	**Sistema**	Despliega la ventana “Formulario de pago por venta de bienes y servicios”, el listado de Organismos Auxiliares al que pertenece el pago a realizar, el código de seguridad o reCaptcha y el botón “Siguiente”.	
3	**Persona Contribuyente**	Selecciona el Organismo Auxiliar al que pertenece el pago a realizar y el código de seguridad o reCaptcha, y da clic en el botón “Siguiente”.	
4	**Sistema**	Despliega en pantalla los campos para introducir información de la persona contribuyente, tales como datos personales, domicilio, los conceptos que requiere pagar, y los botones “Siguiente” o “Cancelar”.	
5	**Persona Contribuyente**	Captura la información en los campos de la pantalla y selecciona el botón “Siguiente”.	
6	**Sistema**	Despliega la pantalla con la línea de captura generada y los datos de la contribución, como el RFC y nombre de la persona contribuyente, la fecha de emisión, el concepto de pago y el importe; el aviso para imprimir el formato de pago y las opciones para realizarlo.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en la liga para abrir el FUP.	
8	**Sistema**	Genera y abre el FUP en una ventana emergente.	FUP
9	**Persona Contribuyente**	Revisa el FUP, lo imprime o lo guarda según su conveniencia. Verifica en pantalla las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
10	**Persona Contribuyente**	Elige realizar su pago en línea. Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	
11	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el sistema y acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:

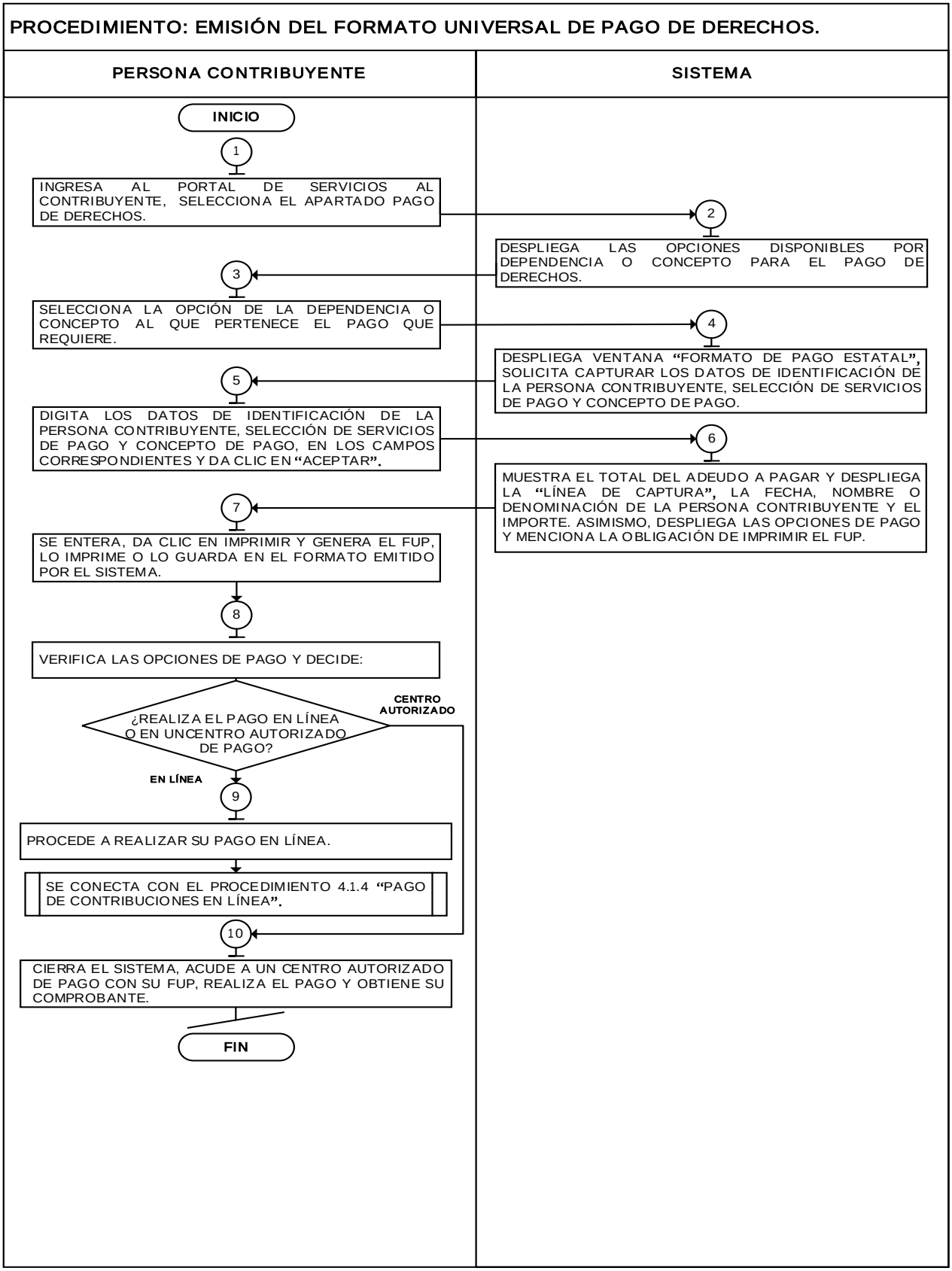


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.4 Emisión del Formato Universal de Pago de Derechos.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, selecciona el apartado Pago de Derechos.	Página Web
2	**Sistema**	Despliega las opciones disponibles por dependencia o concepto para el Pago de Derechos.	
3	**Persona Contribuyente**	Selecciona la opción de la dependencia o concepto al que pertenece el pago que requiere.	
4	**Sistema**	Despliega ventana “Formato de pago estatal”, solicita capturar los datos de identificación de la persona contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago.	Página Web
5	**Persona Contribuyente**	Digita los datos de identificación de la persona contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago, en los campos correspondientes y da clic en “aceptar”.	
6	**Sistema**	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la “Línea de Captura”, la fecha, nombre o denominación de la persona contribuyente y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el FUP.	
7	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en imprimir y genera el FUP, lo imprime o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	
8	**Persona Contribuyente**	Verifica las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
9	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	Página Web
10	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el sistema, acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:

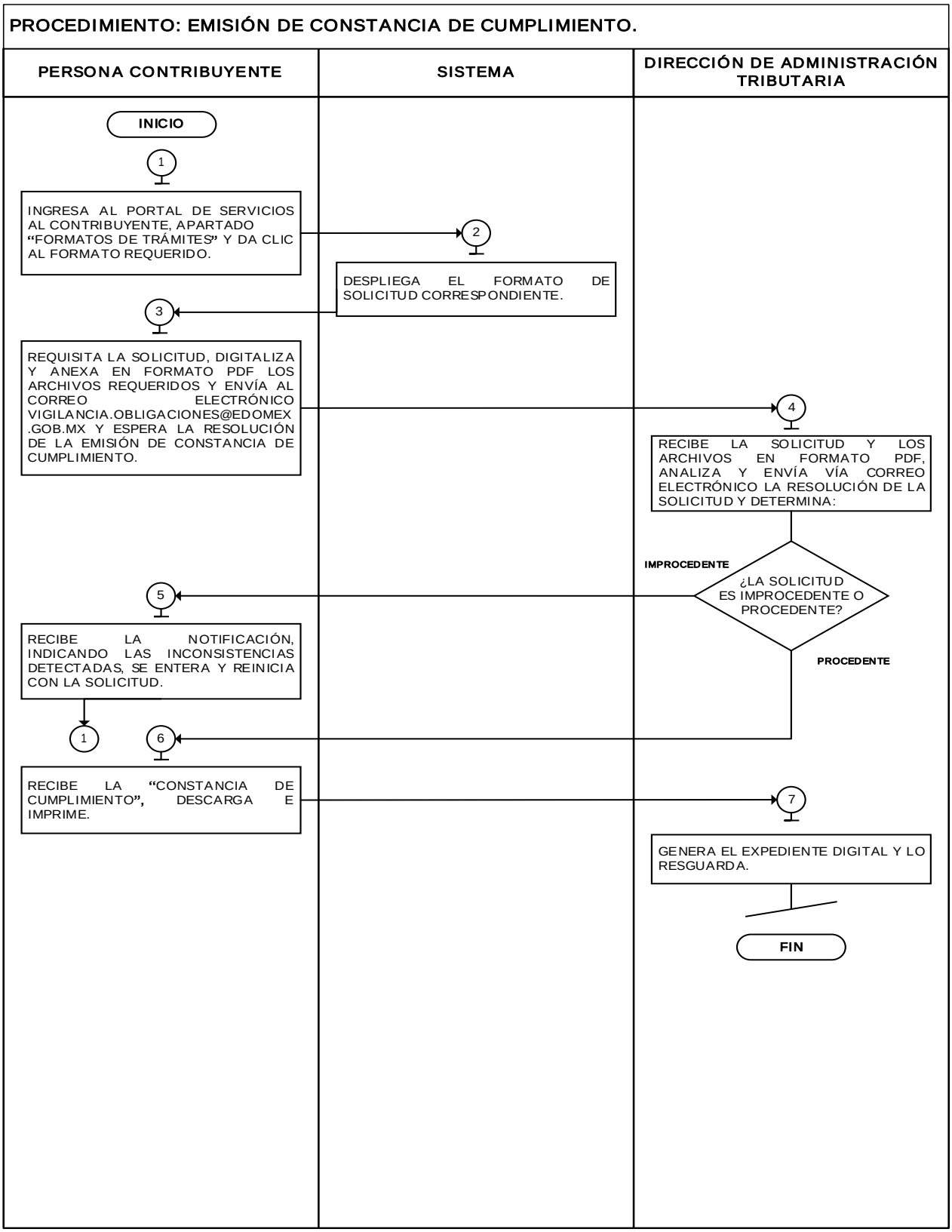


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.5 Emisión de Constancia de Cumplimiento.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente apartado Formatos de trámites y selecciona. Para persona física: Solicitud de Opinión de Cumplimiento (propio contribuyente). Personas jurídico-colectivas e instituciones públicas: Solicitud de Opinión de Cumplimiento (representación)	Página Web / Formato de solicitud
2	**Sistema**	Despliega el formato de solicitud correspondiente.	
3	**Persona Contribuyente**	Requisita la solicitud de opinión de cumplimiento seleccionada, digitaliza y anexa en formato PDF los archivos requeridos y envía al correo electrónico vigilancia.obligaciones@edomex.gob.mx y espera la resolución de la emisión de constancia de cumplimiento.	Identificación oficial vigente / Poder Notarial
4	**Dirección de administración tributaria**	Recibe vía correo electrónico la solicitud y los archivos en formato PDF, analiza y envía vía correo electrónico la resolución de la solicitud. **¿La solicitud es improcedente o procedente?**	
5	**Persona Contribuyente**	**La solicitud es improcedente.** Recibe vía correo electrónico, la notificación, indicando las inconsistencias detectadas, se entera y reinicia con la solicitud. Se conecta con la actividad número 1.	
6	**Persona Contribuyente**	**La solicitud es procedente.** Recibe vía correo electrónico, la “Constancia de Cumplimiento”, descarga e imprime.	Constancia de cumplimiento
7	**Dirección de administración tributaria**	Genera un expediente digital y lo archiva. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



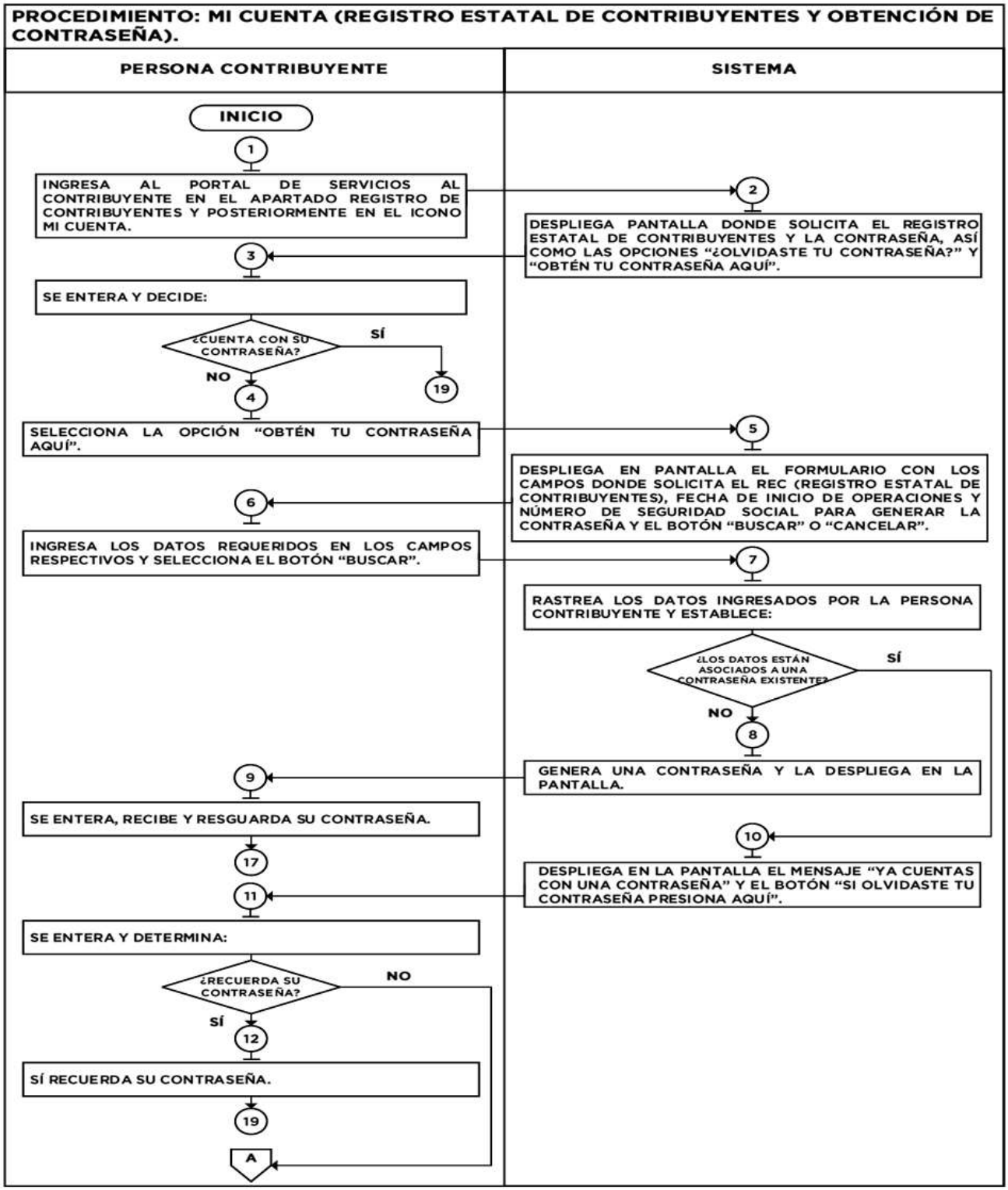
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

