

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	1

**Índice**

**Pág.**

<b>Presentación</b> .....	6
<b>I Objetivo General</b> .....	7
<b>II Descripción de los Procedimientos</b> .....	8
<b>Proceso: "Atención al Contribuyente"</b>	
<b>Procedimientos:</b>	
2.1. Atención en Área de Recepción e Información .....	8
2.2. Atención Express .....	19
2.3. Atención en Sala de Internet .....	25
2.4. Programación y Atención de Citas Web.....	32
2.5. Asesoría Fiscal .....	49
2.6. Atención en Cobro Coactivo .....	56
2.7. Recepción de Trámites Fiscales.....	67
<b>Procedimientos específicos inherentes a trámites fiscales:</b>	
2.7.1 Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.....	80
2.7.2 Aviso de Modificación al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.....	83
2.7.3 Aviso de Suspensión de Actividades del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes .....	86
2.7.4 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.....	89

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	2

2.7.5	Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes .....	92
2.7.6	Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales .....	95
2.7.7	Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).....	97
2.7.8	Solventación de requerimientos de pago .....	100
2.8.	Recepción de Trámites de Control Vehicular .....	103

**Procedimientos específicos inherentes a trámites de control vehicular:**

2.8.1	Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos nuevos, nacionales o importados .....	113
2.8.2	Alta, expedición de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos usados .....	122
2.8.3	Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos provenientes de otras entidades federativas .....	129
2.8.4	Alta, expedición inicial de placas, tarjeta de circulación y calcomanía para vehículos extranjeros importados definitivamente .....	136
2.8.5	Alta expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos en demostración y traslado.....	143
2.8.6	Baja de placas para vehículos en demostración y traslado .....	151
2.8.7	Cambio de propietario del vehículo .....	160
2.8.8	Reposición de tarjeta de circulación .....	170
2.8.9	Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular .....	180
2.8.10	Expedición de permiso provisional para transportar carga en vehículo particular.....	190
2.8.11	Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México .....	200
2.8.12	Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México .....	207

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	3

2.9. Prestación de Servicios .....	217
------------------------------------	-----

**Procedimientos específicos inherentes a servicios:**

2.9.1 Preinscripción al Registro Estatal de Contribuyentes .....	226
2.9.2 Obtención de Contraseña para uso de los Servicios a Contribuyentes Vía Internet.....	230
2.9.3 Actualización del Registro Estatal de Contribuyentes (usuarios inscritos al Registro Estatal de Contribuyentes).....	234
2.9.4 Emisión del Formato Universal de Pago de Derechos a través del Portal del Gobierno del Estado de México.....	237
2.9.5 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual).....	239
2.9.6 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla).....	242
2.9.7 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público) .....	246
2.9.8 Presentación de Declaraciones por Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, Repecos, Notarios y Servicios Ambientales .....	249
2.9.9 Presentación de la Declaración y Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes, en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.....	253
2.9.10 Alta Expedición inicial de Placas y Tarjeta de Circulación para Vehículos Nuevos, Nacionales e Importados, Vía Internet.....	257
2.9.11 Reposición de Tarjeta de Circulación, Vía Internet.....	264
2.9.12 Aviso de Venta de Vehículo Vía Internet.....	271
2.9.13 Pago de Derechos por Selección de una Placa Específica, Vía Internet.....	274
2.9.14 Refrendo de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado, Vía Internet.	277
2.9.15 Aviso de Compensación, Vía Internet.....	281

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	4

2.9.16 Pago de Contribuciones con Línea de Captura, Vía Internet.....	284
2.9.17 Comprobante Pago Web (Reimpresión de Comprobante de Pago efectuado en Línea).....	286
2.9.18 Consulta de Auditores Habilitados.....	288
2.9.19 Consulta de Notificadores Habilitados.....	291
2.9.20 Consulta de Validación de Órdenes de Fiscalización.....	293
2.9.21 Consulta de Pago de Servicios.....	296
2.9.22 Notificación de Resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.....	298
2.9.23 Ratificación de Firmas en la Carta Poder para realizar trámites a través de un tercero.....	301
2.9.24 Determinación del monto de pago bimestral del Régimen de Pequeños Contribuyentes, Vía Internet.....	304

**III Simbología..... 306**

**IV Anexos**

**Catálogo de formatos..... 308**

- **Encuesta de satisfacción del Contribuyente (DAC/SMSF/004) ..... 309**

**Protocolo de Atención al Usuario..... 311**

**Protocolo de entrega de placas y tarjeta de circulación..... 314**

**Lineamientos para Contingencias en el Proceso de Atención al Contribuyente..... 315**

**Lineamientos de Operación en la Sala de Internet..... 319**

**Plazos de Respuesta a los Trámites..... 321**

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	5

<b>V Registro de Ediciones.....</b>	<b>326</b>
<b>VI Distribución.....</b>	<b>327</b>
<b>VII Validación.....</b>	<b>329</b>

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	6

**Presentación**

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

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

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

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

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

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	7

**I. Objetivo General**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	8

## II. Descripción de los Procedimientos

**Proceso:** "Atención al Contribuyente"

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

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

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

#### **Referencias:**

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

#### **Responsabilidades:**

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

La Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Documentar, revisar y actualizar el procedimiento.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	9

El personal del Área de Recepción e Información, deberá:

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

**Definiciones:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	10

- **Grandes contribuyentes de Control Vehicular:** Se les da este tratamiento a aquellas personas que deseen realizar 2 o más trámites con un solo turno de atención, en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- **Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente:** documento que establece los requisitos o documentos indispensables que el contribuyente deberá presentar para realizar cada uno de los trámites o servicios.

**Insumos:**

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

**Recursos:**

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

**Resultados:**

- Turno de atención que corresponda al servicio solicitado.

**Interacción con otros procedimientos:**

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

**Políticas:**

- La entrega de turno al contribuyente se realizará una vez revisados de forma los requisitos del trámite o servicio, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, a excepción de aquellos servicios que no requieran entregar documentación.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	11

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	12

- A los contribuyentes que hayan iniciado un trámite de control vehicular por internet y que acudan al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente para concluir su trámite, se les direccionará con los asesores de control vehicular a través de un turno de atención especial.
- Durante la atención al contribuyente, el personal del Área de Recepción e información se apegará al protocolo de atención.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	13

**Descripción:**

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Solicita al servidor público del Área de Recepción e Información el turno para su atención.	
2	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Recibe al Contribuyente, saluda aplicando el protocolo de atención, le pregunta el servicio que solicita.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Informa del trámite o servicio que requiere.	
4	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Identifica el tipo de trámite o servicio solicitado, pregunta y se entera si el contribuyente tiene cita.	
5	Servidor Público del Área de Recepción e Información	<b>El Contribuyente tiene cita.</b>  Solicita el nombre y hora de la cita y, en su caso, los requisitos documentales del trámite.	Documentos
6	Contribuyente	Informa nombre y hora de la cita y, en su caso, muestra los documentos.	Documentos
7	Servidor Público del Área de Recepción e Información	Se entera del nombre y hora de la cita y, en su caso, recibe los documentos, verifica que los documentos estén completos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente o, en su caso, que éstos no se requieran, y procede según corresponda.	Documentos
8	Servidor Público del Área de Recepción e Información	<b>Los requisitos / documentos no están completos y se requieren</b>  Informa al Contribuyente que su documentación no está completa, le entrega una ficha técnica de los requisitos del trámite o servicio y le devuelve su documentación. Le sugiere que solicite una nueva cita para realizar su trámite y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos Ficha Técnica
9	Contribuyente	Recibe su documentación y ficha técnica, se entera que está incompleta y se retira.	Documentos
10	Servidor Público del Área	<b>Los requisitos / documentos están completos o no se</b>	Documentos

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	14

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	15

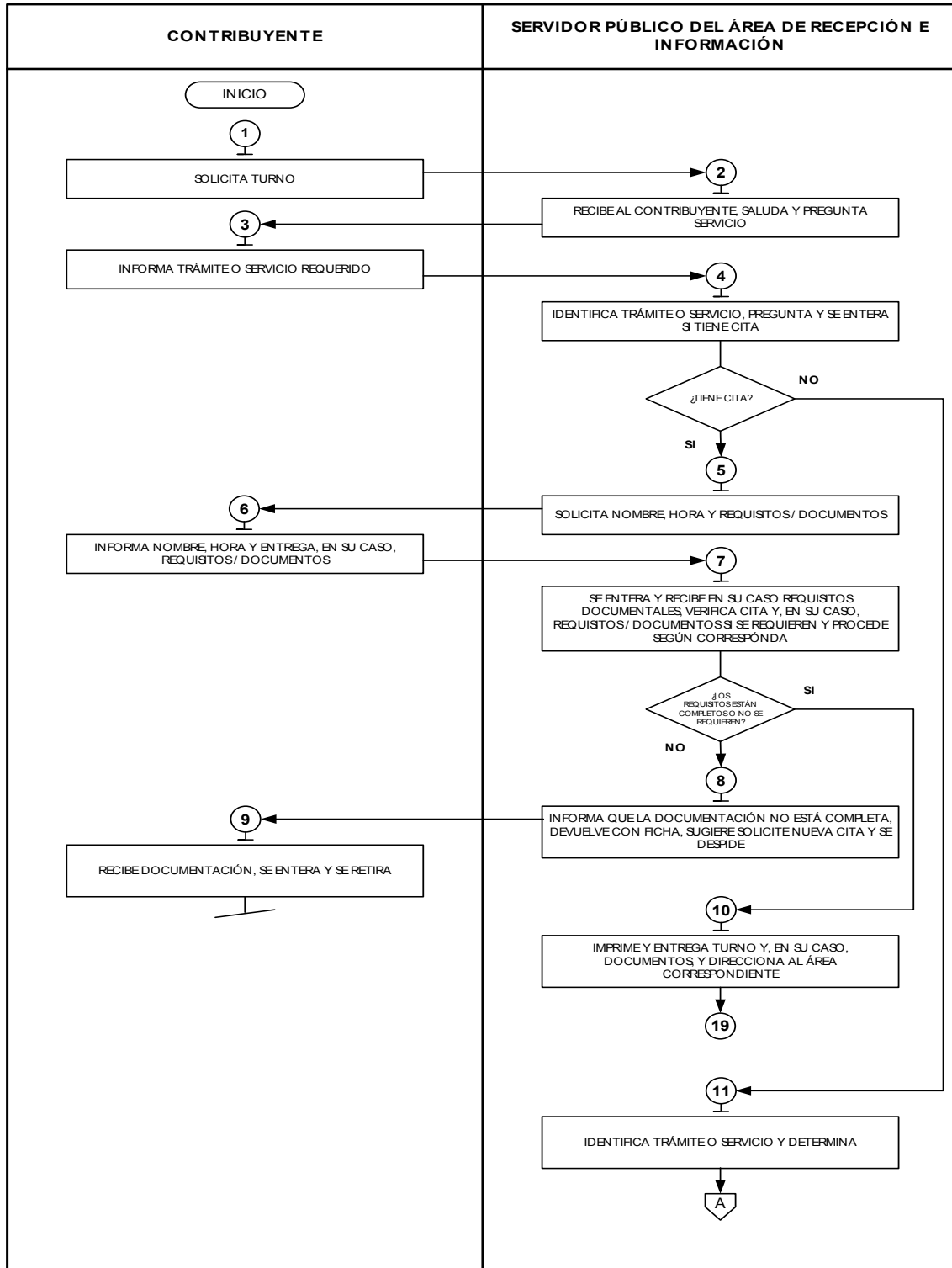
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
18	Servidor Público del Área de Recepción e Información	<p><b>Los requisitos / documentos están completos o no se requieren.</b></p> <p>Imprime turno de atención, anexa en su caso los requisitos documentales, entrega al Contribuyente y le indica pase a la sala correspondiente a esperar su llamado en la pantalla electrónica de turnos.</p>	<p>Documentos</p> <p>Turno de Atención</p>
19	Contribuyente	<p>Recibe turno de atención y, en su caso, documentos presentados, pasa a la sala y espera su llamado en la pantalla electrónica de turnos.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos: 2.2 "Atención Express", 2.3 "Atención en Sala de Internet", 2.5 "Asesoría Fiscal", 2.6 "Atención en Cobro Coactivo", 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales", 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular", 2.9 "Prestación de servicios".</b></p>	<p>Documentos</p> <p>Turno de Atención</p>