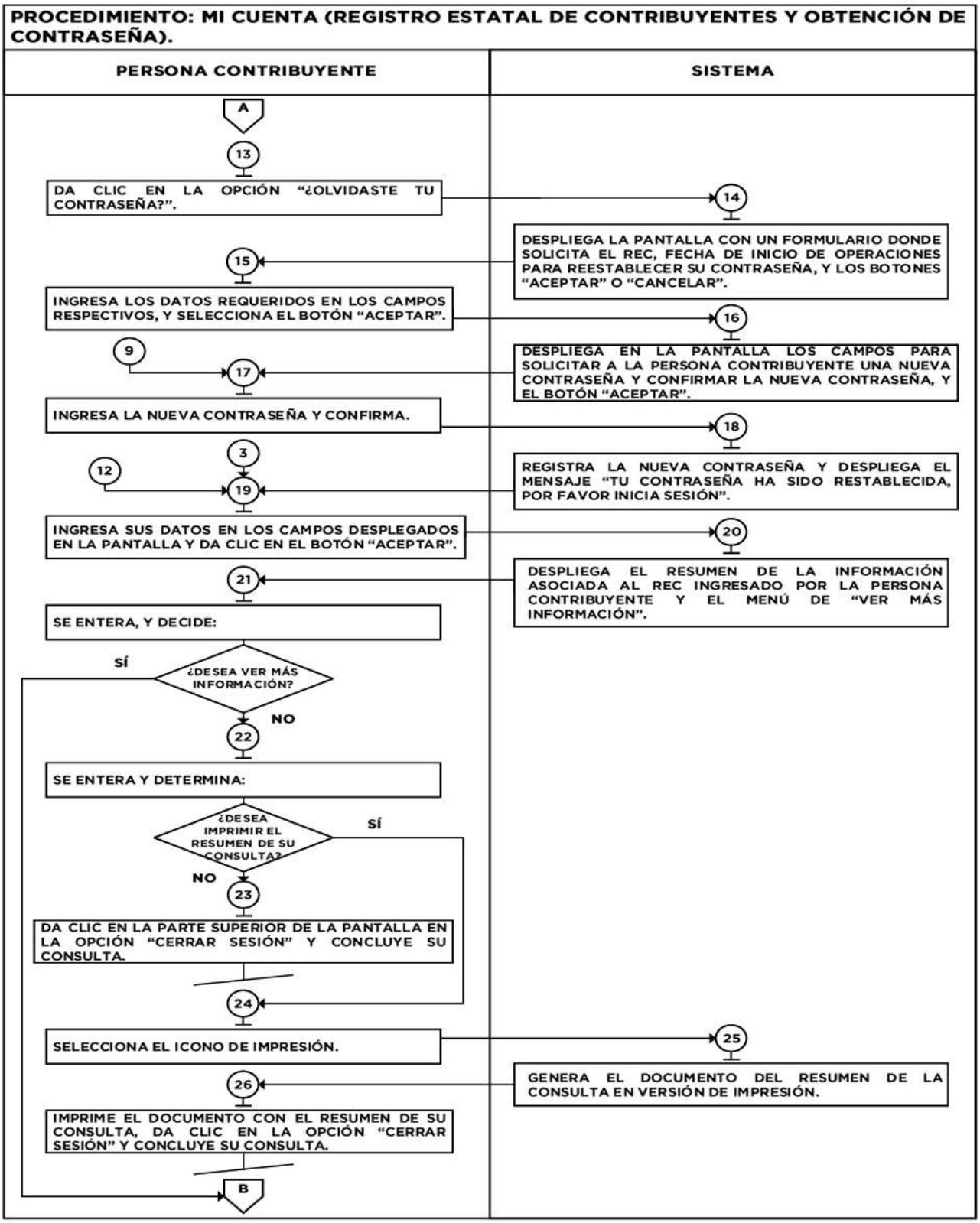
PROCEDIMIENTO: 4.3.6 Mi Cuenta (Registro Estatal de Contribuyentes y Obtención de Contraseña).

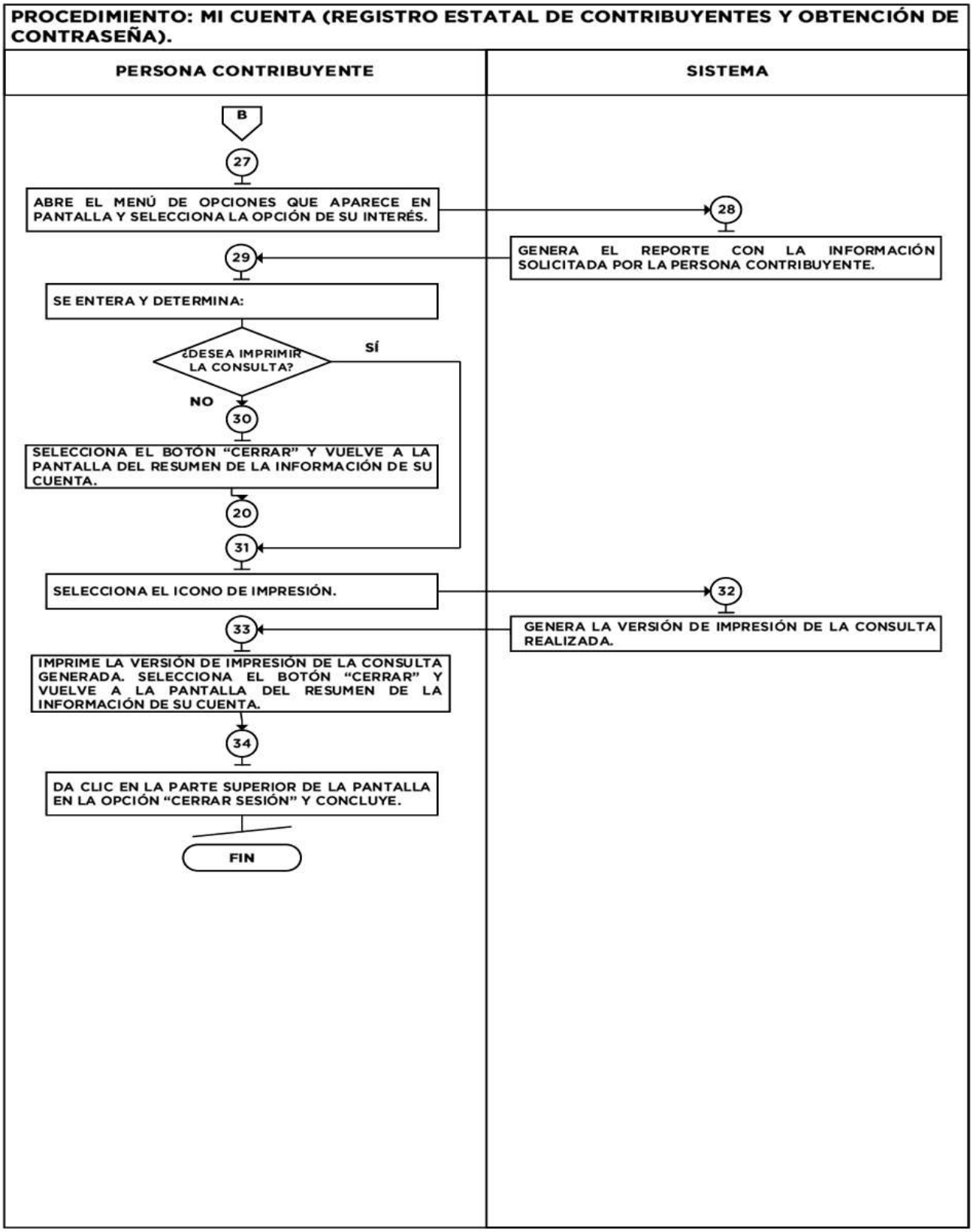
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado Registro de Contribuyentes y posteriormente en el icono Mi Cuenta.	
2	**Sistema**	Despliega pantalla donde solicita el Registro Estatal de Contribuyentes y la Contraseña, así como las opciones “¿Olvidaste tu contraseña?” y “Obtén tu contraseña aquí”.	Registro Estatal de Contribuyentes
3	**Persona Contribuyente**	Se entera y decide: **¿Cuenta con su Contraseña?**	
4	**Persona Contribuyente**	**No cuenta con Contraseña.** Selecciona la opción “Obtén tu contraseña aquí”.	
5	**Sistema**	Despliega la pantalla con un formulario con los campos donde solicita el REC (Registro Estatal de Contribuyentes), Fecha de inicio de operaciones y Número de seguridad social para generar la contraseña y el botón “Buscar” o “Cancelar”.	
6	**Persona Contribuyente**	Ingresa los datos requeridos en los campos respectivos y selecciona el botón “Buscar”.	
7	**Sistema**	Rastrea los datos ingresados por la persona contribuyente y establece: **¿Los datos están asociados a una contraseña existente?**	
8	**Sistema**	**Los datos no están asociados a una contraseña existente.** Genera una contraseña y la despliega en la pantalla.	
9	**Persona Contribuyente**	Se entera, recibe y resguarda su contraseña. **Se conecta con la actividad número 17**.	
10	**Sistema**	**Los datos sí están asociados a una contraseña existente.** Despliega en la pantalla el mensaje “Ya cuentas con una contraseña” y el botón “Si olvidaste tu contraseña presiona aquí”.	
11	**Persona Contribuyente**	Se entera y determina: **¿Recuerda su contraseña?**	
12	**Persona Contribuyente**	**Sí recuerda su contraseña.** **Se conecta con la actividad número 19.**	
13	**Persona Contribuyente**	**No recuerda su contraseña.** Da clic en la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”.	
14	**Sistema**	Despliega la pantalla con un formulario donde solicita el REC (Registro Estatal de Contribuyentes), fecha de inicio de operaciones para reestablecer su contraseña, y los botones “Aceptar” o “Cancelar”.	
15	**Persona Contribuyente**	Ingresa los datos requeridos en los campos respectivos, y selecciona el botón “Aceptar”.	

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
16	**Sistema**	Despliega en la pantalla los campos para solicitar a la persona contribuyente una nueva contraseña y confirmar la nueva contraseña, y el botón “Aceptar”.	
17	**Persona Contribuyente**	Ingresa la nueva contraseña y confirma.	
18	**Sistema**	Registra la nueva contraseña y despliega el mensaje “Tu contraseña ha sido establecida, por favor inicia sesión”.	
19	**Persona Contribuyente**	**Viene de la actividad número 3.** **Sí cuenta con su contraseña.** Ingresa sus datos en los campos desplegados en la pantalla y da clic en el botón “Aceptar”.	
20	**Sistema**	Despliega el resumen de la información asociada al REC ingresado por la persona contribuyente y el menú de “Ver más información”.	
21	**Persona Contribuyente**	Se entera, y decide: **¿Desea ver más información?**	
22	**Persona Contribuyente**	**No desea ver más información.** Se entera y determina: **¿Desea imprimir el resumen de su consulta?**	Comprobante Constancia de Inscripción al REC
23	**Persona Contribuyente**	**No desea imprimir el resumen de su consulta.** Da clic en la parte superior de la pantalla en la opción “Cerrar sesión” y concluye su consulta.	
24	**Persona Contribuyente**	**Sí desea imprimir el resumen de su consulta.** Selecciona el icono de impresión.	
25	**Sistema**	Genera el documento del resumen de la consulta en versión de impresión.	
26	**Persona Contribuyente**	Imprime el documento con el resumen de su consulta, da clic en la opción “Cerrar sesión” y concluye su consulta.	
27	**Persona Contribuyente**	**Sí desea ver más información.** Abre el menú de opciones que aparece en pantalla y selecciona la opción de su interés.	
28	**Sistema**	Genera el reporte con la información solicitada por la persona contribuyente.	
29	**Persona Contribuyente**	Se entera y determina: **¿Desea imprimir la consulta?**	
30	**Persona Contribuyente**	**No desea imprimir la consulta.** Selecciona el botón “Cerrar” y vuelve a la pantalla del resumen de la información de su cuenta. **Se conecta con la actividad número 20.**	
31	**Persona Contribuyente**	**Sí desea imprimir la consulta.** Selecciona el icono de impresión.	
32	**Sistema**	Genera la versión de impresión de la consulta realizada.	
33	**Persona Contribuyente**	Imprime la versión de impresión de la consulta generada. Selecciona el botón “Cerrar” y vuelve a la pantalla del resumen de la información de su cuenta.	
34	**Persona Contribuyente**	Da clic en la parte superior de la pantalla en la opción “Cerrar sesión” y concluye. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: MI CUENTA (REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES Y OBTENCIÓN DE CONTRASEÑA).
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
A
13
DA CLIC EN LA OPCIÓN "¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?".
14
DESPLIEGA LA PANTALLA CON UN FORMULARIO DONDE SOLICITA EL REC, FECHA DE INICIO DE OPERACIONES PARA REESTABLECER SU CONTRASEÑA, Y LOS BOTONES "ACEPTAR" O "CANCELAR".
15
INGRESA LOS DATOS REQUERIDOS EN LOS CAMPOS RESPECTIVOS, Y SELECCIONA EL BOTÓN "ACEPTAR".
16
DESPLIEGA EN LA PANTALLA LOS CAMPOS PARA SOLICITAR A LA PERSONA CONTRIBUYENTE UNA NUEVA CONTRASEÑA Y CONFIRMAR LA NUEVA CONTRASEÑA, Y EL BOTÓN "ACEPTAR".
9
17
INGRESA LA NUEVA CONTRASEÑA Y CONFIRMA.
18
REGISTRA LA NUEVA CONTRASEÑA Y DESPLIEGA EL MENSAJE "TU CONTRASEÑA HA SIDO RESTABLECIDA, POR FAVOR INICIA SESIÓN".
3
12
19
INGRESA SUS DATOS EN LOS CAMPOS DESPLEGADOS EN LA PANTALLA Y DA CLIC EN EL BOTÓN "ACEPTAR".
20
DESPLIEGA EL RESUMEN DE LA INFORMACIÓN ASOCIADA AL REC INGRESADO POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE Y EL MENÚ DE "VER MÁS INFORMACIÓN".
21
SE ENTERA, Y DECIDE:
¿DESEA VER MÁS INFORMACIÓN?
SÍ
NO
22
SE ENTERA Y DETERMINA:
¿DESEA IMPRIMIR EL RESUMEN DE SU CONSULTA?
SÍ
NO
23
DA CLIC EN LA PARTE SUPERIOR DE LA PANTALLA EN LA OPCIÓN "CERRAR SESIÓN" Y CONCLUYE SU CONSULTA.
24
SELECCIONA EL ICONO DE IMPRESIÓN.
25
GENERA EL DOCUMENTO DEL RESUMEN DE LA CONSULTA EN VERSIÓN DE IMPRESIÓN.
26
IMPRIME EL DOCUMENTO CON EL RESUMEN DE SU CONSULTA, DA CLIC EN LA OPCIÓN "CERRAR SESIÓN" Y CONCLUYE SU CONSULTA.
B


PROCEDIMIENTO: MI CUENTA (REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES Y OBTENCIÓN DE CONTRASEÑA).
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
B
27
ABRE EL MENÚ DE OPCIONES QUE APARECE EN PANTALLA Y SELECCIONA LA OPCIÓN DE SU INTERÉS.
28
GENERA EL REPORTE CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA PERSONA CONTRIBUYENTE.
29
SE ENTERA Y DETERMINA:
¿DESEA IMPRIMIR LA CONSULTA?
SÍ
NO
30
SELECCIONA EL BOTÓN "CERRAR" Y VUELVE A LA PANTALLA DEL RESUMEN DE LA INFORMACIÓN DE SU CUENTA.
20
31
SELECCIONA EL ICONO DE IMPRESIÓN.
32
GENERA LA VERSIÓN DE IMPRESIÓN DE LA CONSULTA REALIZADA.
33
IMPRIME LA VERSIÓN DE IMPRESIÓN DE LA CONSULTA GENERADA. SELECCIONA EL BOTÓN "CERRAR" Y VUELVE A LA PANTALLA DEL RESUMEN DE LA INFORMACIÓN DE SU CUENTA.
34
DA CLIC EN LA PARTE SUPERIOR DE LA PANTALLA EN LA OPCIÓN "CERRAR SESIÓN" Y CONCLUYE.
FIN

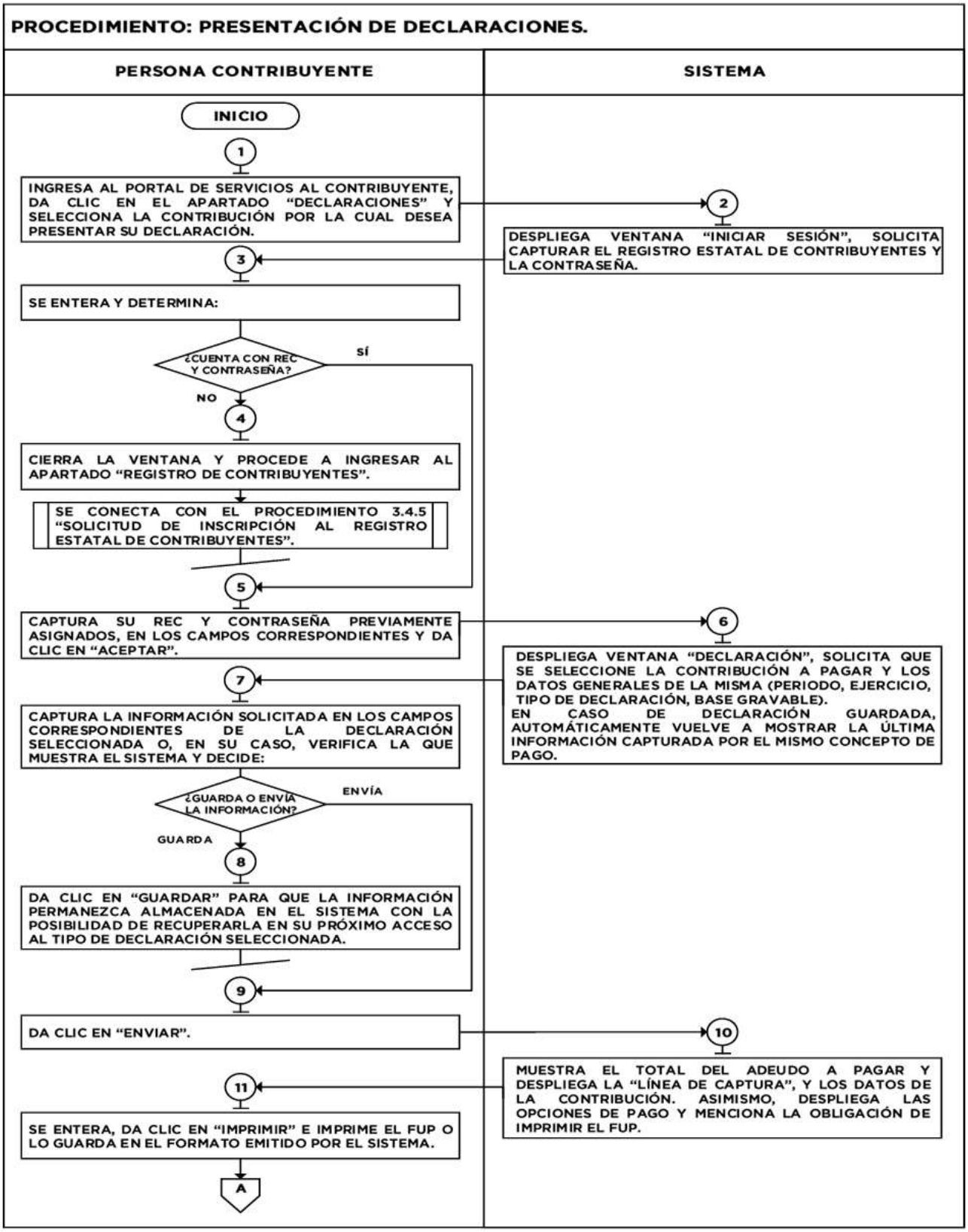
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.7 Presentación de Declaraciones.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente, da clic en el apartado “Declaraciones” y selecciona la contribución por la cual desea presentar su declaración.	
2	**Sistema**	Despliega ventana “Iniciar sesión”, solicita capturar el Registro Estatal de Contribuyentes y la contraseña.	
3	**Persona Contribuyente**	Se entera y determina: **¿Cuenta con REC y contraseña?**	Página Web
4	**Persona Contribuyente**	**No cuenta con REC y contraseña.** Cierra la ventana y procede a ingresar al apartado “Registro de Contribuyentes”. Se conecta con el procedimiento 3.4.5 “Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes”.	
5	**Persona Contribuyente**	**Sí cuenta con REC y contraseña.** Captura su REC y contraseña previamente asignados, en los campos correspondientes y da clic en “Aceptar”.	
6	**Sistema**	Despliega ventana “Declaración”, solicita que 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.	Formato de declaración fiscal.

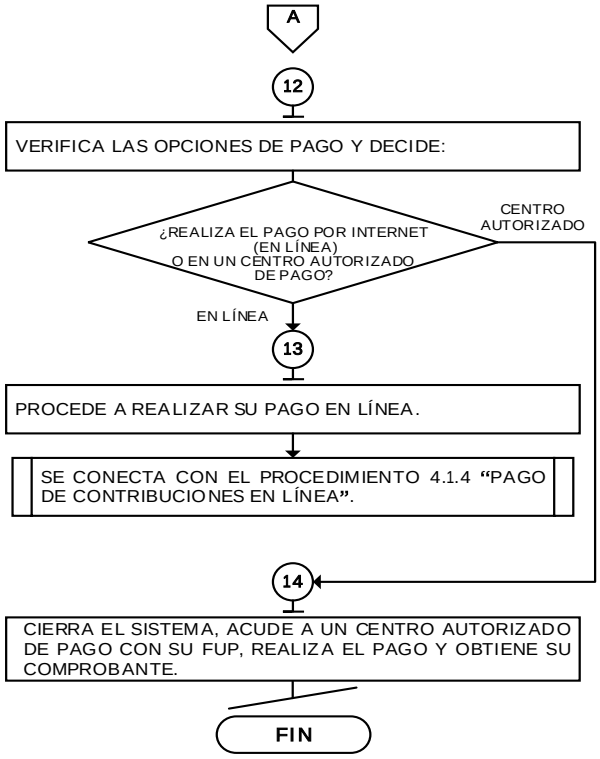
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
7	**Persona Contribuyente**	Captura la información solicitada en los campos correspondientes de la declaración seleccionada o, en su caso, verifica la que muestra el sistema y decide: **¿Guarda o envía la información?**	
8	**Persona 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.	
9	**Persona 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 FUP.	
11	**Persona Contribuyente**	Se entera, da clic en “imprimir” e imprime el FUP o lo guarda en el formato emitido por el sistema.	FUP
12	**Persona Contribuyente**	Verifica las opciones de pago y decide: **¿Realiza el pago en línea o en un Centro Autorizado de Pago?**	
13	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en línea.** Procede a realizar su pago en línea. **Se conecta con el procedimiento 4.1.4 “Pago de contribuciones en línea”.**	Página Web
14	**Persona Contribuyente**	**Elige realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.** Cierra el sistema, acude a un Centro Autorizado de Pago con su FUP, realiza el pago y obtiene su comprobante. **Fin del procedimiento.**	FUP Comprobante de Pago

DIAGRAMACIÓN:



PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES.

PERSONA CONTRIBUYENTE	SISTEMA



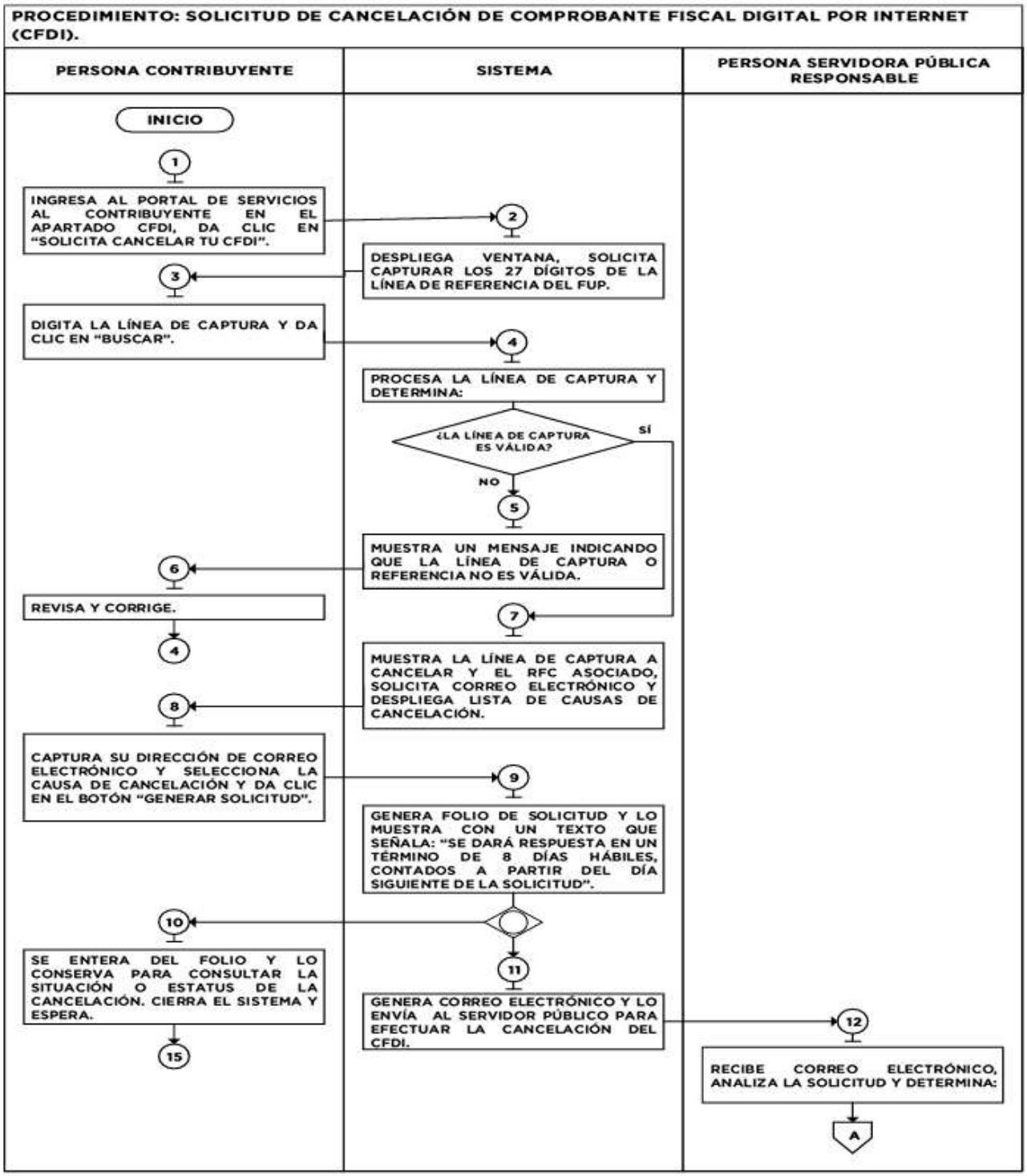
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