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	16

**Diagrama:**

PROCEDIMIENTO: 2.1 ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN

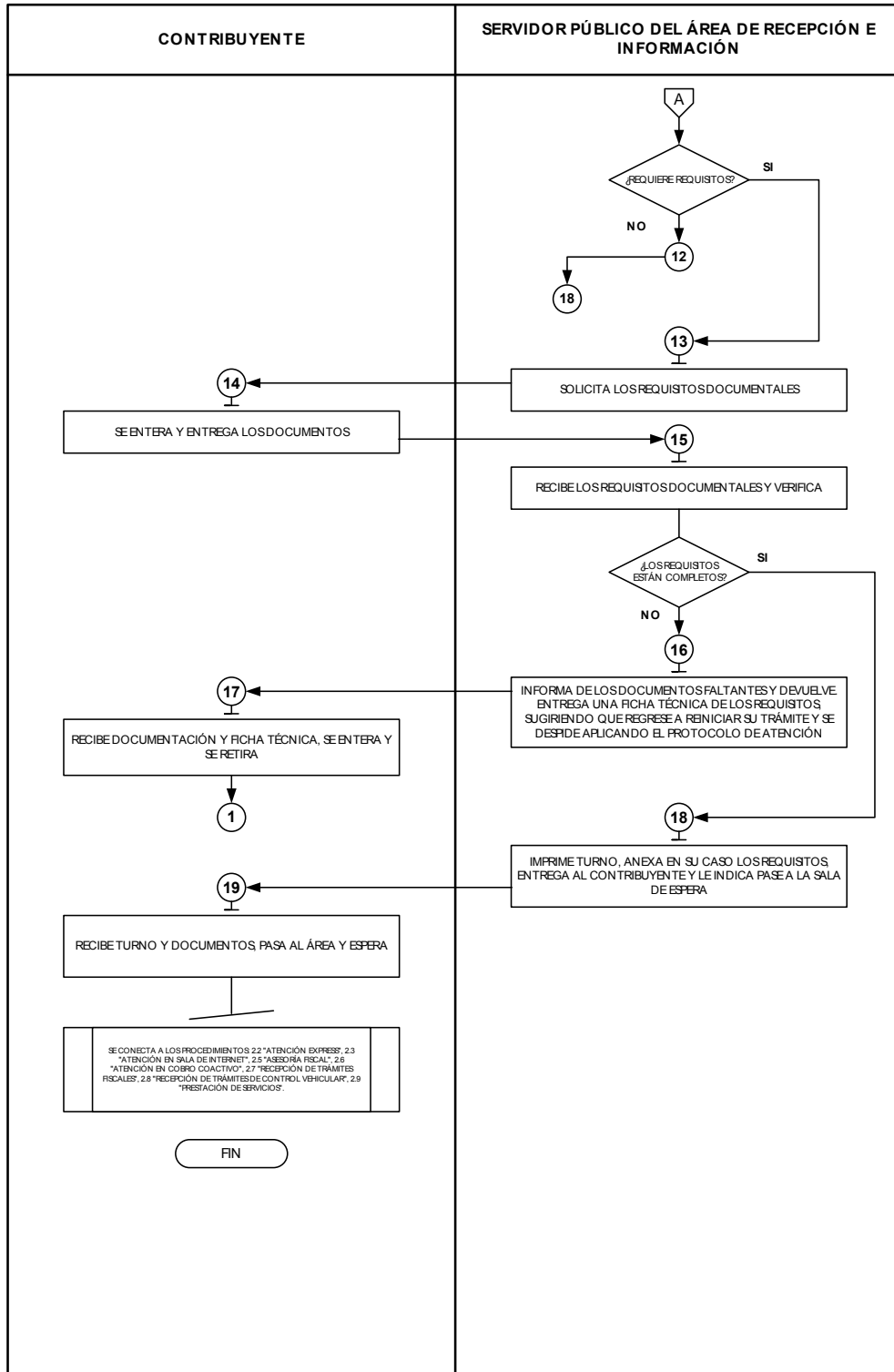




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 17

**PROCEDIMIENTO: 2.1 ATENCIÓN EN ÁREA DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	18

**Medición:**

**Indicadores para medir el direccionamiento eficiente:**

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

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	19

**Procedimiento: 2.2 Atención Express**

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

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

**Referencias:**

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

**Responsabilidades:**

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	20

**Definiciones:**

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

**Insumos:**

- Turno de atención.

**Recursos**

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

**Resultados:**

- Aclaración de dudas del contribuyente.

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en área de Recepción e Información.
- Asesoría Fiscal.
- Atención en Cobro Coactivo.
- Prestación de Servicios.

**Políticas:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	21

Información fiscal básica.

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	22

**Descripción:**

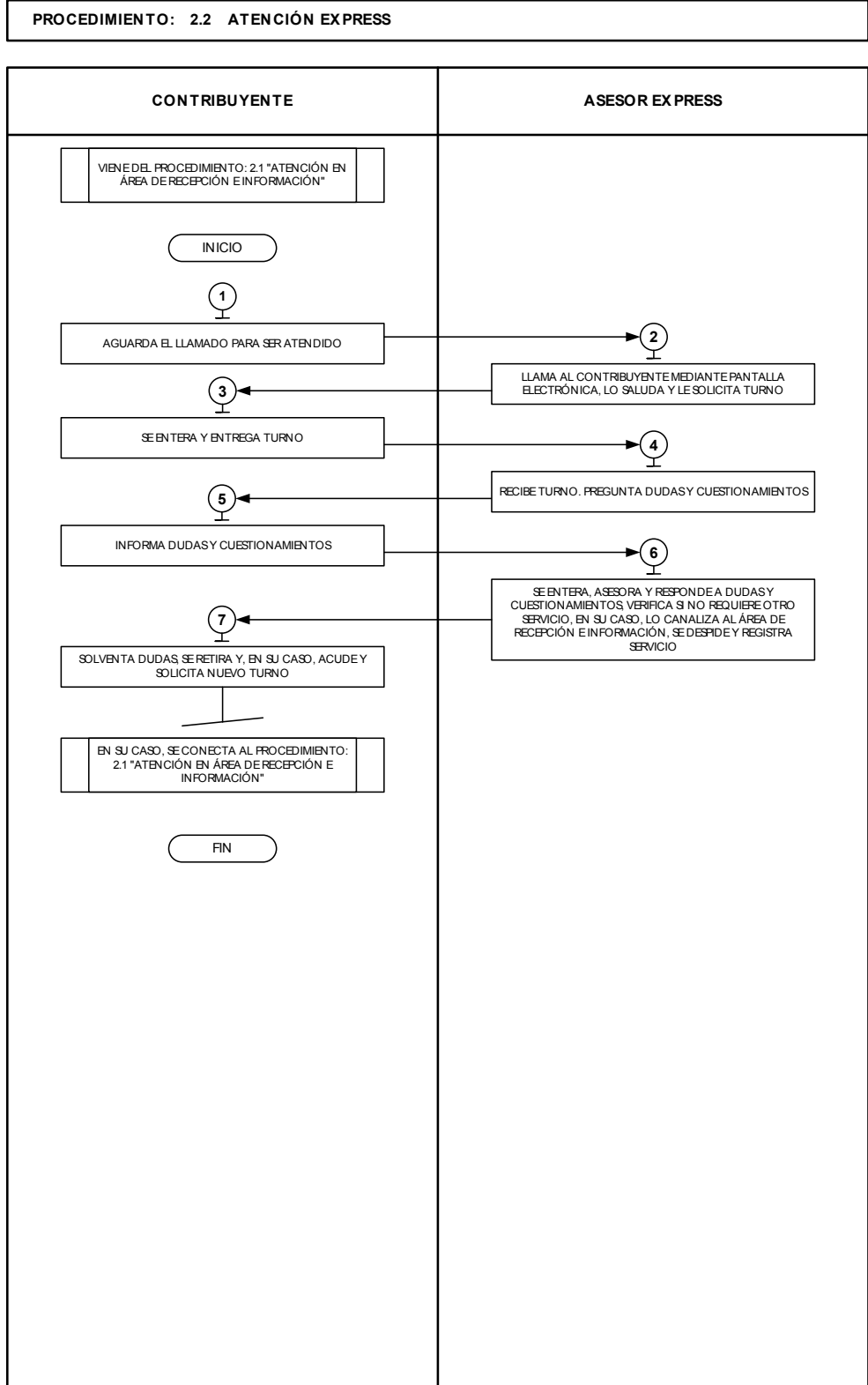
**Procedimiento: 2.2 Atención Express**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	23

**Diagrama:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	24

**Medición:**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

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

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

**No aplica.**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	25

**Procedimiento: 2.3 Atención en Sala de Internet**

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

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

**Referencias:**

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

**Responsabilidades:**

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	26

- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo ante las instancias correspondientes.
- Atender al contribuyente con calidez.

**Definiciones:**

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

**Insumos:**

- Turno de atención.

**Recursos.**

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

**Resultados:**

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

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en área de Recepción e Información.

**Políticas:**

- Todo contribuyente que sea atendido en la Sala de Internet deberá contar con su turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.
- El Asesor de la Sala de Internet informará al contribuyente que desee efectuar el pago de sus contribuciones vía Internet, que requiere contar con el servicio de banca electrónica y la clave de acceso y NIP que le haya proporcionado el Banco correspondiente, para realizar dicho trámite.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	27

- El Asesor de la Sala de Internet no podrá solicitar ni teclear las claves confidenciales del Contribuyente durante la asesoría.
- Durante la atención al contribuyente, el Asesor de la Sala de Internet se apegará al protocolo de atención al usuario.
- Los contribuyentes podrán disponer del equipo de cómputo para realizar sus trámites por un tiempo promedio de 15 minutos. En caso de que requieran de mayor tiempo y de no haber contribuyentes en espera podrán continuar ocupando el equipo, en caso contrario, solicitarán otro turno.
- En caso de que la pantalla electrónica de turnos deje de operar se actuará de conformidad con el Plan de Contingencia.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	28

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.3 Atención en Sala de Internet**

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

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

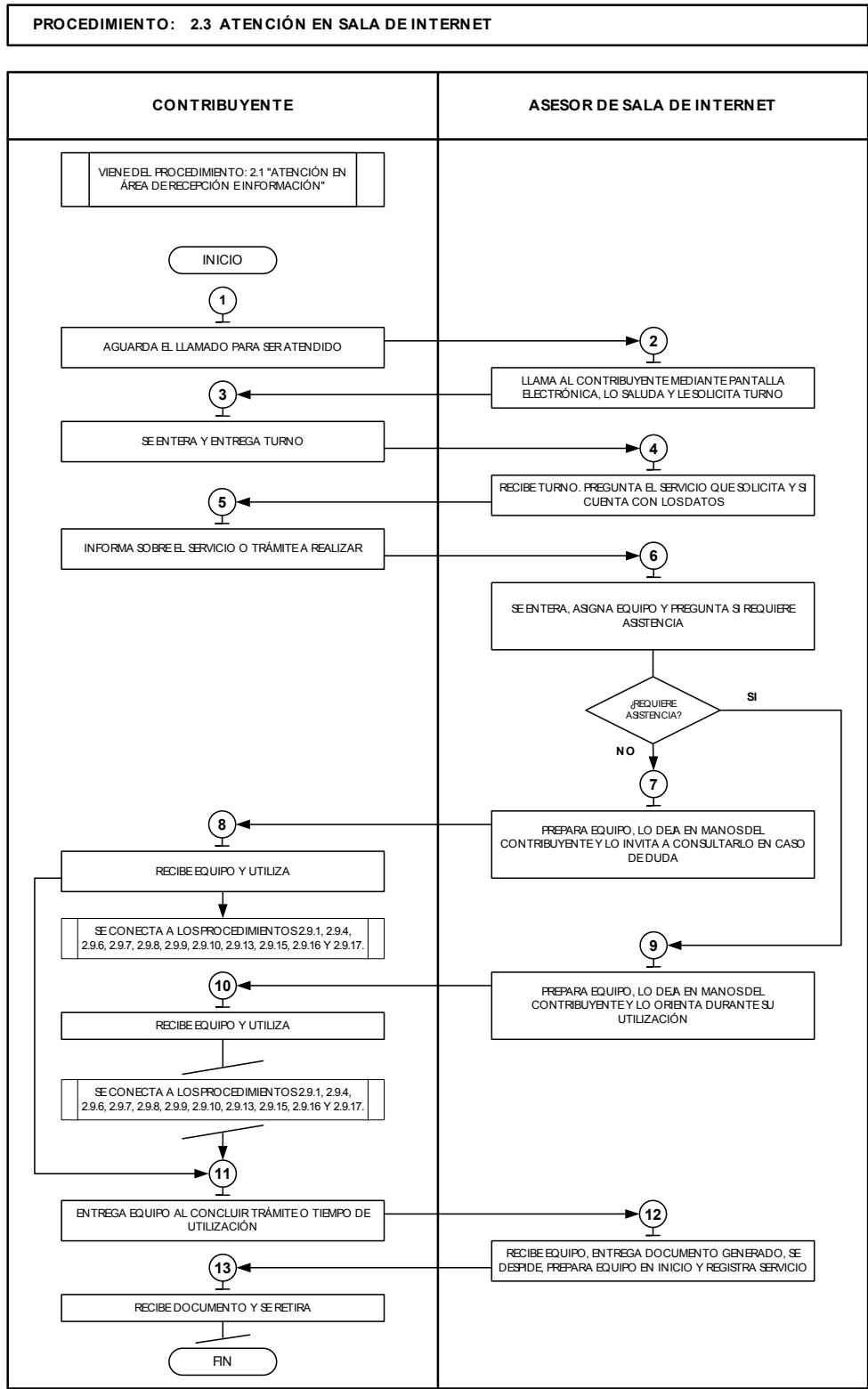
Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	29