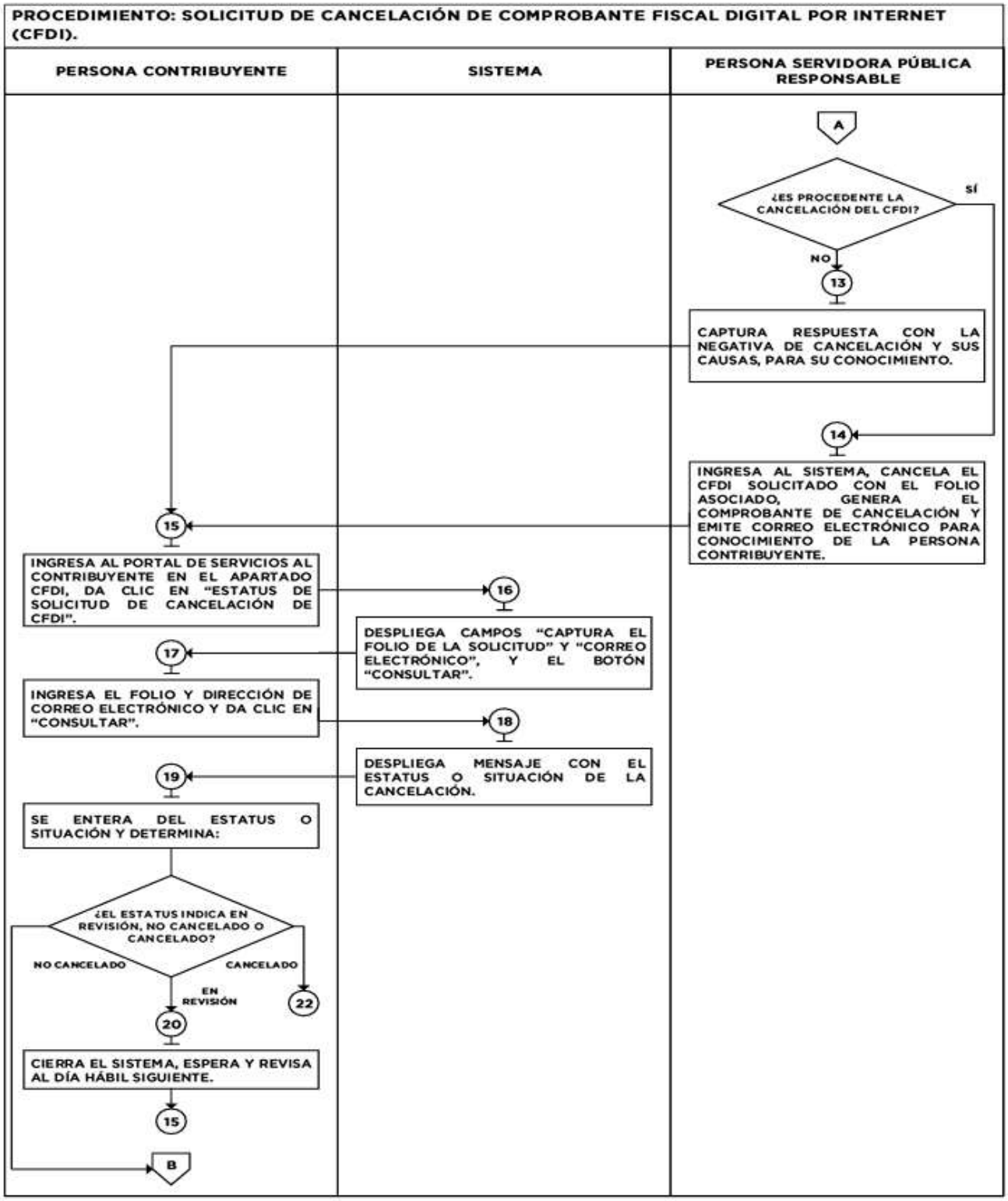
PROCEDIMIENTO: 4.3.8 Solicitud de Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado CFDI, da clic en “Solicita Cancelar tu CFDI”.	
2	**Sistema**	Despliega ventana “Solicita Cancelar tu CFDI”, solicita capturar los datos de la línea de referencia, a 27 dígitos, relativa al FUP.	FUP
3	**Persona Contribuyente**	Digita los datos de la línea de captura, en el campo correspondiente y da clic en “Buscar”.	
4	**Sistema**	Procesa la línea de captura y determina: **¿La línea de captura es válida?**	
5	**Sistema**	**La línea de captura no es válida.** Muestra un mensaje en la pantalla indicando que la línea de captura o referencia no es válida.	
6	**Persona Contribuyente**	Revisa y corrige su línea de captura. **Se conecta con la actividad número 4**.	
7	**Sistema**	**La línea de captura sí es válida.** Muestra en pantalla la línea de captura a cancelar y el RFC asociado y despliega un campo donde solicita el correo electrónico de la persona solicitante y la lista de causas de cancelación; las opciones pueden ser: RFC erróneo. Forma de pago errónea. Comprobantes duplicados. No reconozco el pago. Otro.	
8	**Persona Contribuyente**	Captura su dirección de correo electrónico en el campo correspondiente; selecciona de la lista desplegada la causa de cancelación y da clic en el botón “Generar solicitud”.	
9	**Sistema**	Genera folio de solicitud y lo muestra en pantalla, con un texto que señala: “Se dará respuesta en un término de 8 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la solicitud”. **Se conecta con la actividad número 11.**	
10	**Persona Contribuyente**	Se entera del folio de solicitud y lo conserva para consultar la situación o estatus de la cancelación solicitada. Cierra el sistema y espera. **Se conecta con la actividad número 15.**	

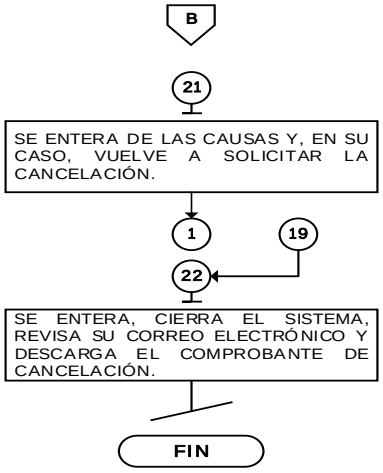
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
11	**Sistema**	Genera correo electrónico y lo envía a la persona servidora pública responsable de efectuar la cancelación del CFDI.	
12	**Persona Servidora Pública responsable**	Recibe correo electrónico generado por el Sistema, analiza la solicitud y determina: **¿Es procedente la cancelación del CFDI?**	
13	**Persona Servidora Pública responsable**	**No es procedente la cancelación del CFDI.** Captura respuesta en el sistema con la negativa de cancelación y sus causas para conocimiento de la persona contribuyente. **Se conecta con la actividad número 15.**	
14	**Persona servidora pública responsable**	**Sí es procedente la cancelación del CFDI.** Ingresa al sistema y procede a cancelar el CFDI solicitado por la persona contribuyente con el folio asociado, genera el comprobante de cancelación y emite correo electrónico para conocimiento de la persona contribuyente.	
15	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente en el apartado CFDI, da clic en “Estatus de solicitud de cancelación de CFDI”.	
16	**Sistema**	Despliega en pantalla los campos “Captura el folio de la solicitud” y “Correo electrónico”, y el botón “Consultar”.	
17	**Persona Contribuyente**	Ingresa el folio de su solicitud y su dirección de correo electrónico y da clic en el botón “Consultar”.	
18	**Sistema**	Despliega en pantalla un mensaje con el estatus o situación de la cancelación: En Revisión. Cancelado. No cancelado.	
19	**Persona Contribuyente**	Se entera del estatus o situación de su solicitud de cancelación y determina: **¿El estatus indica En Revisión, No Cancelado o Cancelado?**	CFDI cancelado
20	**Persona Contribuyente**	**El estatus indica En Revisión.** Cierra el sistema, espera y revisa al día hábil siguiente. **Se conecta con la actividad número 15.**	
21	**Persona Contribuyente**	**El estatus indica No Cancelado.** Se entera de las causas de la no cancelación de su CFDI y en su caso, vuelve a solicitar la cancelación. **Se conecta con la actividad número 1.**	
22	**Persona Contribuyente**	**El estatus indica Cancelado.** Se entera, cierra el sistema, revisa su correo electrónico y descarga el comprobante de cancelación. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET (CFDI).
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA RESPONSABLE
A
¿ES PROCEDENTE LA CANCELACIÓN DEL CFDI?
SÍ
NO
13
CAPTURA RESPUESTA CON LA NEGATIVA DE CANCELACIÓN Y SUS CAUSAS, PARA SU CONOCIMIENTO.
14
INGRESA AL SISTEMA, CANCELA EL CFDI SOLICITADO CON EL FOLIO ASOCIADO, GENERA EL COMPROBANTE DE CANCELACIÓN Y EMITE CORREO ELECTRÓNICO PARA CONOCIMIENTO DE LA PERSONA CONTRIBUYENTE.
15
INGRESA AL PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE EN EL APARTADO CFDI, DA CLIC EN "ESTATUS DE SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE CFDI".
16
DESPLIEGA CAMPOS "CAPTURA EL FOLIO DE LA SOLICITUD" Y "CORREO ELECTRÓNICO", Y EL BOTÓN "CONSULTAR".
17
INGRESA EL FOLIO Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO Y DA CLIC EN "CONSULTAR".
18
DESPLIEGA MENSAJE CON EL ESTATUS O SITUACIÓN DE LA CANCELACIÓN.
19
SE ENTERA DEL ESTATUS O SITUACIÓN Y DETERMINA:
¿EL ESTATUS INDICA EN REVISIÓN, NO CANCELADO O CANCELADO?
NO CANCELADO
CANCELADO
EN REVISIÓN
22
20
CIERRA EL SISTEMA, ESPERA Y REVISA AL DÍA HÁBIL SIGUIENTE.
15
B

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE COMPROBANTE FISCAL DIGITAL POR INTERNET (CFDI).

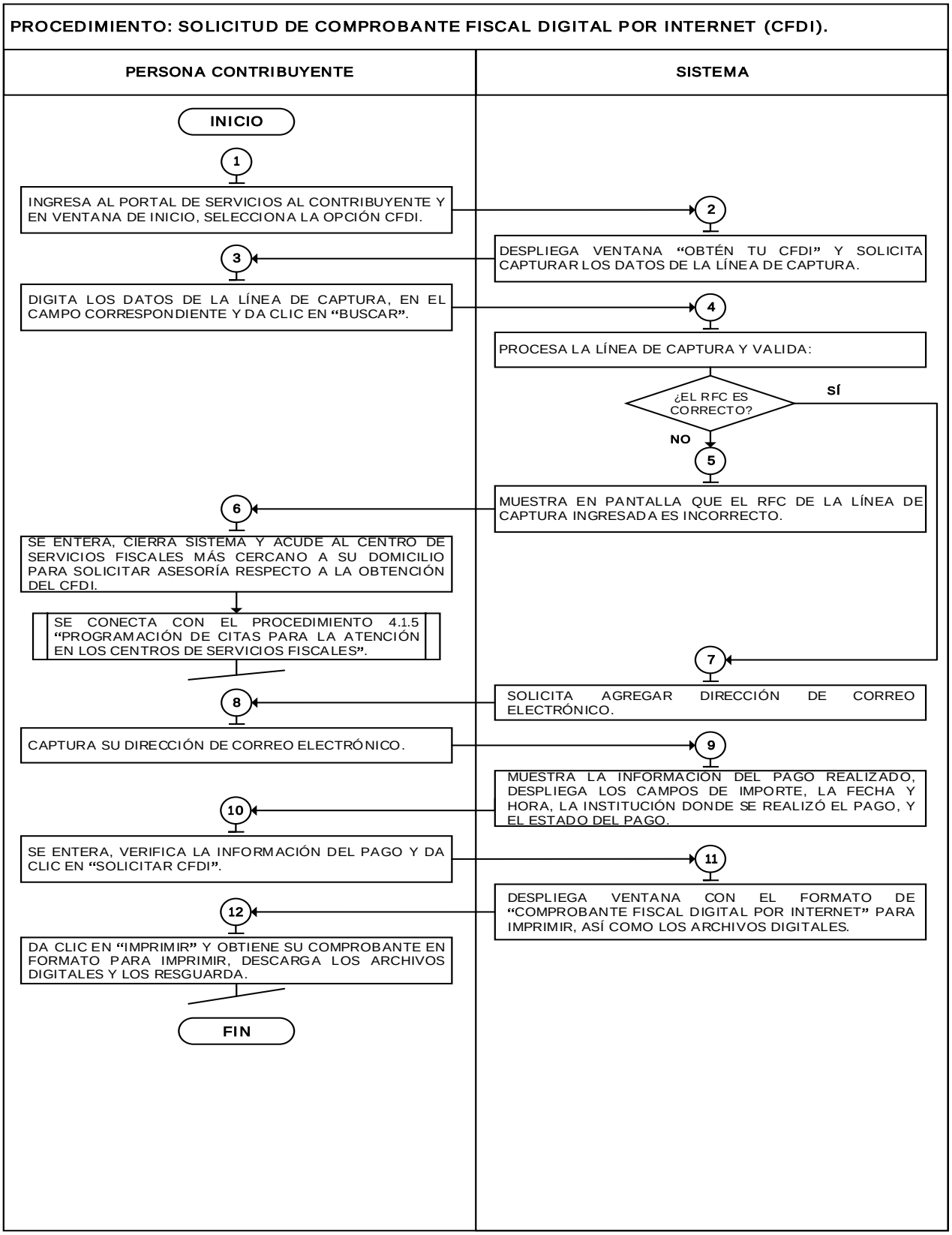
PERSONA CONTRIBUYENTE	SISTEMA	PERSONA SERVIDORA PÚBLICA RESPONSABLE
		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

PROCEDIMIENTO: 4.3.9 Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente y en ventana de inicio, selecciona la opción CFDI.	
2	**Sistema**	Despliega ventana “Obtén tu CFDI” y solicita capturar los datos de la línea de captura.	Línea de captura
3	**Persona Contribuyente**	Digita los datos de la línea de captura, en el campo correspondiente y da clic en “Buscar”.	
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	**Persona 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 “Programación de citas para la atención en los Centros de Servicios Fiscales”.**	
7	**Sistema**	**El RFC sí es correcto.** Solicita agregar dirección de correo electrónico.	
8	**Persona Contribuyente**	Captura su dirección de correo electrónico.	
9	**Sistema**	Muestra la información del pago realizado, despliega los campos de importe, la fecha y hora, la institución donde se realizó el pago, y el estado del pago.	
10	**Persona Contribuyente**	Se entera, verifica la información del pago y da clic en “Solicitar CFDI”.	
11	**Sistema**	Despliega ventana con el formato de “Comprobante Fiscal Digital por Internet” para imprimir, así como los archivos digitales.	CFDI
12	**Persona Contribuyente**	Da clic en “Imprimir” y obtiene su comprobante en formato para imprimir, descarga los archivos digitales y los resguarda. **Fin del procedimiento.**	

DIAGRAMACIÓN:



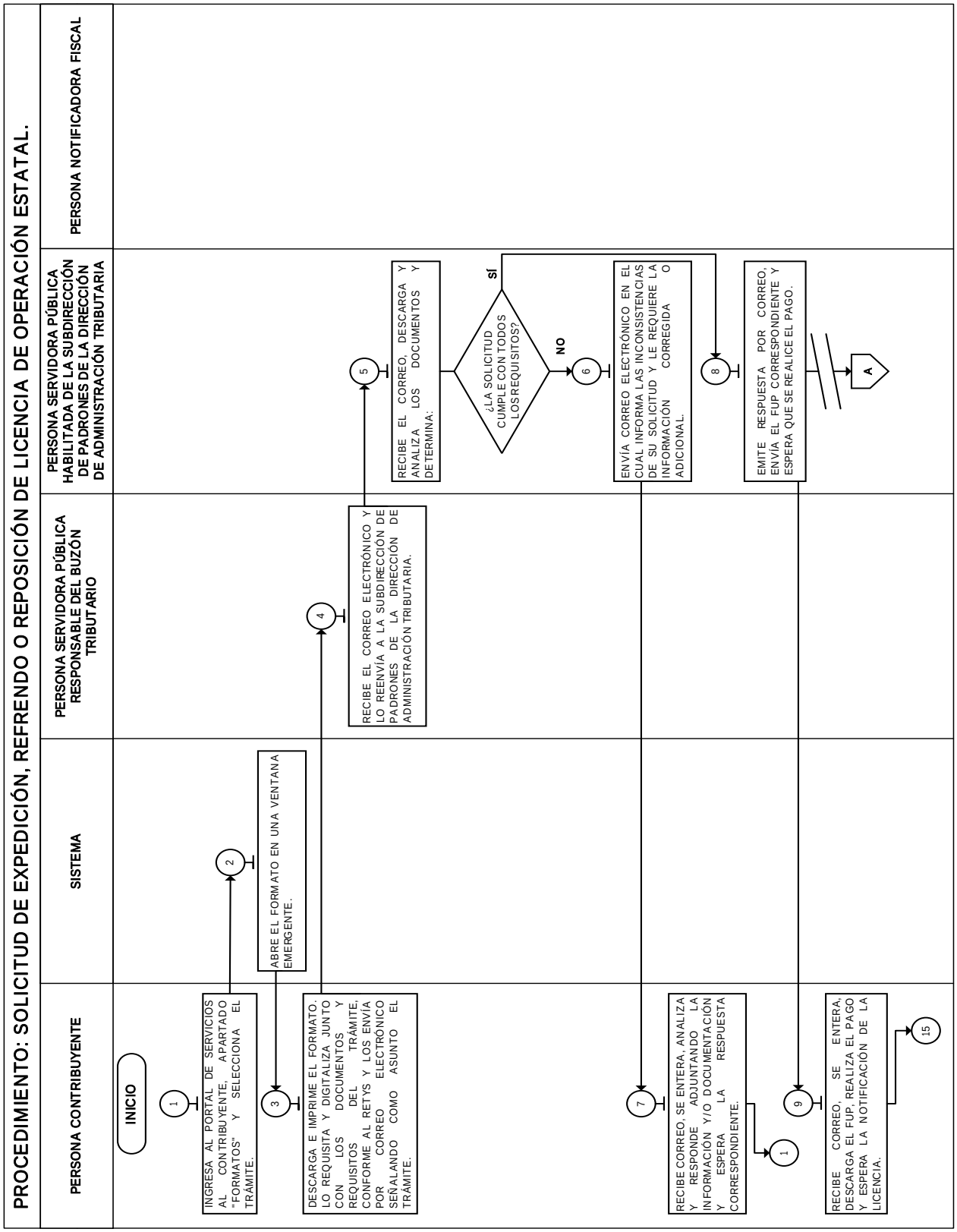
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	Edición:	Quinta
	Fecha:	Octubre de 2024
	Código:	20703001000000L
	Página:	

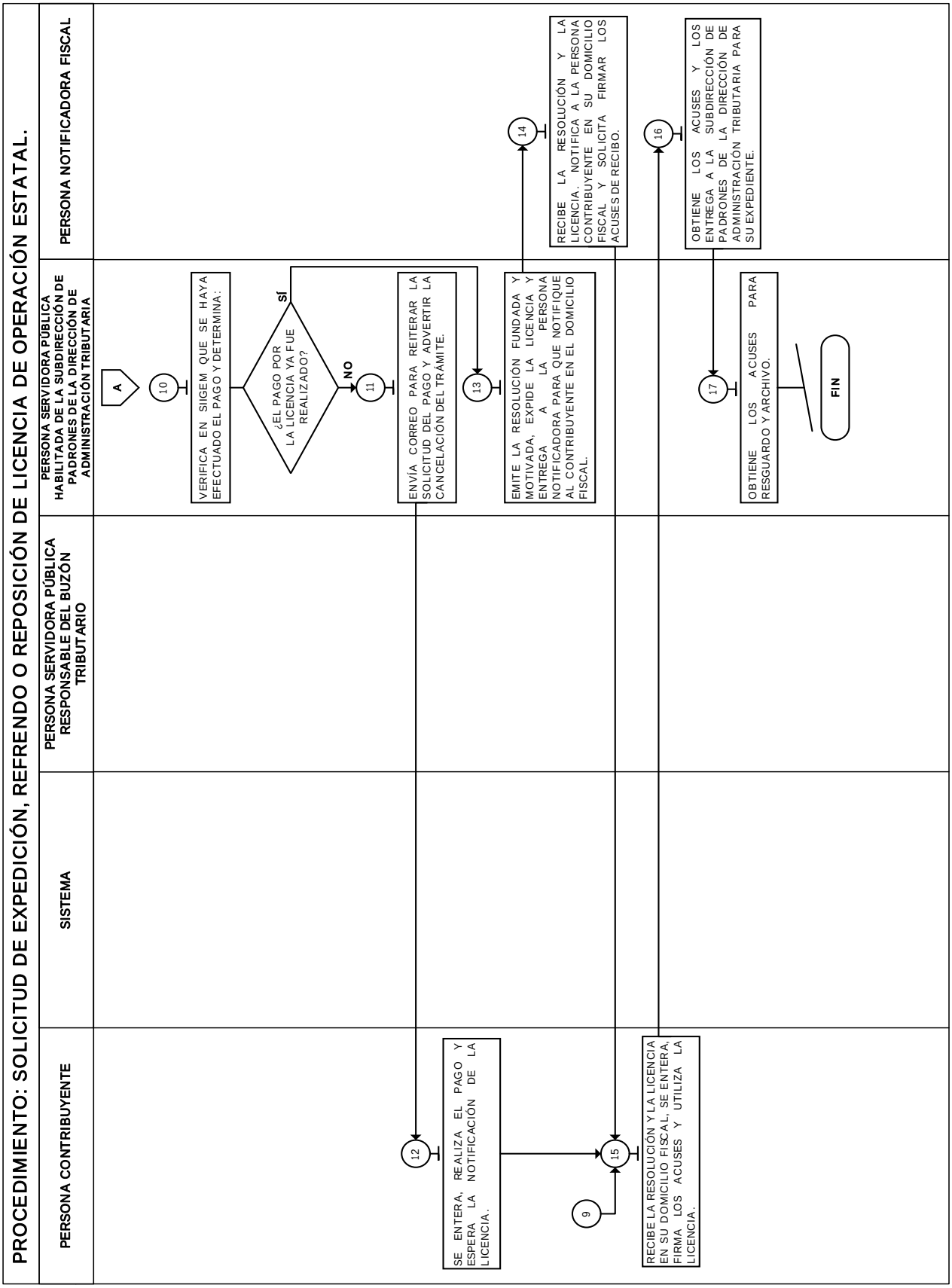
PROCEDIMIENTO: 4.3.10 Solicitud de Expedición, Refrendo o Reposición de Licencia de Operación Estatal.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
1	**Persona Contribuyente**	Ingresa al Portal de Servicios al Contribuyente Apartado “Formatos” y selecciona el trámite de su elección entre los numerales 8, 9 y 10.	
2	**Sistema**	Abre el formato seleccionado por la persona contribuyente en una ventana emergente.	Página Web
3	**Persona Contribuyente**	Descarga e imprime el formato del trámite seleccionado. Lo requisita con sus datos, lo digitaliza de manera conjunta con el resto de los documentos y requisitos del trámite, de conformidad con la Cédula de Información del RETyS y los envía por correo electrónico a la dirección buzon.tributario@edomex.gob.mx señalando como asunto del correo Solicitud de expedición, refrendo o reposición de Licencia de Operación Estatal, según sea el caso.	Formatos / Requisitos conforme a RETyS
4	**Persona Servidora Pública responsable del Buzón Tributario**	Recibe el correo electrónico y lo reenvía a la persona servidora pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria.	
5	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	Recibe el correo electrónico, descarga y analiza los documentos digitalizados y determina: **¿La solicitud cumple con todos los requisitos?**	
6	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	**La solicitud no cumple con los requisitos para autorizar el trámite.** Envía correo electrónico a la persona contribuyente en el cual le informa las inconsistencias de su solicitud y le requiere la información corregida o adicional.	
7	**Persona Contribuyente**	Recibe correo electrónico, se entera, analiza y responde por la misma vía adjuntando la información y/o documentación correcta o adicional, y espera la respuesta correspondiente. **Se conecta con la actividad número 1.**	
8	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	La solicitud sí cumple con los requisitos para autorizar el trámite. Emite respuesta por correo electrónico a la persona contribuyente respecto de que sí procede la expedición, refrendo o reposición de la Licencia de Operación Estatal, envía el FUP correspondiente y espera que se realice el pago.	FUP

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
		Se conecta con la actividad número 10.	
9	**Persona Contribuyente**	Recibe correo electrónico, se entera, descarga el FUP, realiza el pago correspondiente y espera la notificación de la Licencia.	
		Se conecta con la actividad número 15.	
10	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	Verifica en el SIIGEM que se haya efectuado el pago correspondiente a la Licencia y determina: **¿El pago por la Licencia ya fue realizado?**	
11	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	**El pago no ha sido realizado.** Envía correo electrónico a la persona contribuyente para reiterar la solicitud del pago y advertir de la cancelación del trámite.	
12	**Persona Contribuyente**	Se entera, realiza el pago y espera la notificación de la Licencia.	
		Se conecta con la actividad número 15.	
13	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	El pago sí fue realizado. Emite la resolución fundada y motivada, y expide la Licencia de Operación Estatal y las entrega a la persona notificadora fiscal para que notifique a la persona contribuyente en su domicilio fiscal.	Resolución / Licencia de Operación
14	**Persona Notificadora Fiscal**	Recibe la resolución fundada y motivada, así como la Licencia de Operación Estatal. Las notifica a la persona contribuyente en su domicilio fiscal y le solicita firmar los acuses de recibo.	
15	**Persona Contribuyente**	Recibe la resolución y la Licencia de Operación Estatal en su domicilio fiscal, se entera, firma acuses de recibo y utiliza la Licencia para los efectos que fue emitida.	Acuses de recibo
16	**Persona Notificadora Fiscal**	Obtiene acuses de recibo y los entrega a la persona servidora pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria para su integración al expediente.	
17	**Persona Servidora Pública habilitada de la Subdirección de Padrones de la Dirección de Administración Tributaria**	Obtiene acuses de recibo y los integra en el expediente que corresponda para resguardo y archivo. **Fin del procedimiento.**	Expediente

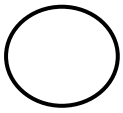
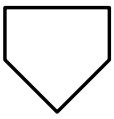
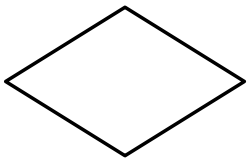
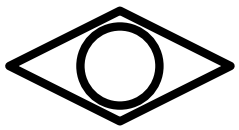
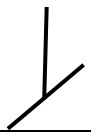
DIAGRAMACIÓN:




PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE EXPEDICIÓN, REFRENDO O REPOSICIÓN DE LICENCIA DE OPERACIÓN ESTATAL.
PERSONA CONTRIBUYENTE
SISTEMA
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA RESPONSABLE DEL BUZÓN TRIBUTARIO
PERSONA SERVIDORA PÚBLICA HABILITADA DE LA SUBDIRECCIÓN DE PADRONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PERSONA NOTIFICADORA FISCAL
A
10
VERIFICA EN SIGEM QUE SE HAYA EFECTUADO EL PAGO Y DETERMINA:
¿EL PAGO POR LA LICENCIA YA FUE REALIZADO?
SÍ
NO
11
ENVÍA CORREO PARA REITERAR LA SOLICITUD DEL PAGO Y ADVERTIR LA CANCELACIÓN DEL TRÁMITE.
12
SE ENTERA, REALIZA EL PAGO Y ESPERA LA NOTIFICACIÓN DE LA LICENCIA.
13
EMITE LA RESOLUCIÓN FUNDADA Y MOTIVADA, EXPIDE LA LICENCIA Y ENTREGA A LA PERSONA NOTIFICADORA PARA QUE NOTIFIQUE AL CONTRIBUYENTE EN EL DOMICILIO FISCAL.
14
RECIBE LA RESOLUCIÓN Y LA LICENCIA, NOTIFICA A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN SU DOMICILIO FISCAL Y SOLICITA FIRMAR LOS ACUSES DE RECIBO.
9
15
RECIBE LA RESOLUCIÓN Y LA LICENCIA EN SU DOMICILIO FISCAL, SE ENTERA, FIRMA LOS ACUSES Y UTILIZA LA LICENCIA.
16
OBTIENE LOS ACUSES Y LOS ENTREGA A LA SUBDIRECCIÓN DE PADRONES DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PARA SU EXPEDIENTE.
17
OBTIENE LOS ACUSES PARA RESGUARDO Y ARCHIVO.
FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES		
	Edición:	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	**Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad 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 actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	**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 y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	**Compuerta Inclusiva.** Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha)
	**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.

Símbolo	Representa
	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 se 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/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

ANEXOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN USUARIA.

OBJETIVO: Proporcionar al personal de servicio público que atiende a la población contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales las directrices para brindar la atención correspondiente a través de la estandarización y homogeneización de las pautas de atención, lo que contribuya a ofrecer un servicio de calidad, caracterizado por su amabilidad y eficiencia.

PAUTAS PARA LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS.

PRINCIPIOS:

- **Actitud positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente a la persona 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 a la persona contribuyente. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva en la persona que se atiende.
- **Escuchar:** Es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición que realiza la persona contribuyente ante nosotros, por eso debemos escuchar activamente para que la misma sea atendida de forma satisfactoria.
- **Empatía:** Entender a la persona contribuyente, situándonos en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere y así, 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, comunicando 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.
- **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 la persona contribuyente, mantenga la calma y escúchelo, si está en sus manos la solución resuelva el problema, sino, canalícelo a la instancia adecuada.

PREPARACIÓN:

- **Conocimiento:** El personal debe conocer a profundidad y detalle los trámites y servicios 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.
- **Dominio del lenguaje:** El personal deberá tener un vasto manejo del lenguaje relacionado con las funciones y actividades que desempeña, y deberá expresarse de manera efectiva, evitando confusiones en la población a la que atiende.

- **Orden y limpieza en el lugar de trabajo:** El personal deberá mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo en todo momento, evitando la presencia de objetos ajenos a sus labores; tendrá organizados los materiales impresos de apoyo o cualesquiera otros que utilice, así como bolígrafos, lápices, marcadores, engrapadora entre otros.
- **Actitud positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente a la persona contribuyente y transmitirle a través de una imagen plena, la seguridad de que su inquietud o petición será recibida y atendida.
- **Cortesía:** Es uno de los factores clave para la atención a las personas, incluye conducirse con amabilidad, respeto y buenos modales para lograr una percepción positiva y una interacción favorable con la persona a quien se atiende.
- **Escuchar:** Es la capacidad de captar, analizar e interpretar la petición que realiza la persona que se atiende, de manera que no queden dudas respecto de su solicitud, inquietud o necesidades.
- **Empatía:** El personal tendrá la capacidad de entender a la persona que requiere atención, situándose en su lugar, averiguando claramente sus necesidades, sentimientos o problemas, comprendiendo lo que requiere para así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.
- **Asertividad:** El personal se expresará de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que se desea sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no permitir que las emociones influyan en la atención a las personas al momento de expresarse y/o actuar.
- **Lenguaje no verbal:** El lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y respeto. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o pereza a la o al contribuyente.
- **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:** El personal evitará ponerse a la defensiva, en especial cuando la persona contribuyente exprese inconformidad con la atención o servicio, cuando manifieste alguna queja o sugiera la comisión de errores u omisiones por parte del personal; se evitará discutir con la persona contribuyente, se mantendrá la calma y en caso de ser necesario, se le dirigirá a una o a un superior jerárquico y/o el personal de seguridad de la oficina.