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
10	Contribuyente	Prepara el equipo en la aplicación correspondiente, lo deja en manos del Contribuyente y lo orienta durante su utilización. Recibe equipo y procede a utilizarlo con orientación del Asesor. <b>Se conecta a los procedimientos 2.9.1, 2.9.4, 2.9.6, 2.9.7, 2.9.8, 2.9.9, 2.9.10, 2.9.13, 2.9.15, 2.9.16 y 2.9.17.</b>	
11	Contribuyente	Concluido el trámite o tiempo de utilización del equipo, lo entrega al Asesor de la Sala de Internet.	
12	Asesor de Sala de Internet	Recibe el equipo de cómputo, entrega el documento generado, en su caso, y se despide del Contribuyente aplicando el protocolo de atención. Prepara el equipo en posición de inicio y registra el servicio brindado.	Documento generado
13	Contribuyente	Recibe el documento generado y se retira.	Documento generado

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 30

**Diagrama:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	31

**Medición:**

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

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

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

**No aplica.**

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	32

**Procedimiento: 2.4 Programación y Atención de Citas Web.**

**Objetivo:** Disminuir los tiempos de espera en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, mediante la programación y atención de contribuyente que agenden citas web, de acuerdo a sus necesidades y tiempos disponibles, para cumplir con sus obligaciones estatales y federales.

**Alcance:** Aplica a todos los contribuyentes que deseen agendar una cita web y servidores públicos responsables de la programación de citas en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

**Referencias:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, artículos 13 y 14, fracción IX. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades en favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, Artículo Décimo Primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Lineamientos Generales del Programa Compromiso en el Servicio, Primera Edición 2007, Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Administración.

**Responsabilidades:**

Los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente son las instancias administrativas responsables de dar seguimiento a las citas agendadas en web y, en su caso, orientar al contribuyente para que él mismo agende su cita.

- **Receptor de trámites:**
  - Consultar diariamente la Agenda de Citas Web.
  - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - Orientar y proporcionar información clara, veraz y oportuna al contribuyente sobre requisitos documentales de los trámites o servicios.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	33

- Operar, resguardar y analizar la información producto del sistema de control de citas.
- Atender al contribuyente con calidez.
- Definir el número de citas por día.
- Asignar el número de asesores para la atención de citas web.
- Digitar en el sistema de Citas Web el número de turno asignado por el sistema de control "Q-matic".

- **Asesor Fiscal:**

- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Orientar y proporcionar información clara, veraz y oportuna al contribuyente sobre requisitos documentales de los trámites o servicios.
- Operar, resguardar y analizar la información producto del sistema SIIGEM.
- Marcar en el Sistema de Citas Web dentro del SIIGEM el inicio de la cita y el final de la misma, marcando si el Contribuyente realizó o no el trámite por el que asistía.

**Definiciones:**

- **Protocolo de atención:** Conjunto de lineamientos a seguir en la atención al contribuyente, en los cuales se prioriza la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos.
- **Ficha técnica:** Documento que contiene los requisitos necesarios para la realización de trámites.
- **Web:** En términos técnicos, es una red informática, que para los propósitos de este manual es la red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación (fuente: Diccionario de la Real Academia de la lengua Española, 20 de Mayo de 2011).
- **SIIGEM:** Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

**Insumos:**

- Solicitud de la cita web.

**Recursos:**

- Agenda de control de citas web.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Protocolo de atención al usuario.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	34

- Fichas técnicas.

**Resultados:**

- Cita programada vía web, para realizar un trámite o servicio determinado.

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en Área de Recepción e Información.
- Atención en Sala de Internet.
- Asesoría Fiscal.
- Recepción de Trámites Fiscales.
- Recepción de Trámites de Control Vehicular.

**Políticas:**

- Al usuario que agende una cita se le indicará que sólo contará con 10 minutos de tolerancia para acudir a su cita. Después de ese tiempo, para ser atendido deberá agendar una nueva cita vía web u obtener un turno normal para su atención.
- Las citas deberán agendarse a nombre del contribuyente del cual se va a realizar el trámite.
- Durante la atención al contribuyente los asesores se apegarán al protocolo de atención al usuario.
- Cuando el contribuyente se presente en el módulo de recepción e información del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, no se revisarán los documentos y de inmediato se le otorgará el turno de atención especial correspondiente.
- Cuando se tengan citas agendadas y se presenten contingencias por fallas en los sistemas informáticos o fallas en la energía eléctrica, que impidan brindar el servicio, el Asesor Fiscal avisará a los contribuyentes con citas agendadas que no acudan a su cita y que deberán reprogramarlas ellos mismos.
- El Asesor Fiscal cancelará una cita web cuando:
  - a) El Contribuyente se presente a su cita fuera del horario de tolerancia.
  - b) La cita se encuentre cancelada en el sistema de citas web.
  - c) El contribuyente no cumpla con los requisitos para realizar el trámite.
- Los asesores de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente deberán apegarse estrictamente a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	35

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.4 Programación y Atención de Citas Web**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente Pagos Electrónicos".	
2	Sistema	Despliega pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones: Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios, y Consultas.	
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Servicios".	
4	Sistema	Despliega las opciones "Aviso de Compensación, Pago en Línea, Comprobante Pago Web, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites de Control Vehicular, Guía de Servicios y Programación de Citas".	
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Programación de Citas".	
6	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" con las opciones "Agendar, Confirmar, Consultar o Cancelar".	
7	Contribuyente	Visualiza pantalla y determina: <b>¿Requiere agendar, consultar o cancelar cita?</b>	
8	Contribuyente	<b>Requiere consultar cita.</b> Selecciona la opción "Consultar" y da clic en "Continuar".	
9	Sistema	Despliega la pantalla "Consultar Cita", solicita la captura del número de folio de la cita a consultar o el Registro Federal de Contribuyentes.	
10	Contribuyente	Captura el número de folio de la cita o el Registro Federal de Contribuyentes y da clic en el botón "Consultar".	Número de Folio RFC
11	Sistema	Muestra pantalla con la información y datos de la cita y datos personales del contribuyente.	Datos de la cita Datos personales del contribuyente
12	Contribuyente	Se entera y si desea imprime la consulta.	
13	Contribuyente	<b>Requiere cancelar la cita.</b> Selecciona la opción "Cancelar" y da clic en "Continuar".	
14	Sistema	Solicita la captura del número de folio de la cita y el Registro	Número de

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	36

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Federal de Contribuyentes.	Folio RFC
15	Contribuyente	Digita el número de folio de la cita y el Registro Federal de Contribuyentes, da clic en el botón denominado "Buscar".	Número de Folio RFC
16	Sistema	Muestra pantalla con datos de la cita y datos personales del contribuyente.	Datos de la cita Datos personales del contribuyente
17	Contribuyente	Se entera y da clic en "Cancelar".	
18	Sistema	Aparece mensaje "la Cita ha sido cancelada".	Mensaje
19	Contribuyente	Se entera y cierra página.	
20	Contribuyente	<b>Requiere agendar la cita.</b> Selecciona la opción "Agendar" y da clic en "Continuar.	
21	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" solicitando la selección del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, donde desea agendar la cita.	
22	Contribuyente	Selecciona oficina y da clic en "Continuar".	
23	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" con el detalle informativo del nombre y domicilio de la oficina, y solicita se seleccione el trámite que desea realizar.	
24	Contribuyente	Da clic en el trámite que va a realizar.	
25	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" con el detalle informativo del trámite a realizar y solicita seleccione la fecha en el calendario.	
26	Contribuyente	Da clic en "ver calendario", ubica en el calendario desplegado el mes y año corriente, selecciona el día y da un clic en el mismo.	
27	Sistema	Despliega información con los horarios disponibles para registrar la cita.	
28	Contribuyente	Da un clic en la hora que desea registrar.	
29	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" con el detalle informativo de la oficina seleccionada, el trámite a realizar, el día y hora de la cita agendada, y solicita la captura de datos personales y/o del vehículo, para registrar la cita.	
30	Contribuyente	Captura la información con los datos solicitados y da clic en "Terminar Cita".	

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	37

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
31	Sistema	Despliega pantalla con el mensaje "Estimado Contribuyente, recibirá en el correo que proporcionó la información necesaria para que confirme su cita en este mismo apartado de "Programación de Citas". Asimismo, indica "Usted cuenta con un plazo máximo de 48 horas para realizarlo, excepto cuando haya solicitado la cita para el siguiente día. En caso de no confirmar su cita, ésta será cancelada de manera automática". En el mismo recuadro aparece un botón con la leyenda "Aceptar".	Mensaje de registro de cita
32	Contribuyente	Se entera y da clic en "Aceptar".	
33	Sistema	Regresa a la pantalla "Programación de Citas", y el sistema de manera automática envía al correo electrónico registrado por el contribuyente, la información necesaria para realizar la confirmación de la cita, identificando la cita con un número de control único para esa cita.	Correo electrónico para confirmación de cita.
34	Contribuyente	Recibe correo donde se le informa que la cita ha sido reservada y deberá confirmarla en la dirección de Internet donde registro su cita.	Correo electrónico para confirmación de cita.
35	Contribuyente	Dentro del plazo indicado se accesa a la liga <a href="https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/">https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/</a>	
36	Sistema	Despliega pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones: Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas.	
37	Contribuyente	Da clic en la opción "Servicios".	
38	Sistema	Despliega las opciones "Aviso de Compensación, Pago en Línea, Comprobante Pago Web, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites de Control Vehicular, Guía de Servicios y Programación de Citas".	
39	Contribuyente	Da clic en la opción "Programación de Citas".	
40	Sistema	Despliega pantalla "Programación de Citas" con las opciones "Agendar, Confirmar, Consultar o Cancelar".	
41	Contribuyente	Selecciona la opción "Confirmar" y da clic en "Continuar".	
42	Sistema	Despliega pantalla "Confirmar Cita", solicitando la captura del folio.	
43	Contribuyente	Digita el número de folio y da clic en "Confirmar".	
44	Sistema	Despliega el formato con información de la cita registrada donde aparece el número de folio; y el link para imprimir la Guía de Requisitos o, en su caso, si el Número de Folio es incorrecto despliega un mensaje "El folio de la cita no es correcto, favor de	Formato Confirmación de Cita. Guía de