RECEPCIÓN:

- El contacto inicial con las personas servidoras públicas del área de recepción e información es clave para el proceso de atención a la población usuaria.
- Partiendo de una imagen personal apropiada, se establecerá contacto visual directo con la persona interesada, se le da la bienvenida preferentemente con una sonrisa y se le saluda.
- Las personas servidoras públicas se identificarán con su nombre y primer apellido, procurando decirlo de manera clara y con buen volumen.
- En todo momento de la atención se mostrará amabilidad y cortesía, tratándolo de Usted.

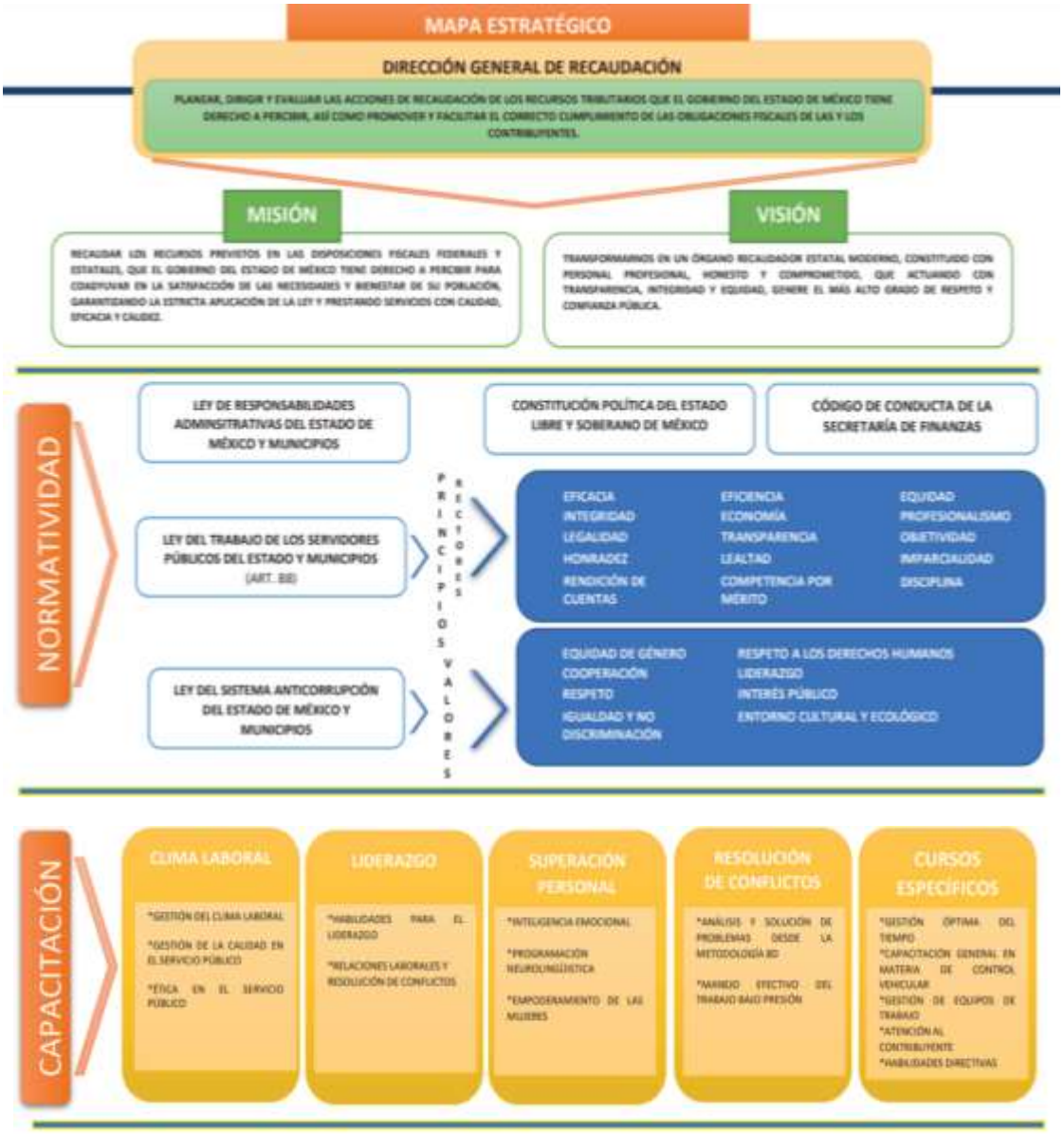
(Buenos días/buenas tardes, le atiende _____ ¿En qué puedo servirle?)

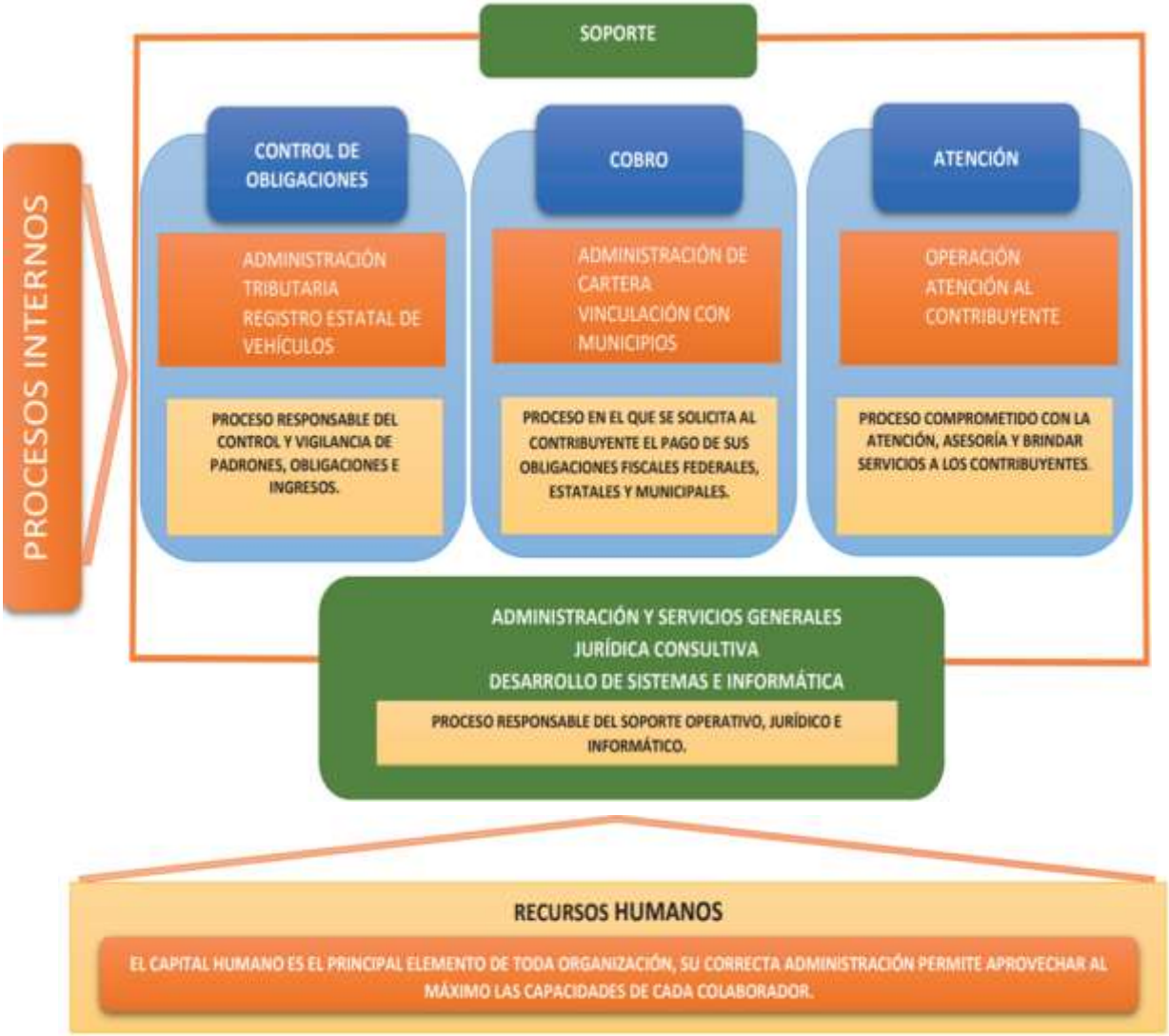
- Identificándose con su nombre y apellido, si es posible sonría y mire a los ojos a la persona interesada de manera amable.
- Ofrézcale su ayuda.
- Si la persona interesada se identifica voluntariamente, en lo sucesivo se le llamará respetuosamente por su nombre, para manifestarle empatía y disponibilidad de resolver sus necesidades.
- En todo momento de la atención muéstrese amable y cortés, tratándolo siempre de Usted.
- A continuación, escuche activamente a la persona interesada, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, por ejemplo, asintiendo con movimientos de cabeza y reforzando con comentarios breves.
- Indague respecto de lo que necesita, haga preguntas acerca de los posibles trámites o servicios que requiera y confirme su solicitud.
- Responda a sus preguntas proporcionándole la mayor información posible sobre el trámite a realizar de manera clara y concisa.
- En el caso de que la persona interesada se muestre preocupada o confundida, intentará tranquilizarle y ofrecerle comprensión.
- Identifique 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.
- Evite polemizar o discutir con la persona contribuyente.

- Se le solicitarán sus datos, información y/o documentos con precaución, y en todo momento, éstos se mantendrán a la vista de la persona interesada; en su caso, se le mostrará la Cédula de Información del RETyS o lineamentos correspondientes al trámite o servicio de su interés para que por sí misma coteje y verifique si cumple con los requisitos.
- Se auxiliará a la persona interesada a organizar sus documentos en el orden en que aparecen en la Cédula de Información del RETyS del trámite o servicio de su interés, para facilitar su cotejo y la gestión presencial.
- Si la persona interesada acudió únicamente a orientación e información, al término de la atención se le reitera la disponibilidad de atención para el momento en que acuda nuevamente a la oficina.
- Si se le dirige a la ventanilla de atención, se le reiterará que en caso de duda o algún inconveniente al realizar su trámite o servicio, puede acudir nuevamente al área de recepción e información.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva a la o al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Al recibir el agradecimiento de la o del ciudadano, respóndale:

(Estamos para servirle).

MAPA ESTRATÉGICO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

CÓDIGO DE CONDUCTA Y REGLAS DE INTEGRIDAD

CARTA DE PRESENTACIÓN

En fortalecimiento a las acciones de mejora continua, la Secretaría de Finanzas a través de la Dirección General de Recaudación, impulsa acciones que permiten establecer una relación más cercana y transparente con la ciudadanía y, a su vez, enaltecer los resultados de la coordinación del trabajo en equipo de los diferentes niveles que brindan atención a la ciudadanía bajo principios y conductas éticas, buscando siempre una renovación permanente en virtud de los cambios que se observan en el entorno social.

En el mismo sentido, consolidar nuestros valores y principios orientados a generar resultados con valor público, responsabilidad social y calidad regulatoria, a fin de que nuestros esfuerzos dirigidos a la actividad pública obtengan mayor valía, fortaleciendo la participación del personal del servicio público en el mejoramiento de la atención que como Dirección General de Recaudación brindamos.

Es así como este código se presenta como una útil herramienta de trabajo que nos orienta para tomar las decisiones correctas con apego a los valores y principios que nos rigen, que informe, comprometa y concientice a las personas servidoras públicas, respecto a, asumir el compromiso de implementar medidas de control interno, con la finalidad de ser transparentes en el manejo de la información y recursos y, mayormente eficientes en las operaciones que realizamos.

Bajo consideración de que la mejora en el servicio público debe vivificarse con el compromiso personal de todas y cada una de las personas servidoras públicas integrantes de la dirección, es que enfatizamos la importancia y compromiso de trabajar con principios y valores éticos, en favor del desempeño cotidiano e interacción respetuosa y armónica de quienes proporcionamos atención a la ciudadanía y, por ende, lograr la excelencia.

Por lo anterior, la Dirección General de Recaudación presenta el Código de Conducta y Reglas de Integridad que aplica a las personas servidoras públicas que brindan atención a las personas contribuyentes, el cual transparenta el comportamiento que deberemos practicar en el ejercicio de nuestras funciones y cuya observancia es obligatoria.

Esta actualización encuentra su fundamento en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México y sus Organismos Auxiliares, en el Código de Conducta de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México y en las Políticas en Igualdad Laboral y no Discriminación de la Secretaría de Finanzas, considerando en todo momento, lo establecido en la Guía para la Elaboración de los Códigos de Conducta y Reglas de Integridad de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Estado de México, así como en el Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas.

Es imprescindible comentar que este Código no sustituye las normas vigentes en la materia.

En mérito de lo expuesto, se expide el Código de Conducta y Reglas de Integridad que deberán observar las personas servidoras públicas que brindan atención a la persona contribuyente en cualquier modalidad.

LIBRO PRIMERO
NUESTROS FUNDAMENTOS

CAPÍTULO I
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.

CAPÍTULO II
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.

CAPÍTULO III
PRINCIPIOS

Formar parte de la Dirección General de Recaudación y trabajar frente a frente con las personas contribuyentes supone un gran desafío ético, de ahí que sea necesario apegarnos a principios que nos permitan laborar de forma correcta, promuevan la gestión transparente de la información y rijan nuestra conducta, por ello, las máximas que orientan nuestro servicio público son:

1. Legalidad.
2. Honradez.
3. Lealtad.
4. Imparcialidad.
5. Eficiencia.
6. Economía.
7. Disciplina.
8. Profesionalismo.
9. Objetividad.
10. Transparencia.
11. Rendición de cuentas.
12. Competencia por mérito.
13. Eficacia.
14. Integridad.
15. Equidad.

Legalidad: Hacer sólo aquello que las normas expresamente confieren y en todo momento someter su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas le atribuyen en el ejercicio de las funciones, facultades y atribuciones conferidas.

Honradez: Conducirse 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 sus funciones y que el ejercicio de cualquier empleo o cargo público implica un alto sentido de vocación y austeridad de servicio.

Lealtad: Corresponder a la confianza que el Estado les ha conferido, con una vocación absoluta de servicio a la sociedad y satisfaciendo el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

Imparcialidad: Brindar a la ciudadanía y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, no permitir que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

Eficiencia: Actuar con apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizar el uso y asignación de los recursos públicos, en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.

Economía: Ejercer del gasto público administrando los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social.

Disciplina: Desempeñarse de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.

Profesionalismo: Conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto a las personas con las que llegare a tratar.

Objetividad: Preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, actuando de manera neutral e imparcial en la toma de decisiones, que a su vez deberán de ser informadas en estricto apego a la legalidad.

Transparencia: Ejercer sus funciones privilegiando el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso a la información y proporcionando la documentación que genera, obtiene, adquiere, transforma o conserva; y en el ámbito de su competencia, difunde de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia y cuidado.