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	38

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		verificarlo".	Requisitos
45	Contribuyente	Se entra en pantalla del número de folio y link para imprimir la Guía de Requisitos o, en su caso, del mensaje "El folio de la cita no es correcto, favor de verificarlo" y procede según corresponda.	Formato Confirmación de Cita. Guía de Requisitos
46	Contribuyente	<b>Es pantalla con el mensaje "El folio de la cita no es correcto, favor de verificarlo".</b>  Digita nuevamente el número de folio y da clic en "Confirmar"  Se conecta con la operación No. 44.	
47	Contribuyente	<b>Es pantalla con el número de folio y link para imprimir la Guía de Requisitos.</b>  Imprime el formato de cita confirmada y la Guía, integra requisitos de su trámite, retiene guía, acude con los requisitos y formato a la oficina e informa al servidor público del Área de Recepción e Información que tiene cita.	
48	Receptor de trámites (citas)	Saluda al contribuyente aplicando el protocolo de atención y solicita el formato de la cita registrada.	Protocolo de Atención Formato Confirmación de Cita
49	Contribuyente	Se entra y proporciona el formato de la cita.	Formato Confirmación de Cita
50	Receptor de trámites (citas)	Recibe formato, ingresa al Sistema Integral de Ingresos, para verificar el registro de la cita.	Formato Confirmación de cita
51	Sistema	Despliega ventana "Consultar Cita", donde solicita la captura del número de folio de la cita.	
52	Receptor de trámites (citas)	Digita el número de folio de la cita, verifica la información, y determina: <b>¿El contribuyente tiene cita?</b>	Formato Confirmación de cita
53	Receptor de trámites (citas).	<b>El contribuyente NO tiene cita.</b>  Le informa al contribuyente que no tiene cita y los motivos por los cuales el sistema pudo haber cancelado su cita y lo invita a tomar un turno para pasar a la sala de internet y agendar una cita, o bien obtener un turno normal para su atención.	
54	Contribuyente	Se entra que no tiene cita agendada, y procede según determinen: Si decide realizar su trámite con un turno normal, se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información". Si decide generar una cita, acude a tomar un turno	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 39

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		para pasar a la sala de Internet, se conecta al procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet" o bien se retira de la oficina.	
55	Receptor de trámites (citas)	<b>El contribuyente SI tiene cita.</b>  Verifica el horario y determina:  <b>¿La cita se encuentra dentro del horario establecido?</b>	
56	Receptor de trámites (citas).	<b>La cita se encuentra fuera del horario establecido.</b>  Cancela la cita y le informa al contribuyente que su cita se encuentra fuera del horario establecido, lo invita a tomar un turno, pasar a la sala de internet y agendar una nueva cita o, en su caso, obtener un turno normal para su atención.	
57	Contribuyente	Se entera que su cita agendada está fuera de horario, y procede según determinen: Si decide realizar su trámite con un turno normal, se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información". Si decide generar una cita, acude a tomar un turno para pasar a la sala de Internet, se conecta al procedimiento 2.3 "Atención en Sala de Internet" o bien se retira de la oficina.	
58	Receptor de trámites (citas).	<b>La cita se encuentra dentro del horario establecido.</b>  Imprime turno de atención especial o de forma manual y lo entrega al contribuyente, direccionándolo al área correspondiente para esperar su llamado.	Turno de Atención
59	Contribuyente	Recibe turno de atención, se dirige al lugar indicado y espera llamado del Asesor Fiscal.	Turno de Atención
60	Receptor de trámites (citas).	Procede a registrar la cita e ingresa en el Sistema Integral de Ingresos opción "Citas, Seguimiento, Verificar registro".	
61	Sistema	Despliega ventana "Consultar Cita" y solicita el número de folio.	
62	Receptor de trámites (citas).	Captura el número de folio y da clic en "Buscar".	
63	Sistema	Muestra detalle informativo de la cita registrada y datos personales del contribuyente y el icono "Registrar".	
64	Receptor de trámites (citas)	Da clic en "Registrar".	
65	Sistema	Despliega ventana "Inicio Proceso de Cita", solicitando el número de turno de Q-matic.	
66	Receptor de trámites (citas).	Captura número de turno de Q-matic y da clic en "Guardar".	Turno de Atención

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 40

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
67	Sistema	Muestra mensaje "El turno Q-matic fue registrado".	
68	Receptor de trámites (citas).	Da clic en "Aceptar".	
69	Asesor Fiscal	Registrado el turno y conforme a éste, llama al Contribuyente y lo saluda aplicando el protocolo de atención, solicita turno de atención especial y formato o número de folio de cita.	Protocolo de Atención
70	Contribuyente	Se entera, entrega turno de atención especial y proporciona formato o número de folio de cita.	Turno de Atención
71	Asesor Fiscal	Recibe turno de atención especial y formato o número de folio de cita e ingresa al Sistema Integral de Ingresos, para registrar la cita.	Turno de Atención
72	Sistema	Despliega pantalla "Iniciar Cita" y solicita el número de folio de la cita.	
73	Asesor Fiscal	Captura número de folio de la cita y da clic en "Buscar".	
74	Sistema	Muestra el detalle informativo de la cita, los datos del contribuyente y el botón "Iniciar Cita".	
75	Asesor Fiscal	Da clic en el botón denominado "Iniciar Cita".	
76	Sistema	Muestra mensaje "La cita ha iniciado".	
77	Asesor Fiscal	Da clic en "Aceptar", e inicia el trámite, solicitando al contribuyente los documentos del trámite.	Documentos involucrados en el trámite
78	Contribuyente	Se entera y entrega los documentos requeridos.	Documentos involucrados en el trámite
79	Asesor Fiscal	Recibe los documentos solicitados del trámite, verifica si están completos en base a la Guía de Requisitos y determina: <b>¿Los documentos son correctos?</b>	Documentos involucrados en el trámite Guía de Requisitos Vigente
80	Asesor Fiscal	<b>Los documentos NO están completos.</b> Cancela la cita, informa al contribuyente de los documentos faltantes y devuelve la documentación original, entregándole una ficha técnica de los requisitos del trámite, sugiriéndole regrese a reiniciar el trámite cuando cuente con los documentos completos, se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos Ficha Técnica
81	Contribuyente	Se entera, recibe los documentos, la ficha técnica de requisitos del trámite, se retira de la oficina y procede a reiniciar su trámite.	Documentos



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	41

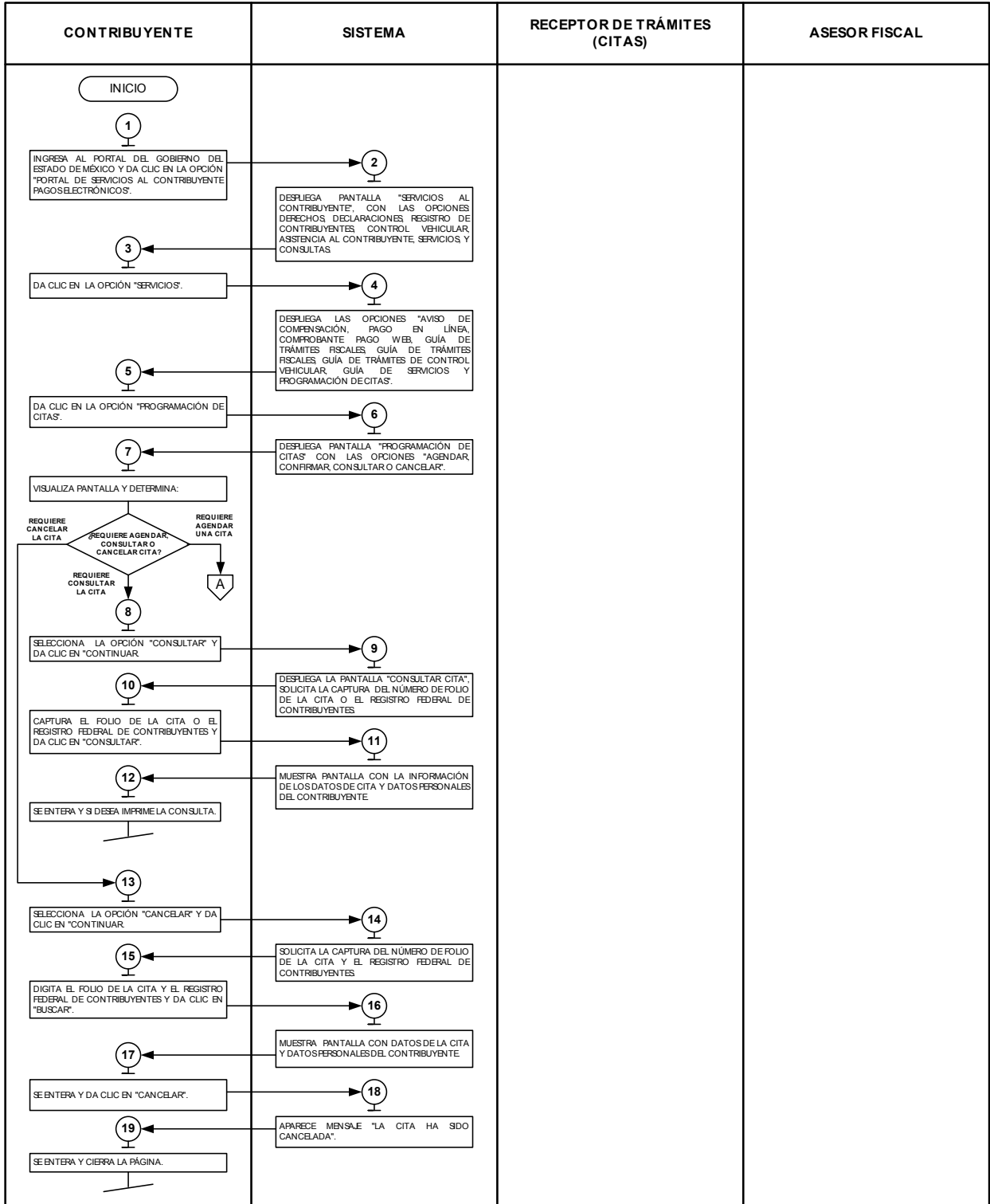
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Se conecta a la operación No. 1.	Ficha Técnica
82	Asesor Fiscal	Ingresa al Sistema Integral de Ingresos, para registrar la conclusión del trámite.	
83	Sistema	Despliega pantalla "Citas, Seguimiento, Concluir Cita" y solicita el número de folio de la cita.	
84	Asesor Fiscal	Captura número de folio de la cita y da clic en "Buscar".	
85	Sistema	Muestra detalle informativo de la cita y en el apartado de trámite concluido solicita seleccionar la opción (SI o NO).	
86	Asesor Fiscal	Selecciona NO y registra los motivos por los cuales no se realizó el trámite.	
87	Asesor Fiscal	<b>Los documentos SI están completos.</b> Inicia el trámite correspondiente, y una vez concluido, devuelve los documentos al contribuyente, entrega el producto solicitado y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite. Productos resultado del trámite
88	Contribuyente	Recibe los documentos y el producto del trámite que realizó y se retira.	Documentos involucrados en el trámite Productos resultado del trámite
89	Asesor Fiscal	Ingresa al Sistema Integral de Ingresos para registrar la conclusión de la cita.	
90	Sistema	Despliega pantalla "Concluir Cita" y solicita el número de folio de la cita.	
91	Asesor Fiscal	Captura número de folio de la cita y da clic en "Buscar".	
92	Sistema	Muestra detalle informativo de la cita y en el apartado de trámite concluido solicita seleccionar la opción (SI o NO).	
93	Asesor Fiscal	Selecciona SI y da clic en "Concluir Cita".	
94	Sistema	Muestra mensaje "La cita ha Concluido".	Mensaje
95	Asesor Fiscal	Da clic en "Aceptar" y cierra el Sistema Integral de Ingresos. <b>Fin del Procedimiento.</b>	

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	42

**Diagrama:**

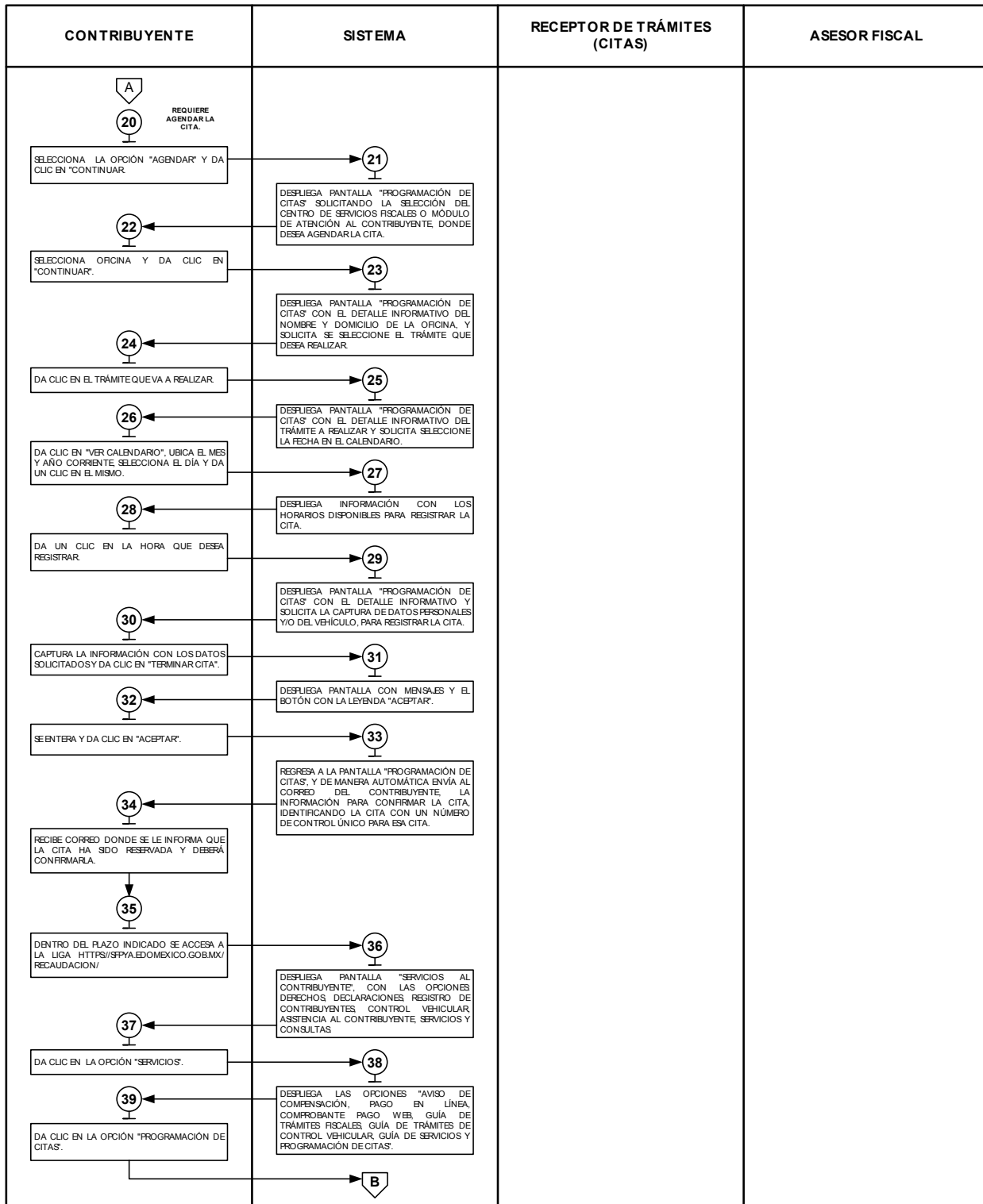
**PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 43

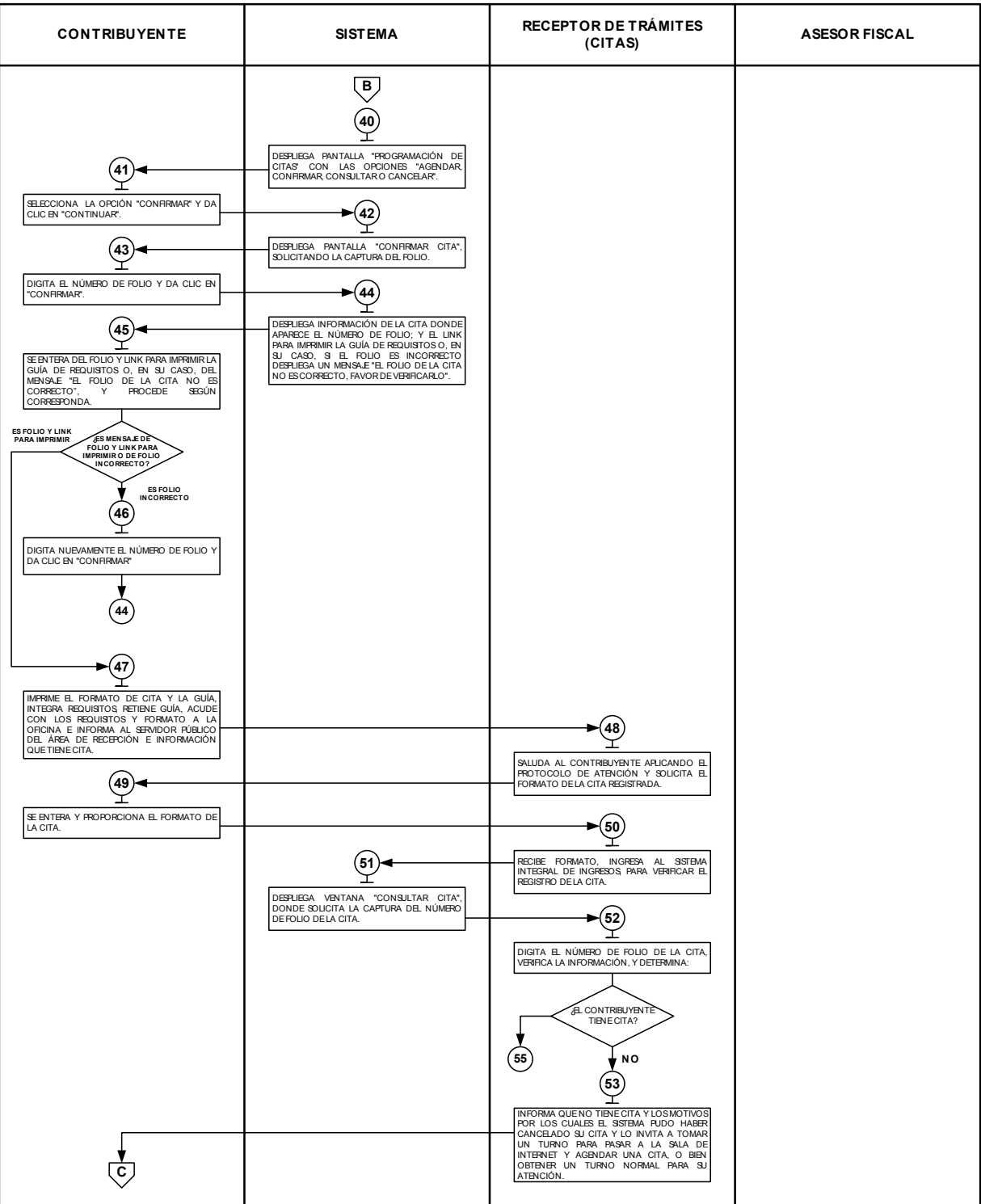
**PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	44

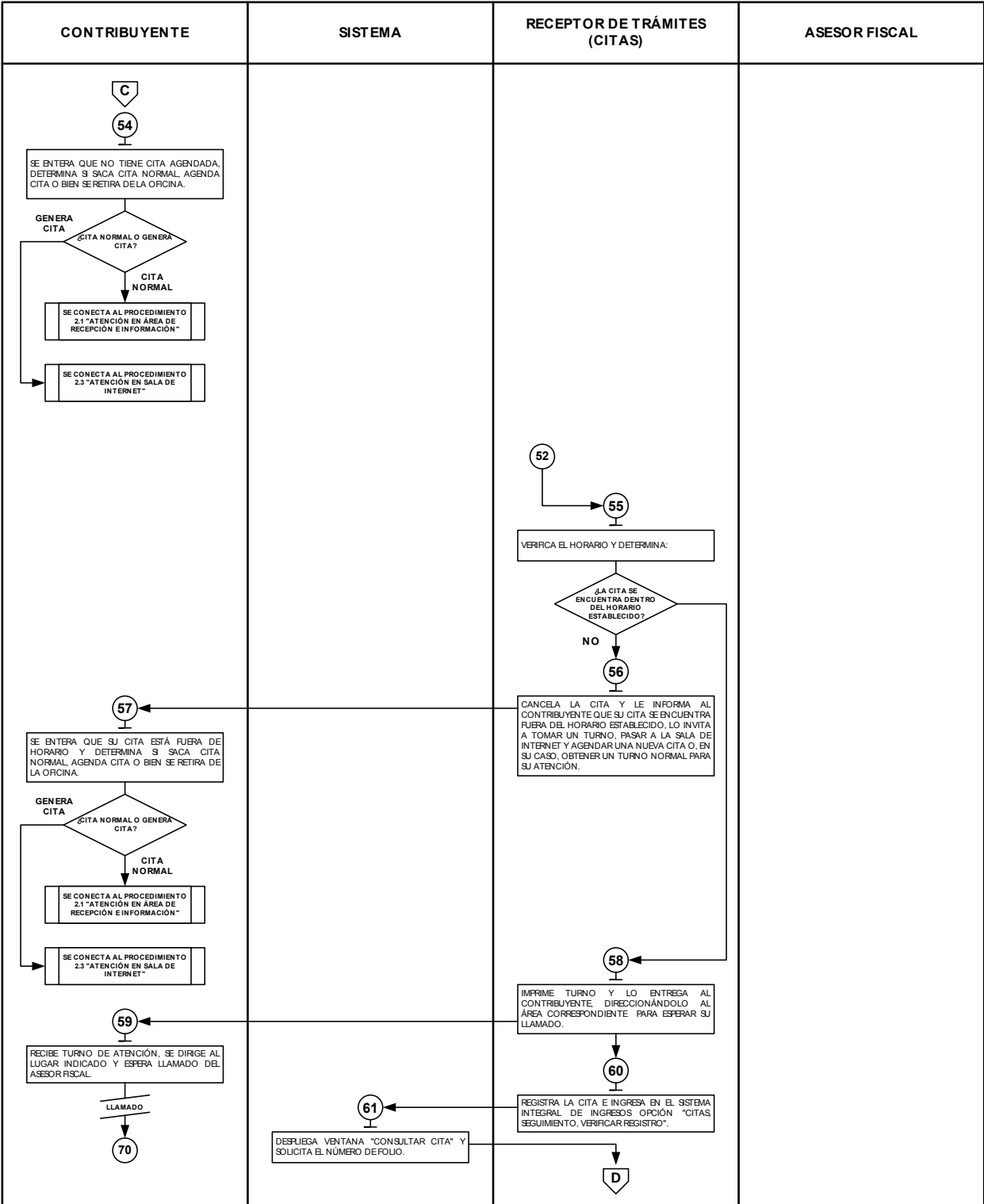
## PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 45