Rendición de cuentas: Asumir 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, sujetándose a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

Competencia por mérito: Las personas servidoras públicas deberán ser elegidas para sus puestos de acuerdo con su habilidad profesional, capacidad y experiencia, garantizando la igualdad de oportunidad, seleccionando a los mejores candidatos para ocupar los puestos mediante procedimientos transparentes, objetivos y equitativos.

Eficacia: Actuar 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 funciones y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

Integridad: Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, con el compromiso de ajustar su conducta a principios y valores éticos que respondan al interés público y generen certeza plena frente a todas las personas con las que se vinculen.

Equidad: Procurar que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades.

CAPÍTULO IV
VALORES

1. Interés público.
2. Respeto.
3. Respeto a los derechos humanos.
4. Igualdad y no discriminación.
5. Equidad de género.
6. Entorno cultural y ecológico.
7. Cooperación.
8. Liderazgo.

Para la correcta atención de la población contribuyente y la promoción de las buenas prácticas éticas entre quienes brindamos servicios, los valores que rigen nuestro actuar son los siguientes:

Interés Público: Actuar 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: Conducirse con austeridad y sin ostentación, otorgando un trato digno y cordial a las personas, a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propicien 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: Respetar los derechos humanos, en el ámbito de su competencia y atribuciones, garantizándolos, promoviéndolos y protegiéndolos, entendiendo que son inherentes a la persona humana, por el hecho de serlo.

Igualdad y No Discriminación: Prestar sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o por cualquier otro motivo.

Equidad de Género: Garantizar 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: Evitar la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumir una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones.

Cooperación: Colaborar entre sí y propiciar 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, generando confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Liderazgo: Promover el Código de Ética y las Reglas de Integridad, fomentando y aplicando en el desempeño de sus funciones, los principios que la Constitución y la ley les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

CAPÍTULO V
PROPÓSITO

Con la finalidad de continuar nuestro crecimiento como parte de un gobierno eficiente y de resultados, altamente productivo y plenamente humano; se deberán establecer y mantener siempre los más altos estándares éticos, en el actuar diario de nuestro personal que tiene una interacción con la ciudadanía. El presente documento establece el marco formal que guía dichos estándares de conducta, nuestra postura sobre los diferentes temas relacionados y los criterios que se seguirán en situaciones de incumplimiento.

CAPÍTULO VI
ALCANCE

El presente código aplica para todas las personas que laboran en la Dirección General de Recaudación y que brindan atención a la población contribuyente mediante cualquier medio disponible, independientemente de su cargo o nivel y, en general, cualquier colaborador eventual o permanente. Es aplicable a cualquier trato, contrato o negociación en cualquier oficina en dónde la dirección preste servicio.

LIBRO SEGUNDO
NUESTRO MARCO DE ACTUACIÓN

CAPÍTULO VII
CONVICCIÓN

En la Dirección General de Recaudación estamos convencidos de la necesidad que tenemos de actuar con integridad. Por ello contamos con 8 valores y 15 principios establecidos en nuestro código de ética, mismos que enaltecemos en todo momento de una manera congruente. Para vivir nuestros valores y principios y por lo tanto cumplir con este código es indispensable actuar de forma natural como personas de calidad moral, siempre, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones de nuestro código nos llevará a tener la satisfacción de haber actuado lealmente ante la sociedad de manera clara y honesta, fortaleciendo un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

CAPÍTULO VIII
RESPETO A LA INDIVIDUALIDAD

En la Dirección General de Recaudación sabemos que cada persona tiene un valor único y reconocemos que su contribución individual es indispensable para el área en la que colabora. Por ello les respetamos y no permitimos que exista ningún tipo de distinción que atente contra el libre desarrollo de su personalidad.

CAPÍTULO IX
RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA

En la Dirección General de Recaudación no toleramos ningún tipo de acoso, violencia, hostigamiento, condicionamiento de cualquier tipo hacia el personal, ni que la permanencia, promoción o ascenso de una persona dependa de favoritismos o sobornos. Nuestro compromiso es mantener un ambiente de trabajo libre de molestia, y violencia laboral, incluyendo lenguaje o conductas que puedan ser intimidantes, discriminatorias y/u ofensivas que atenten contra la dignidad humana.

CAPÍTULO X
IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

En la Dirección General de Recaudación no toleramos ningún tipo de acoso, cualquier forma de maltrato, violencia, segregación, distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades. Nuestro actuar se apega en todo momento a lo señalado en la Política en Igualdad Laboral y no Discriminación de la Secretaría de Finanzas.

CAPÍTULO XI
POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En la Dirección General de Recaudación existe tolerancia cero para la corrupción. En nuestras actividades ya sea directamente o a través de un tercero, no participamos en actos de corrupción, por lo que no sobornamos, no recibimos dinero, bienes, favores o servicios a persona alguna, con el fin de obtener de manera ilícita beneficios, nuestro actuar será siempre en favor de un servicio de calidad dirigido a evitar sanciones o perjuicios en lo individual. Asimismo, no gestionamos trámites o servicios de forma particular, ni inducimos a persona alguna a realizar prácticas de corrupción. Cumplimos con la Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios y demás ordenamientos aplicables en la materia.

CAPÍTULO XII
MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Es nuestro compromiso no divulgar y evitar la filtración de información clasificada como reservada y confidencial a personas no autorizadas. Damos un manejo responsable a la información a la que tenemos acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información de la ciudadanía a quien atendemos.

Aún en el caso de que la persona por cualquier causa concluya su encargo para la dirección, deberá mantener este compromiso al que se sujetó de inicio por ética profesional.

CAPÍTULO XIII
REGLAS DE INTEGRIDAD

Para la atención de los diversos trámites y servicios, a las personas servidoras públicas nos interesa realizarlo de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial, es decir, actuar de manera congruente con nuestros principios y valores, lo cual exige que todas nuestras decisiones se rijan por una cultura de integridad, ello genera confianza, lo cual se logra al apegar nuestra conducta a las siguientes pautas:

a) Promover la eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y la simplificación administrativa, que coadyuven al mejoramiento en los procedimientos públicos que se realizan, ofreciendo calidad y oportuna respuesta en los trámites y servicios.

b) Colaborar al mejoramiento en la prestación de trámites y servicios de la dependencia.

c) Brindar los servicios a la ciudadanía y al personal de forma gratuita, sin solicitar o aceptar regalos, gratificaciones, compensaciones, favores o bienes a cambio.

d) Inhibir la pretensión de algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, consistentes en compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización.

e) Actuar en la gestión o en el desarrollo de actividades que impliquen trato directo con los ciudadanos con apego a la legalidad, igualdad y respeto, buscando satisfacer, directa o indirectamente, las necesidades de la persona requirente del servicio o trámite, anteponiendo el interés público.

f) Inhibir el otorgamiento de falsas expectativas o resultados futuros e inciertos con relación a trámites o servicios proporcionados por la dirección.

g) Respetar el derecho de petición de los ciudadanos que acudan a la dirección, dando atención de manera oportuna, eficaz y eficiente a las solicitudes, servicios o trámites.

CAPÍTULO XIV
CONFLICTO DE INTERESES

En la dirección no consentimos el conflicto de intereses. Existe conflicto de intereses cuando las personas servidoras públicas se encuentran impedidas de cumplir con el principio de imparcialidad, en el desempeño de su empleo cargo o comisión, en virtud de que sostienen intereses particulares que interfieren en la atención o resolución de un asunto, trámite o servicio.

CAPÍTULO XV
PAUTAS DE CONDUCTA

1. Guardamos lealtad a la dirección y no a personas, identificándonos en todo momento con ella, actuando con profesionalismo y transparencia en la gestión y buscando el cumplimiento de sus objetivos con plena actitud de servicio.
2. Dirigimos en todo momento el trabajo hacia los objetivos de la dirección aportando el máximo de capacidad, conocimiento y esfuerzo.
3. Hacemos uso responsable del nombre y de los recursos que la dirección proporciona, buscando siempre y solamente, el beneficio de la institución.
4. Cumplimos con las leyes, normas y ordenamientos aplicables a nuestra actividad, así como los emitidos por la Secretaría de Finanzas y la Dirección General de Recaudación, de ahí que las consultamos de forma continua.
5. Actuamos con probidad, cuidado, eficiencia y eficacia aplicando las políticas de eficacia, eficiencia y racionalidad correspondientes.
6. Mantenemos una conducta honesta y digna en las funciones de encargo.
7. Promovemos e impulsamos conductas que promuevan una cultura de ética, compañerismo, calidad en el servicio público y de trabajo en equipo.
8. Obtenemos y tratamos los datos personales con responsabilidad, ética y de acuerdo con las leyes aplicables en la materia.
9. Somos responsables en la protección y preservación de la seguridad de la información que se administra a través de los recursos tecnológicos proporcionados por la dirección, por lo que utilizamos y protegemos de manera responsable las cuentas de acceso y contraseñas asignadas.
10. Atendemos a la población usuaria ofreciéndole un trato equitativo y honesto en cada caso en concreto, apegado a los principios y valores contenidos en este ordenamiento.
11. Participamos activamente en tareas que fortalezcan los resultados positivos de la dirección, así como de la labor individual y en equipo.
12. Mantenemos una actitud de servicio hacia la población contribuyente, así como de colaboración y respeto hacia sus compañeras y compañeros de trabajo.

13. Generamos empatía para atender las necesidades de nuestros contribuyentes, brindando un servicio de calidad.
14. No toleramos conductas que sean discriminatorias, que impliquen acoso, hostigamiento, trato indigno, maltrato, atente contra los derechos humanos, tanto de las personas servidoras públicas como de la población usuaria.
15. En lo general, realizamos nuestras actividades en un marco apegado a los valores y principios de este código.
16. Participamos en las actividades de capacitación, formación, seguridad y desarrollo que brinde la dirección, demostrando disposición para lograr la mejora continua a través de sus acciones y estrategias.
17. Ajustamos a nuestra actividad diaria la normatividad expedida para el ejercicio de nuestras funciones.
18. Portamos en todo momento los elementos de identificación e indumentaria proporcionados, a fin de que las personas contribuyentes distingan al personal que labora en la dirección, fortaleciendo nuestra imagen.
19. Rechazamos todo tipo de regalos, dádivas, sobornos o gratificaciones que se nos ofrezcan para dar preferencia u obstaculizar un trámite o resolución, o por cualquier otro motivo.
20. De ser testigo de actos de corrupción, fraudes o abusos cometidos, denunciamos dichas conductas a las autoridades competentes, para no incurrir en complicidad.
21. Informamos a la autoridad correspondiente sobre hechos 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.
22. Respetamos en todo momento los canales oficiales establecidos para solicitar información o autorización, según corresponda.
23. Nos abstenemos de utilizar el horario laboral en asuntos ajenos a la actividad encomendada.
24. No desarrollamos actividad externa alguna que pueda afectar nuestra capacidad y disponibilidad con las obligaciones que tenemos asignadas con la dirección.
25. Evitamos cualquier tipo de ofensas, injurias, burlas, amenazas, actos de violencia o acciones que atenten contra la dignidad de otras personas servidoras públicas o población usuaria.
26. No utilizamos los recursos humanos, financieros y materiales para la obtención de un beneficio personal o para fines ajenos a la dirección.
27. No incurrimos en actos u omisiones que impliquen inducir a la o al contribuyente al incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público.
28. No utilizamos la información de la dirección para obtener beneficios personales o en favor de terceros.
29. Nos abstenemos de presentarnos a laborar en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias enervantes.
30. No portamos dentro de las instalaciones de la dirección, armas u objetos que impliquen un riesgo para sí mismo u otros.
31. Respetamos y acatamos las disposiciones en materia laboral.
32. Evitamos cualquier distracción, conversación o actividad que menoscabe la atención a la persona contribuyente.
33. Respetamos los horarios de entrada, alimentos, salida y fomentamos el orden y la disciplina en nuestros lugares de trabajo.
34. Con el cumplimiento de las medidas y protocolos de prevención y protección sanitarios, respetamos el derecho a la vida, el bienestar y la salud, por lo que éstas no están sujetas a la opinión o cumplimiento voluntario. El cuidado es un deber de todos.
35. Respetamos, consultamos y difundimos el presente Código de Conducta y Reglas de Integridad.

GLOSARIO

Código de Ética: Instrumento deontológico al que se refiere el artículo 17 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios vigente, que establece los parámetros generales de valoración y actuación respecto al comportamiento al que aspiran los servidores públicos en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, a fin de promover un gobierno transparente, íntegro y cercano a la ciudadanía.

Código de Conducta: Documento que establece el actuar de los servidores públicos en apego a los principios y valores dentro de un marco ético para que, de manera voluntaria y autorregulada, ejecuten sus funciones y actividades profesionales de acuerdo con dichos principios y valores mediante acciones orientadas al bienestar social.

Conducta: Realización de cualquier actividad en la que esté implicada una acción, o un pensamiento o emoción.

Corrupción: Orden social que privilegia modos de interacción e intercambio basados en el particularismo y el favoritismo que pueden manifestarse en comportamientos institucionales y sociales que transgreden principios éticos y de integridad.

Derechos Humanos: Conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona.

Dignidad Humana: El individuo siente respeto por sí mismo y se valora al mismo tiempo que es respetado y valorado. Implica la necesidad de que todos los seres humanos sean tratados en igualdad y que puedan gozar de los derechos fundamentales que de ellos derivan.

Ética: 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: Perfil, formación y conducta responsable y comprometida de las mujeres y 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.

Libre desarrollo de la personalidad: Derecho fundamental que permite a los individuos elegir y materializar los planes de vida que estimen convenientes, cuyos límites externos son exclusivamente el orden público y los derechos de terceros.

Personas servidoras públicas: Aquéllas que desempeñan un empleo, cargo o comisión, en las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal, conforme a lo dispuesto en el artículo 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

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

Política en igualdad laboral y no discriminación: Política aprobada por la Secretaría de Finanzas que busca cumplir y hacer cumplir el respeto en todo momento de la igualdad de las personas sin importar el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, el idioma, y los antecedentes penales; eliminando cualquier manifestación de discriminación o intolerancia.

Reglas de integridad: Conductas para el ejercicio del empleo, cargo o comisión de las personas servidoras públicas del Estado de México.

Valores: Principios universales que nos guían a lo largo de todas nuestras acciones y decisiones, e incluso en nuestra lista de prioridades vitales, y, colectivamente, nos ayudan a avanzar como sociedad.

LINEAMIENTOS DE VESTIMENTA

En nuestro incesante esfuerzo por mejorar la calidad de la atención y fortalecer la empatía con las personas contribuyentes, seguimos trabajando en generar estrategias que nos definan como una dirección en constante crecimiento, reconocida por nuestras políticas de atención enmarcadas por una correcta imagen institucional, por ello hoy presentamos los lineamientos de vestimenta de la Dirección General de Recaudación, los cuales son de aplicación prioritaria para las personas servidoras públicas que brindan atención a contribuyentes.

En la Dirección General de Recaudación estamos convencidos de que la imagen profesional en la atención es un factor primordial para tener en cuenta y valorar de forma consciente, puesto que, la indumentaria es un elemento que genera estatus y forja la personalidad, lo cual es importante en el espacio laboral. Nuestro personal es nuestra carta de presentación y nuestros mejores embajadores en la proyección hacia una imagen y servicio de calidad, y en función de lo que se transmite no solo con actitud y palabras sino también con nuestro perfil personal y comunicación no verbal, es que vivificamos una mayor identidad con las personas contribuyentes.

Recuerda que ser punta de lanza en el servicio público y un referente a nivel estatal, independientemente de las capacidades y resultados obtenidos en el desempeño de nuestras funciones, es parte de nuestra estrategia; no debemos dejar de lado que, cada uno de nosotros somos representantes de la dirección, por lo que es nuestra responsabilidad enaltecer la imagen institucional ante la ciudadanía.

En este sentido, en cumplimiento a la atribución conferida a esta dirección, en el presente apartado encontrarás los lineamientos que nos orientarán para proyectar una imagen profesional que genere confianza, cercanía y seguridad hacia quienes atendemos; además de generar entre las personas servidoras públicas un sentido de pertenencia, de uniformidad,

fortalecer la unión del equipo de trabajo, posicionar la imagen institucional, así como enviar un mensaje de respeto, sobriedad y profesionalismo a la y al contribuyente.

Considerando lo establecido en nuestro código de conducta para las personas servidoras públicas que brindan atención a contribuyentes, respecto al apartado de reglas de integridad, que señalan que para la atención de los diversos trámites y servicios, es menester realizarlo de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial, es decir, actuar de manera congruente con nuestros principios y valores, sin menoscabo de expresión e identidad personal, nuestra imagen ante quienes atendemos fortalece dichas acciones complementando con nuestra vestimenta y calzado todo el universo de una atención de excelencia.

En este sentido, a continuación, se presentan los lineamientos de vestimenta a los que nos debemos ajustar en el desempeño de las funciones encomendadas:

1. Durante los días y horas que comprenden la jornada laboral, viste de forma adecuada, considerando tanto el tipo de zona y el clima, eligiendo prendas principalmente consideradas como ropa y calzado formal, sugiriéndote las siguientes:

De lunes a jueves:

- **Hombres:** saco o chamarra, camisa de manga larga preferentemente (colores neutros), pantalón de vestir, calzado cerrado (lustrado o cepillado y limpio).
- **Mujeres:** chamarra o blazer, pantalón de vestir, falda o vestido, camisa o blusa de vestir, blusa, calzado lustrado o cepillado y limpio).

Viernes:

- **Hombres:** chamarra o saco sport, blazer, camisas de botones básicas, pantalón de mezclilla en tonos oscuros preferentemente, calzado cerrado (lustrado o cepillado y limpios).
- **Mujeres:** pantalón de mezclilla, falda o vestido, camisa o blusa, calzado lustrado o cepillado y limpio.

Dependiendo de las condiciones climatológicas o en caso de enfermedad, podemos complementar las prendas institucionales además de nuestra vestimenta, con suéter, abrigo, gabardina, y/o bufanda, considerando en todo momento lo establecido en el numeral 2.

En todo momento debemos cuidar nuestra higiene personal, asimismo, que nuestras prendas estén limpias y en buen estado (sin arrugas, rotas o manchadas).

Prescindir del uso de ropa informal, pants, shorts, bermudas, prendas sucias, arrugadas o en mal estado y medias rotas, así como prendas y accesorios llamativos u ostentosos durante la jornada laboral.

Excluir el uso de gorras, sombreros, anteojos oscuros, o cualquier accesorio que impida la plena identificación de la persona servidora pública; exceptuando al personal que, por motivos de salud y seguridad, tenga que usarlo.

Las personas servidoras públicas sin distinción, usarán como elemento de identificación por encima de la ropa, el chaleco institucional el cual deberá estar cerrado a fin de asegurar que el gafete proporcionado sea visible para las personas contribuyentes.

Las personas servidoras públicas deberán portar el gafete que los identifica como personal de la dirección, de forma visible permitiendo una fácil identificación a la población usuaria.

Los presentes lineamientos deberán hacerse del conocimiento de todo el personal por los superiores y se supervisará permanentemente su observancia.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y DOCUMENTOS A OBTENER POR TRÁMITE Y SERVICIO.

ID	Trámites de Control Vehicular Presenciales	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
2.2.1	Alta de placas para vehículos en demostración y traslado.	30 minutos	10 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. Constancia de trámite vehicular.
2.2.2	Alta de vehículos de otra entidad.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. En su caso, calcomanía. 4. Constancia de trámite vehicular.
2.2.3	Alta de vehículos extranjeros importados definitivamente.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. En su caso, calcomanía. 4. Constancia de trámite vehicular.
2.2.4	Alta de vehículos nuevos.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. En su caso, calcomanía. 4. Constancia de trámite vehicular.
2.2.5	Alta de vehículos usados sin antecedente de registro.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. En su caso, calcomanía. 4. Constancia de trámite vehicular.
2.2.6	Baja de placas de vehículos matrícula dos en el Estado de México.	30 minutos	7 días hábiles	1. Constancia de trámite vehicular.
2.2.7	Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.	30 minutos	1 hora	1. Constancia de trámite vehicular.
2.2.8	Cambio de placas para vehículos matrícula dos en el Estado de México.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s). 2. Tarjeta de Circulación. 3. En su caso, calcomanía. 1. Constancia de trámite vehicular.
2.2.9	Cambio de propietario del vehículo.	30 minutos	7 días hábiles	1. Tarjeta de Circulación. 2. Constancia de trámite vehicular.

ID	Trámites de Control Vehicular Presenciales	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
2.2.10	Expedición de permiso para circular vehículos particulares sin placas.	30 minutos	1 hora	1. Permiso para circular hasta por 30 días. 2. Constancia de trámite vehicular.
2.2.11	Expedición de permiso para transportar carga en vehículo particular.	30 minutos	1 hora	1. Permiso para transportar carga hasta por 15 días. 2. Constancia de trámite vehicular.
2.2.12	Renovación de Placas.	30 minutos	7 días hábiles	1. Placa(s) 2. Tarjeta de Circulación. 3. Constancia de trámite vehicular.
2.2.13	Reposición de Tarjeta de Circulación.	30 minutos	7 días hábiles	1. Tarjeta de Circulación. 2. Constancia de trámite vehicular.

ID	Trámites Fiscales Presenciales	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
3.3.1	Aclaración de pagos del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y derechos de control vehicular.	1 hora	1 mes	Aclaración y/o actualización de la información de pagos no registrados, así como de corrección de datos del vehículo.
3.3.2	Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.	20 minutos	16 horas hábiles	Constancia de actualización en el padrón estatal de contribuyentes.
3.3.3	Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.	20 minutos	16 horas hábiles	Constancia actualizada del padrón estatal de contribuyentes.
3.3.4	Consulta sobre situaciones reales y concretas en materia fiscal.	15 minutos	30 días hábiles	Oficio de respuesta a la solicitud planteada.
3.3.5	Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.	15 minutos	30 días hábiles	Resolución que contenga el reconocimiento de no pago del Impuesto sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos permitidos con Cruce de Apuestas.
3.3.6	Exención de pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial.	15 minutos	15 días hábiles	Resolución de reconocimiento de exención.

ID	Trámites Fiscales Presenciales	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
3.3.7	Expedición de constancias de pago de contribuciones por cada línea de captura.	30 minutos	1 hora	Constancia de pago de contribuciones o constancia que refleje la situación fiscal del contribuyente.
3.3.8	No causación del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y exención de derechos de control vehicular.	15 minutos	15 días hábiles	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.
3.3.9	Ofrecimiento de sustitución de garantía en el ámbito estatal.	30 minutos	1 mes	Autorización de sustitución de garantía en ámbito estatal.
3.3.10	Ofrecimiento de sustitución de garantía en el ámbito federal.	30 minutos	1 mes	Autorización de sustitución de garantía.
3.3.11	Presentación del aviso de compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de la misma contribución.	30 minutos	1 mes	Autorización de los importes a compensar.
3.3.12	Solicitud de reducción de multas, recargos e indemnización por devolución cheques.	20 minutos	3 meses	Acuerdo de condonación de multas y/o recargos e indemnización por cheques devueltos emitido por el secretario de finanzas.
3.3.13	Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía, duplicados o en cumplimiento a sentencia.	20 minutos	40 días hábiles	Resolución mediante la cual se autoriza o niega la devolución del pago reclamado.
3.3.14	Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.	20 minutos	5 días hábiles	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago diferido. Formato Universal de pago.
3.3.15	Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.	20 minutos	15 días hábiles	Resolución de aceptación o negación a la solicitud de pago diferido. Formato Universal de Pago.
3.3.16	Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito estatal.	20 minutos	5 días hábiles	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago en parcialidades. Formato Universal de pago.
3.3.17	Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones omitidas y sus accesorios en el ámbito federal.	3 días	15 días hábiles	Resolución de autorización o negación a la solicitud de pago en parcialidades. Formato Universal de pago.
3.3.18	Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal.	30 minutos	45 días hábiles	Califica la garantía del interés fiscal y en su caso se

ID	Trámites Fiscales Presenciales	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
				suspende el procedimiento administrativo de ejecución.
3.3.19	Solicitud de suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito federal.	30 minutos	45 días hábiles	Acuerdo por el que se califica la garantía del interés fiscal y en su caso se otorga la suspensión del procedimiento Administrativo de Ejecución.
3.3.20	Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.	15 minutos	8 horas hábiles	Requerimiento con acuse de Solventación.
3.3.21	Solventación de requerimiento de pago de impuestos diversos.	15 minutos	8 horas hábiles	Requerimiento con acuse de Solventación.

ID	Servicios	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
4.1.1	Chat para asesoría fiscal federal, estatal y municipal.	1 minuto	10 minutos	Asesoría sobre impuestos y derechos municipales, estatales y federales.
4.1.2	Comprobante del pago de contribuciones en línea.	2 minutos	2 minutos	Verificación del estatus de un comprobante de pago electrónico asociado a una línea de captura.
4.1.3	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.
4.1.4	Pago de contribuciones en línea.	2 minutos	2 minutos	Verificación del estatus de un comprobante de pago electrónico asociado a una línea de captura.
4.1.5	Programación de citas para la atención en Centros de Servicios Fiscales.	5 minutos	10 minutos	Confirmación de cita.
4.2.1	Aviso de venta de vehículo.	10 minutos	20 minutos	Formato “Aviso de Venta”.
4.2.2	Emisión del formato de pago de refrendo de placa demostrativa.	10 minutos	20 minutos	Formato Universal de Pago.
4.2.3	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para flotilla.	10 minutos	10 minutos	Formato Universal de Pago.

ID	Servicios	Duración del Trámite o Servicio	Plazo Máximo de Respuesta	Documento a obtener
4.2.4	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio particular.	2 minutos	2 minutos	Formato Universal de Pago.
4.2.5	Emisión del formato de pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos para servicio público.	2 minutos	2 minutos	Formato Universal de Pago.
4.2.6	Informe de siniestro de vehículo con pérdida total.	15 minutos	20 minutos	Formato de informe de siniestro con pérdida total.
4.2.7	Selección de Placa Específica.	30 minutos	30 minutos	Folio de compra.
4.3.1	Consulta “Conoce tu REC”.	1 minutos	5 minutos	Registro Estatal de Contribuyentes.
4.3.2	Emisión del formato de pago para el Impuesto Predial.	15 minutos	15 minutos	Formato Universal de Pago del Impuesto Predial.
4.3.3	Emisión del formato de pago para Organismos Auxiliares.	15 minutos	15 minutos	Formato Universal de Pago de derechos.
4.3.4	Emisión del Formato Universal de Pago de derechos.	10 minutos	10 minutos	Formato universal de pago de derechos.
4.3.5	Emisión de Constancia de Cumplimiento.	3 días hábiles	3 días hábiles	Constancia de opinión de cumplimiento: puede ser positiva, negativa o no inscrito / Detalle de omisiones en caso de que la opinión de cumplimiento sea negativa.
4.3.6	Mi cuenta (Registro Estatal de Contribuyentes y obtención de contraseña).	5 minutos	5 minutos	Constancia de movimientos o declaraciones presentadas.
4.3.7	Presentación de declaraciones.	10 minutos	10 minutos	Formato de declaración fiscal y Formato Universal de Pago en su caso.
4.3.8	Solicitud de Cancelación de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).	5 minutos	8 días hábiles	Cancelación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).
4.3.9	Solicitud de Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).	5 minutos	10 minutos	Comprobante fiscal digital por Internet (CFDI).
4.3.10	Solicitud de expedición, refrendo o reposición de Licencia de Operación Estatal.	20 minutos	15 días hábiles	Licencia de Operación Estatal (Inicial, refrendo o reposición) / FUP.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

REGISTRO DE EDICIONES

- Primera Edición, 12 de agosto de 2009, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”.

- Segunda Edición, 2 de septiembre de 2011, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”.

- Tercera Edición, 04 de agosto de 2016, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”, 04 de agosto de 2016.

- Cuarta Edición, 25 de octubre de 2021, con número de oficio 20706006L–1056/2021 de fecha, de la Dirección General de Innovación.
- Quinta Edición, ___ de _____ de 2024, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México “Gaceta del Gobierno”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

DICTAMINACIÓN

El presente manual denominado “Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios a la Persona Contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales” fue dictaminado en Cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número 23400006L-06667/2024 de fecha 28 de octubre de 2024.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

VALIDACIÓN

Licenciado Joel Galileo Herrera Tello
Director General de Recaudación.
Rúbrica.

Licenciado Rubén Rodríguez Martínez
Director de Atención al Contribuyente.
Rúbrica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA PERSONA CONTRIBUYENTE EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES	**Edición:**	**Quinta**
	Fecha:	**Octubre de 2024**
	Código:	**20703001000000L**
	Página:	

CRÉDITOS

El “Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios a la Persona Contribuyente en los Centros de Servicios Fiscales”, fue elaborado por personal de la Dirección de Atención al Contribuyente, perteneciente a la Dirección General de Recaudación, con la aprobación técnica y visto bueno de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración las siguientes personas servidoras públicas:

Elaboración del Manual

Secretaría de Finanzas
Subsecretaría de Ingresos
Dirección General de Recaudación

Licenciado Joel Galileo Herrera Tello
Director General de Recaudación

Licenciado Rubén Rodríguez Martínez
Director de Atención al Contribuyente

Revisión y Dictaminación

Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Titular de la Dirección General de Innovación

Lic. Claudia Lizarraga Rivera
Encargada de la Dirección de Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Titular de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos

Lic. Anaís Vázquez Germán
Analista Revisora