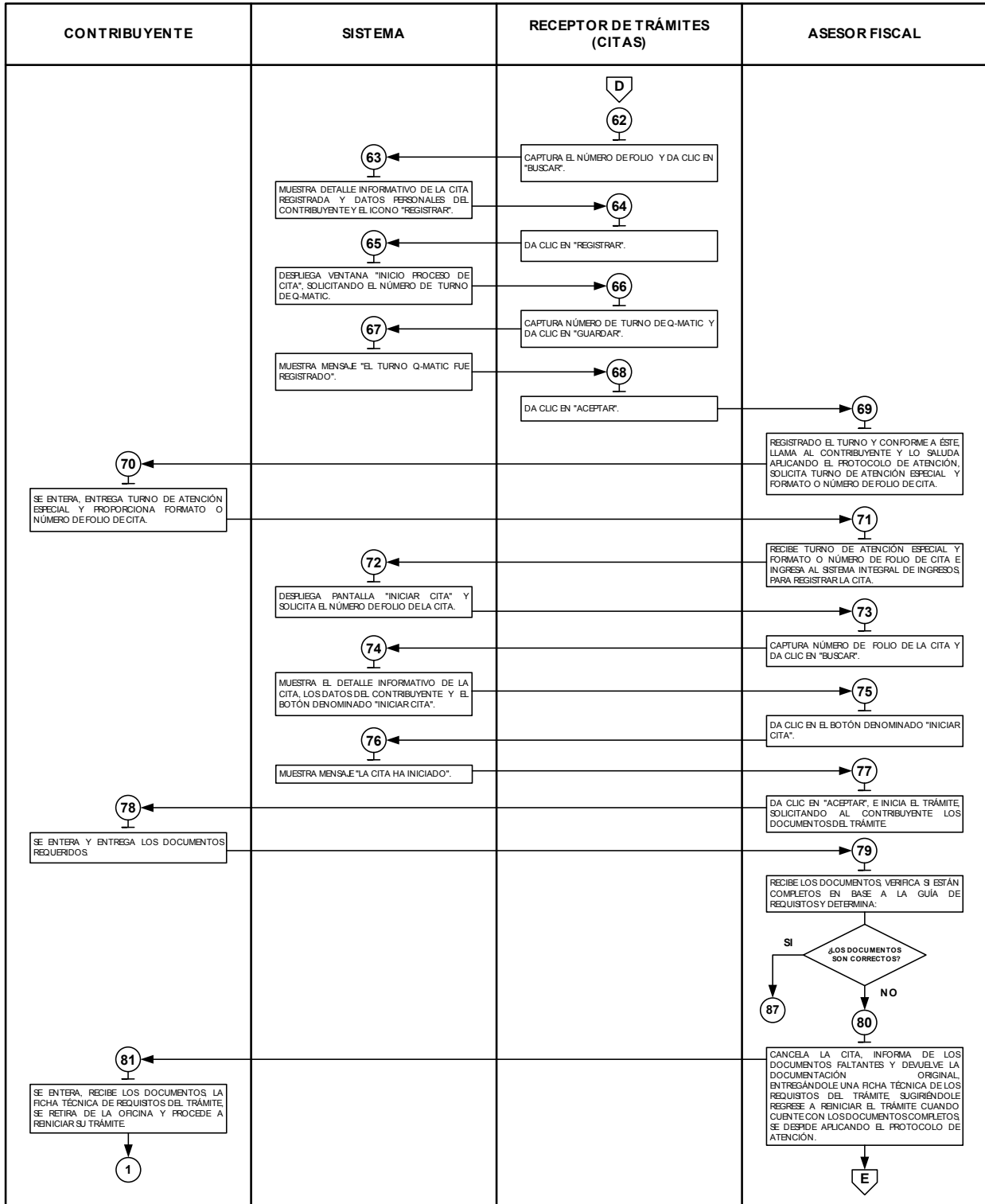
**PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 46

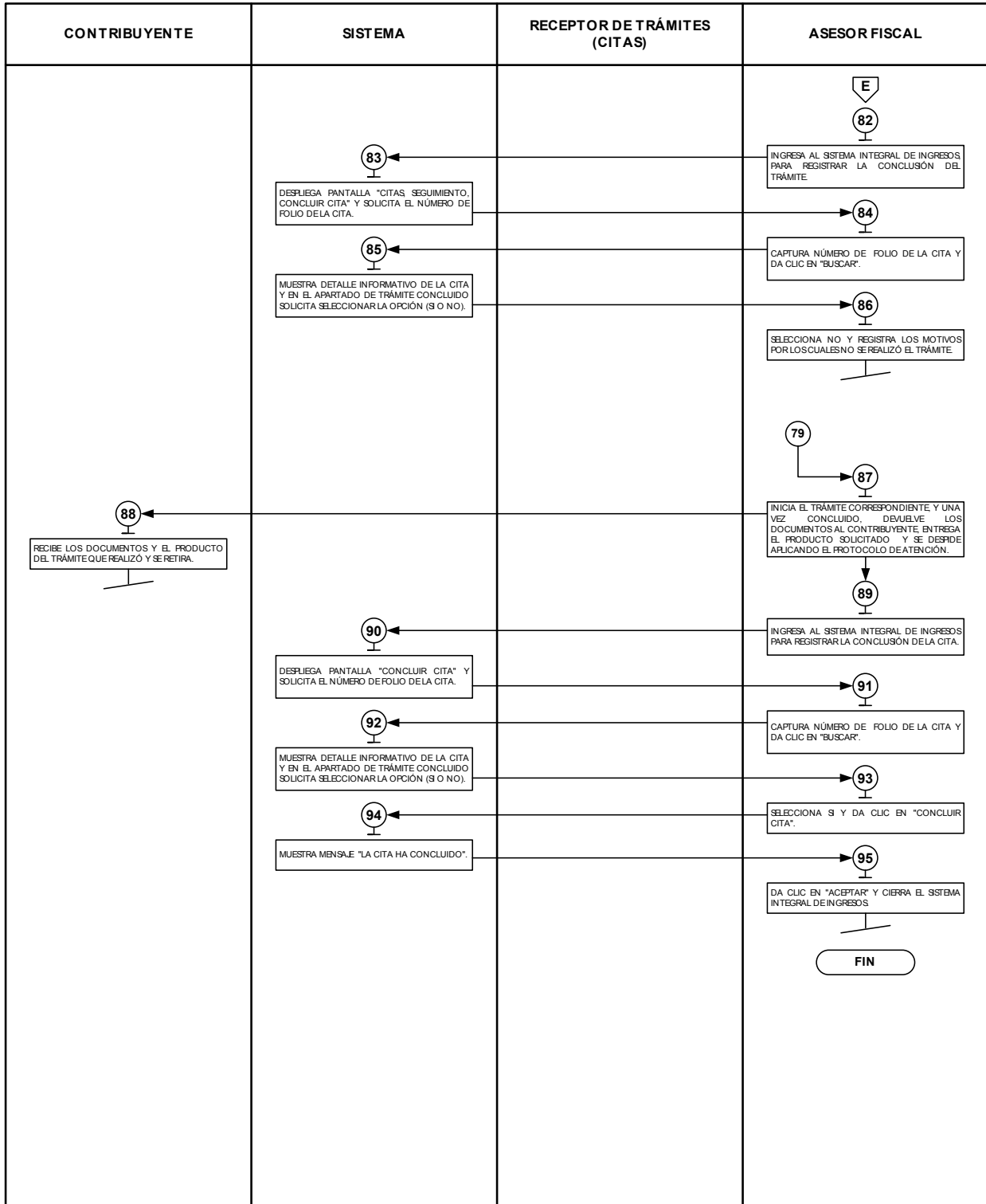
**PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 47

**PROCEDIMIENTO: 2.4 PROGRAMACIÓN Y ATENCIÓN DE CITAS WEB**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	48

**Medición:**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la programación y atención de citas Web:**

$$\frac{\text{Total mensual citas concluidas}}{\text{Total mensual de citas agendadas y confirmadas}} \times 100 = \% \text{ de efectividad en la atención de citas web en oficinas.}$$

**Registro de evidencias:**

La información de los contribuyentes que agendan citas web, queda registrada en las estadísticas del sistema de citas.

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

**Formatos e instructivos:**

No aplica



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	49

**Procedimiento: 2.5 Asesoría Fiscal**

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

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

**Referencias:**

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

**Responsabilidades:**

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	50

- Controlar la salida y entrada de los expedientes solicitados por los asesores fiscales.
- Resguardar y clasificar los expedientes.

**Definiciones:**

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

**Insumos:**

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

**Recursos:**

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

**Resultados:**

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

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en Área de Recepción e Información
- Atención Express
- Programación y atención de Citas Web
- Recepción de Trámites Fiscales

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	51

- Prestación de Servicios

**Políticas:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	52

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.5 Asesoría Fiscal**

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

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

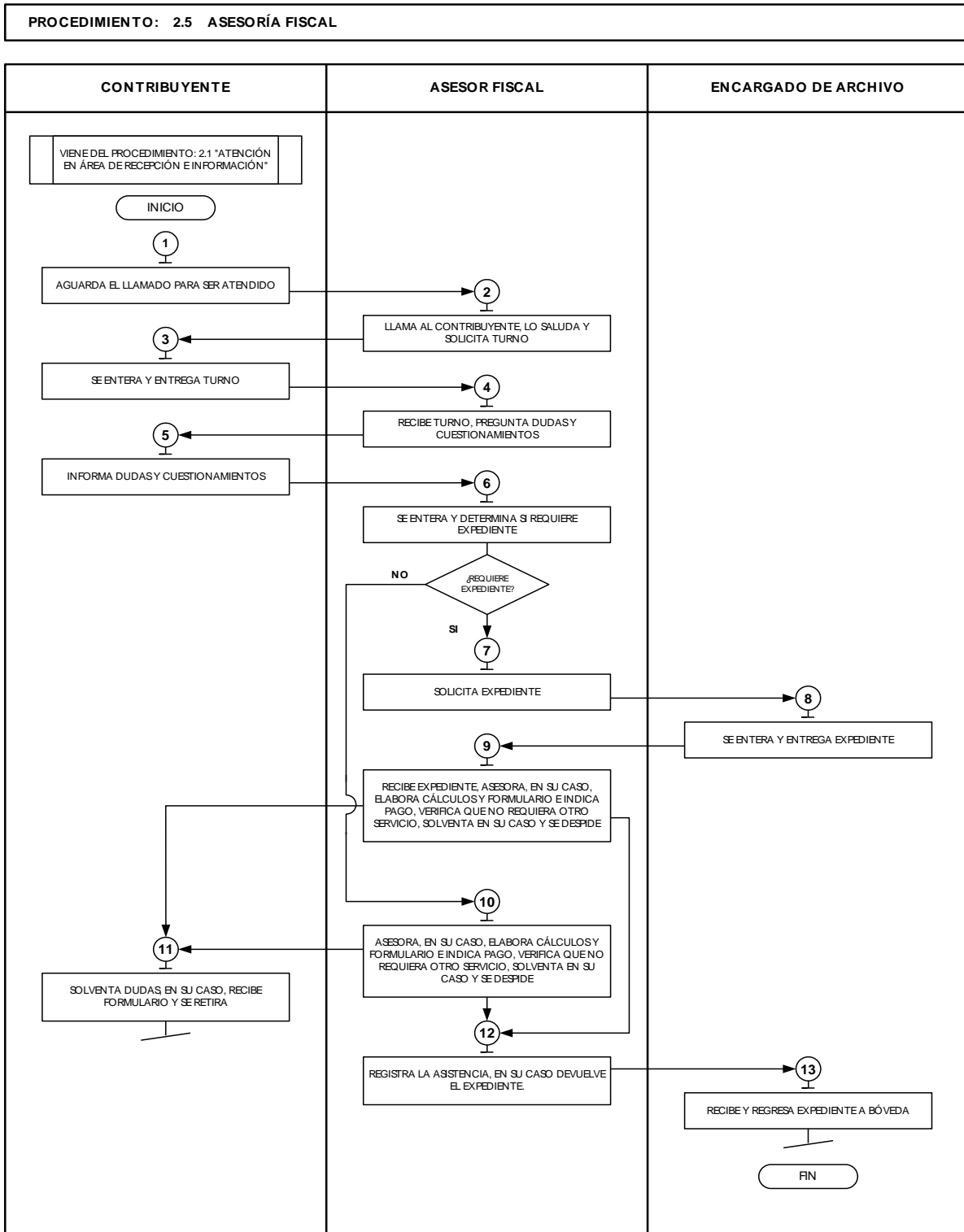
Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	53

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos Involucrados</b>
11	Contribuyente	pagarlo en la Institución Bancaria o establecimiento autorizado. Verifica que no requiera de otro servicio, solventa en su caso y se despide aplicando el protocolo de atención.  Recibe asesoría, solventa sus dudas y, en su caso, recibe formulario de pago y se retira.	Formulario
12	Asesor Fiscal	Registra el servicio brindado y regresa el expediente al Encargado de Archivo.	Expediente
13	Encargado de Archivo	Recibe el expediente y lo regresa a la bóveda.	Expediente

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	54

**Diagrama:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	55

**Medición:**

**Indicadores para medir la eficiencia de la asesoría:**

$$\frac{\text{Número de contribuyentes encuestados con información completa para realizar y concluir su trámite}}{\text{Total de contribuyentes encuestados}} \times 100 = \% \text{ de eficiencia en la información y asesoría brindada.}$$

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	56

**Procedimiento: 2.6 Atención en Cobro Coactivo**

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

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

**Referencias:**

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

**Responsabilidades:**

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

- Los Asesores de Cobro Coactivo deberán:
  - Brindar orientación de cobro coactivo con pleno dominio de las leyes, códigos, reglamentos y demás lineamientos que rijan la materia.
  - Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
  - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - Apoyar, en su caso, al Contribuyente en el cálculo de liquidación de créditos fiscales y elaboración de formularios de pago.
  - Atender al contribuyente con calidez.
  - Realizar las funciones asignadas por su superior jerárquico.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	57

- El encargado del archivo de expedientes de los contribuyentes deberá.
  - Controlar la salida y entrada de los expedientes solicitados por el área de Back Office.
  - Resguardar y clasificar los expedientes.

**Definiciones:**

- No aplica.

**Insumos:**

- Turno de atención.

**Recursos:**

- Protocolo de atención al usuario.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Fichas Técnicas.
- Legislación fiscal federal y estatal.
- Sistemas institucionales.
- Lineamientos normativos internos.

**Resultados:**

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

**Interacción con otros procedimientos:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	58

**Políticas:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	59

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.6 Atención en Cobro Coactivo**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"</b>	
1	Contribuyente	Aguarda con su turno, en la sala de espera, el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor de Cobro Coactivo	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe turno. Pregunta al Contribuyente el servicio que solicita.	Turno de Atención
5	Contribuyente	Informa del servicio solicitado.	
6	Asesor de Cobro Coactivo	Se entera del servicio solicitado y determina: ¿Es asesoría y/o aclaración?	
7	Asesor de Cobro Coactivo	<b>Es asesoría y/o aclaración</b> Solicita al Contribuyente interesado se identifique con alguno de los documentos oficiales y, en caso de ser representante, además de la identificación le solicita que exhiba el documento con el cual acredite su representación, como puede ser el acta constitutiva o poder notarial.	
8	Asesor de Cobro Coactivo	<b>El Contribuyente o representante no se identificó y/o no se acreditó</b> Informa al Contribuyente o a la persona que acude en su representación que no es posible brindarle el servicio, toda vez que la Autoridad Fiscal está obligada a guardar absoluta reserva en lo concerniente a la información relacionada con el crédito fiscal a cargo del contribuyente, misma que se considera como reservada y confidencial, se despide aplicando el protocolo de atención correspondiente.	Protocolo de Atención
9	Contribuyente	Se entera, se retira y procede según determine.	

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	60

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
10	Asesor de Cobro Coactivo	<p><b>El Contribuyente o representante sí se identificó y acreditó</b></p> <p>Determina si requiere solicitar información del Contribuyente al área de Back Office.</p>	
11	Asesor de Cobro Coactivo	<p><b>No requiere solicitar información del Contribuyente</b></p> <p>Informa al Contribuyente de manera amplia su situación fiscal y lo asesora sobre las gestiones que debe realizar para regularizarse. Verifica que no tenga otro cuestionamiento, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	Protocolo de Atención
12	Contribuyente	Solventa sus dudas e inquietudes y se retira.	
13	Asesor de Cobro Coactivo	<p><b>Requiere solicitar información del Contribuyente</b></p> <p>Solicita la información del contribuyente al responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office).</p>	
14	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office)	Se entera, solicita expediente al encargado de archivo mediante vale firmado.	Vale
15	Encargado de Archivo	Se entera, recibe vale firmado, entrega el expediente del contribuyente al Responsable del Área de Administración de Cartera y retiene vale.	Expediente Vale
16	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office).	Recibe expediente, realiza consulta y proporciona la información requerida al Asesor de Cobro Coactivo. Devuelve el expediente del contribuyente al encargado del archivo.	
17	Encargado de Archivo	Recibe el expediente del contribuyente, lo archiva en la bóveda y devuelve el vale correspondiente al responsable del Área de Administración de Cartera.	Expediente Vale
18	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office)	Recibe el vale firmado y lo destruye.	Vale
19	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe información solicitada y con base en ésta informa al Contribuyente de manera amplia su situación fiscal y lo asesora sobre las gestiones que debe realizar para regularizarse. Verifica	Expediente

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	61

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
20	Contribuyente	que no tenga otro cuestionamiento, se despide de él aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.  Solventa sus dudas e inquietudes y se retira.	
21	Asesor de Cobro Coactivo	<b>No es Asesoría y/o Aclaración (Viene de la operación No. 6)</b> Determina si requiere ingresar un trámite o un formulario de pago.	
22	Asesor de Cobro Coactivo	<b>Es trámite</b> Revisa que los requisitos y/o documentos estén conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, de acuerdo al trámite a realizar.  <b>No están completos los requisitos y/o documentos</b>	Guía de Requisitos de Trámites y Servicios Documentos
23	Asesor de Cobro Coactivo	Informa al Contribuyente los requisitos y/o documentos necesarios para ingresar correctamente su trámite, le devuelve los documentos con una ficha técnica del trámite, se despide aplicando el protocolo de atención y registra la asesoría.	Protocolo de Atención Documentos
24	Contribuyente	Recibe ficha técnica del trámite y sus documentos, se entera de los faltantes y se retira.	Documentos Ficha técnica del trámite
25	Asesor de Cobro Coactivo	<b>Sí están completos los requisitos y/o documentos</b> Recibe el trámite, coteja los originales o copias certificadas contra las fotocopias, stampa su rúbrica e iniciales de cotejado e imprime el sello de recibido.	Documentos
26	Asesor de Cobro Coactivo	Engrapa la documentación en fotocopias, genera acuse de recibido, lo entrega al Contribuyente y le indica el plazo y medio de respuesta a su trámite, se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos Acuse
27	Contribuyente	Recibe acuse, se entera del tiempo estimado en que será atendido su trámite y se retira.	Acuse
28	Asesor de Cobro Coactivo	Al final del día elabora factura control de entrega de trámites y envía al área responsable de Back Office.  <b>Se conecta a los procedimientos de Back Office relacionados con el Cobro Coactivo.</b>	Factura Control de entrega de trámites

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	62

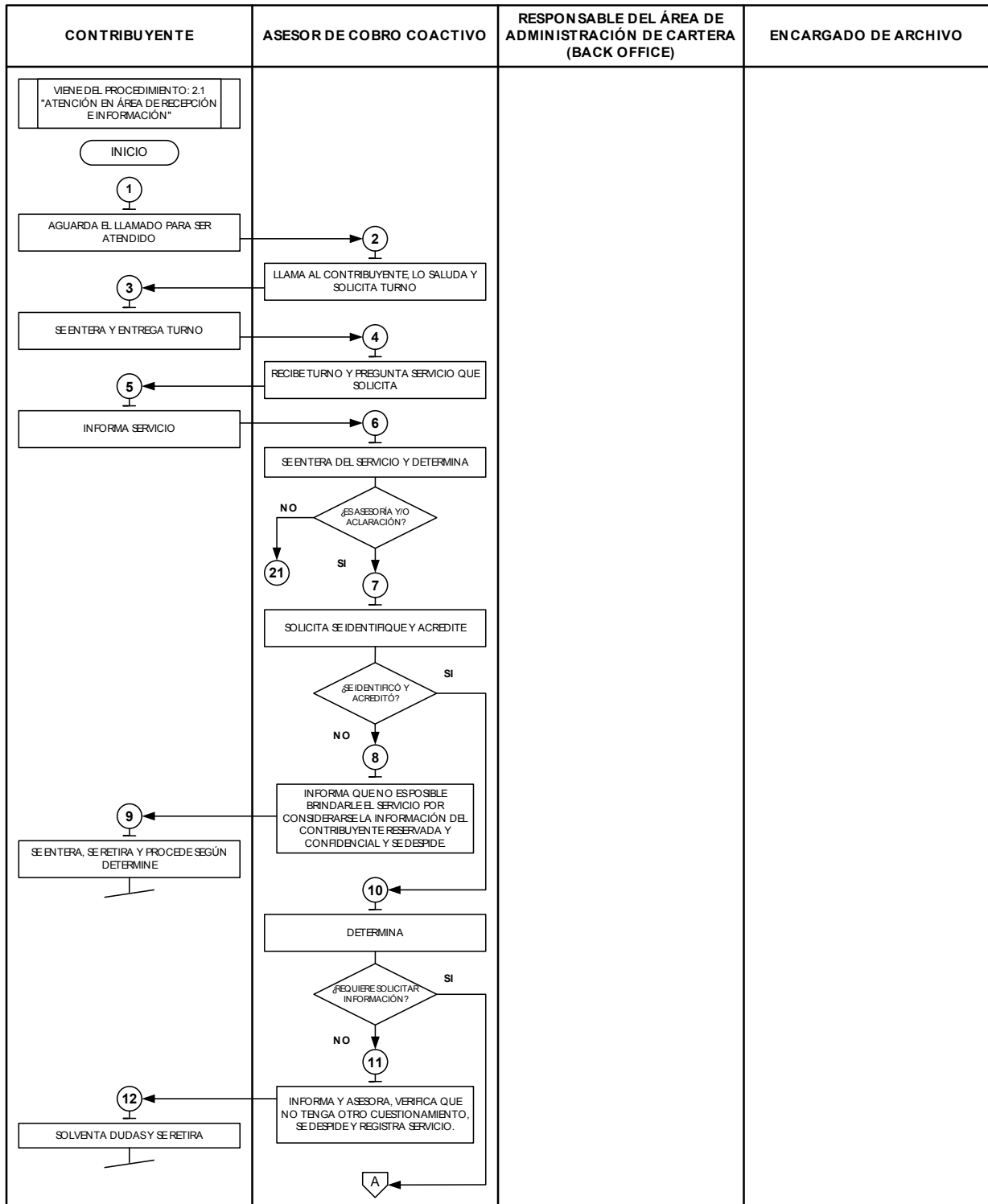
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Es formulario de pago (viene de la operación No. 21)</b>	
29	Asesor de Cobro Coactivo	Solicita el Formulario de Pago al Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office).	Vale
30	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office)	Se entera, solicita expediente del contribuyente al encargado de archivo mediante el vale firmado.	Vale
31	Encargado de Archivo	Se entera, recibe vale requisitado, extrae de la bóveda el expediente solicitado y lo entrega al Responsable del Área de Administración de Cartera.	Expediente Vale
32	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office)	Recibe el expediente, verifica en los sistemas institucionales y en su expediente la situación del Contribuyente, determina el importe del adeudo, elabora el Formulario de Pago y lo entrega al Asesor de Cobro Coactivo. Devuelve el expediente del contribuyente al Encargado de Archivo.	Expediente Formulario de Pago
33	Encargado de Archivo	Recibe el expediente del contribuyente, lo archiva en la bóveda y devuelve el vale correspondiente al Responsable del Área de Administración de Cartera.	Expediente Vale
34	Responsable del Área de Administración de Cartera (Back Office)	Recibe el vale firmado y lo destruye.	Vale
35	Asesor de Cobro Coactivo	Recibe Formulario de Pago, lo entrega al contribuyente y le indica que debe pagarlo en la institución bancaria o establecimiento autorizado. Verifica que no tenga dudas y se despide aplicando el protocolo de atención. Registra servicio.	Formulario de Pago
36	Contribuyente	Recibe Formulario de Pago, se retira y procede a realizar el pago en la institución bancaria o establecimiento correspondiente.	Formulario de Pago

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 63

**Diagrama:**

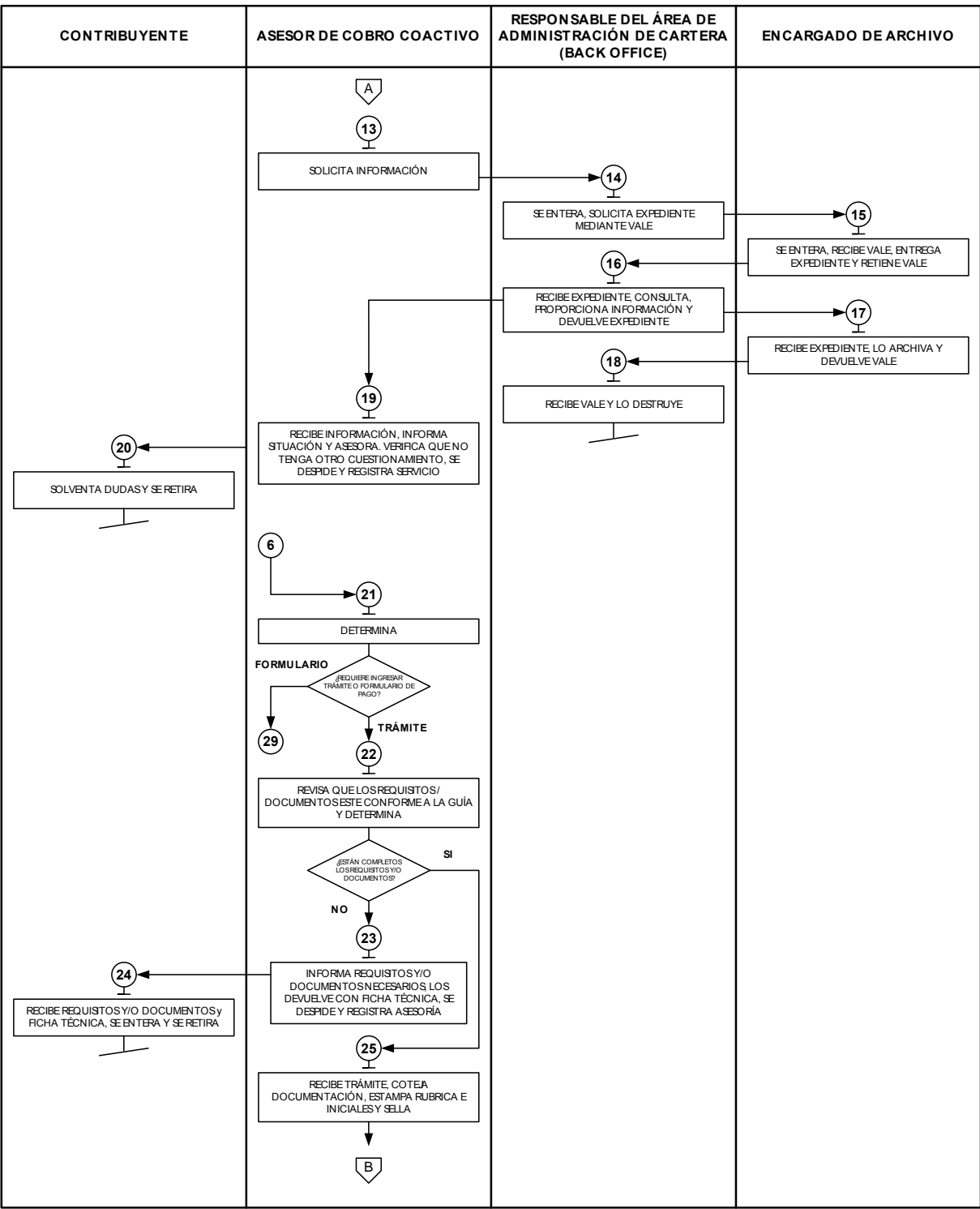
PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	64

**PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO**

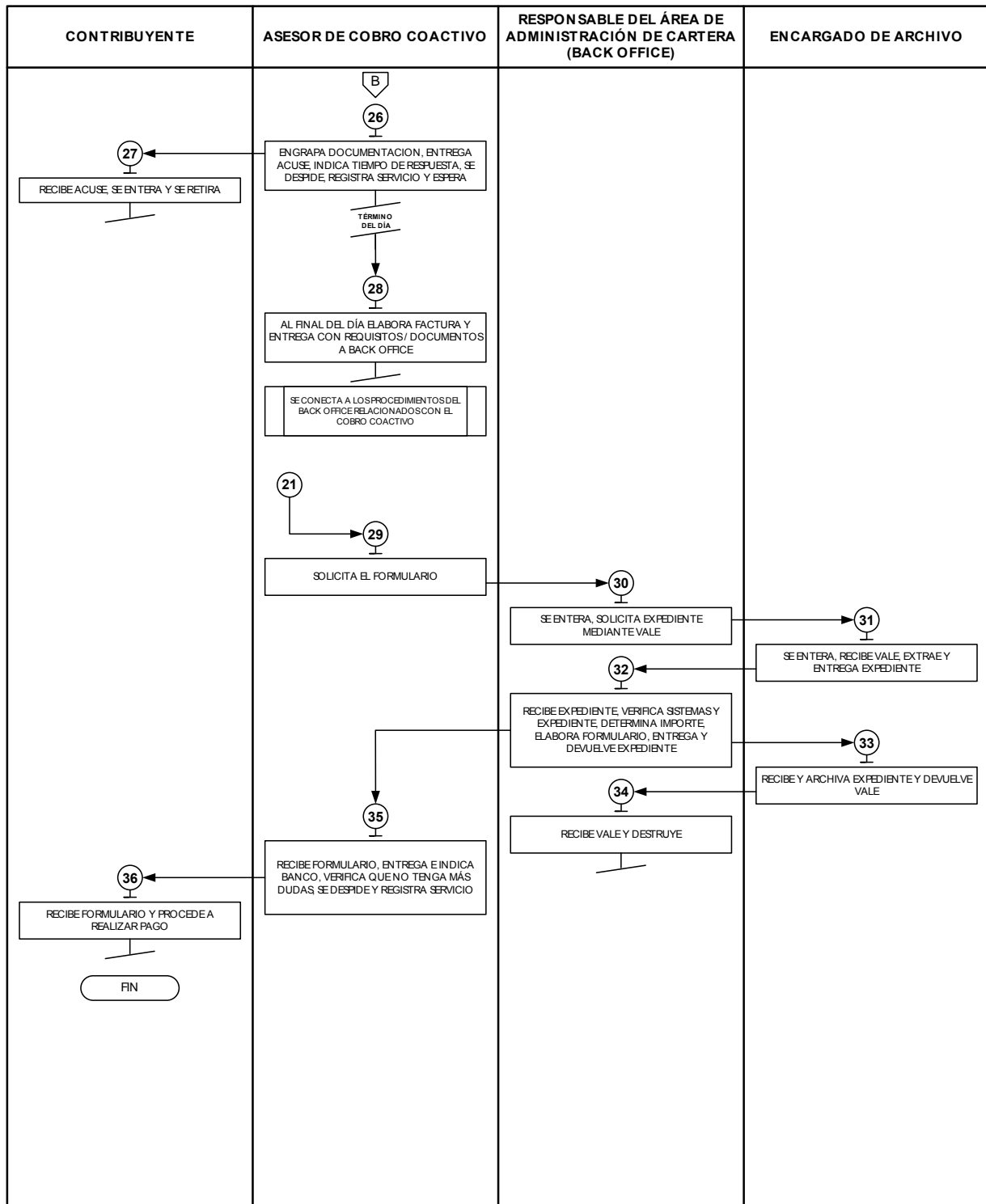




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 65

**PROCEDIMIENTO: 2.6 ATENCIÓN EN COBRO COACTIVO**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	66

**Medición:**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta:**

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

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e Instructivos:**

**No aplica.**

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	67

**Procedimiento: 2.7 Recepción de Trámites Fiscales**

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

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

**Referencias:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México vigente.
- Ley de Coordinación Fiscal. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que celebra la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación, 28 de diciembre de 1979.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal que celebran la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México. Diario Oficial de la Federación del 10 de diciembre de 2008 y Gaceta del Gobierno del Estado del 12 de enero de 2009.
- Código Fiscal de la Federación, con entrada en vigor en toda la República Mexicana el 1° de enero de 1983, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre la Renta, vigente
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, vigente
- Ley del Impuesto Empresarial a Tasa Única. Diario Oficial de la Federación del 1° de octubre de 2007, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	68

- Ley del Impuesto sobre Automóviles Nuevos. Diario Oficial de la Federación del 30 de diciembre de 1996, reformas y adiciones.
- Ley del Registro Público Vehicular, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación del 1 de septiembre de 2004.
- Manual de Procedimientos para la Operación del Registro Estatal de Vehículos a Nivel Nacional, emitido por la Administración General de Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, expedida el 17 de septiembre de 1981, reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Ley de Ingresos del Estado de México de vigencia anual.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, Artículos 13 y 14, fracción IX, Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, artículo décimo primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente

**Responsabilidades:**

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

- Los receptores de trámites deberán:
  - Verificar y recibir correctamente los documentos de los trámites fiscales que solicite el contribuyente de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - Integrar, clasificar y controlar los expedientes de los trámites recepcionados.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	69

- Elaborar y entregar factura de control de entrega de trámites a las áreas que conforman el Back Office.
- Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Atender al contribuyente con calidez.

**Definiciones:**

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

**Insumos:**

- Turno de atención.
- Requisitos documentales.

**Recursos:**

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

**Resultados:**

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

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en área de recepción e información.
- Programación y atención de Citas Web.
- Asesoría Fiscal.
- Atención en cobro coactivo.
- Prestación de servicios.
- Procedimientos de Back Office.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	70

**Políticas:**

- Todo contribuyente que sea atendido en esta área, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado en el Área de Recepción e Información.
- Los receptores de trámites guardarán especial cuidado en la recepción de los trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Si los receptores de trámites al realizar la revisión documental identifican alguna anomalía, tomarán nota y continuarán con la consulta en los sistemas institucionales, a fin de identificar todas las inconsistencias del trámite e informar u orientar al contribuyente para que presente su trámite correctamente.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites fiscales, sólo podrán recibirse como máximo dos trámites por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un tercer trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que le proporcionen otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar tres trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de "Grandes Contribuyentes" en cuyo caso se le recepcionarán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención.
- Durante la atención al contribuyente, el receptor de trámites se apegará al protocolo de atención al usuario.
- La atención en Recepción de Trámites Fiscales se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por persona.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación del trámite se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a regresar cuando haya corregido o completado la información, entregándole una ficha técnica del trámite.
- Si el contribuyente insiste en que le sea recepcionada la documentación de su trámite, a pesar de no cumplir con los requisitos establecidos, el receptor de trámites admitirá la documentación con la leyenda "Se recibe a insistencia del interesado" e indicará el documento faltante o el error detectado, tanto en el original que se queda en la oficina como en el acuse del contribuyente. (Aplica únicamente en los trámites de los cuales sólo se recibe la documentación y se remite a las áreas de Back Office para su realización).
- Para efectos de este manual se entenderán como procedimientos de trámites fiscales de Back Office los que le corresponda atender a la Dirección de Administración Tributaria, a la Dirección Jurídica Consultiva y a la Dirección de Administración de Cartera conforme a lo siguiente:

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	71

- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración Tributaria:
  - Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
  - Aviso de Modificación al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
  - Aviso de Suspensión de Actividades al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
  - Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aviso de modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aviso de baja en el Registro Estatal de Contribuyentes.
  - Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.
  - Expedición de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
  - Solventación de requerimientos de pago de:
    - Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
    - Impuesto Sobre Loterías, Rifas, sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
    - Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados.
    - Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.
    - Impuesto Sobre la Renta para el Régimen Intermedio.
    - Pago de Cuotas Fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
    - Declaración Informativa Anual del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.
    - Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.
    - Impuesto Sobre Automóviles Nuevos.
    - Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.
  - Solventación de requerimiento de inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes
  - Aclaración de pagos del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y Derechos de Control Vehicular.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección Jurídica Consultiva:
  - Presentación del Aviso de Compensación de las cantidades a favor del contribuyente que deriven de:

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	72

- Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
- Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
- Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
- Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas y opte por compensarlas contra cantidades a cargo de la misma contribución.
- Certificación de documentos y expedición de copias simples.
- Consultas sobre situaciones reales y concretas.
- Declaración de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
- Solicitud de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores, respecto de vehículos destinados a actividades agropecuarias.
- Solicitud de Devolución de Pagos Indebidos, en Demasía o Duplicados de:
  - Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal. ontribución.
  - Impuestos Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Federal, Estatal y Derechos de Control Vehicular.
  - Pago de Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.
  - Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.
  - Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados.
  - Cuotas Fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.
  - Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios por la Venta de Gasolina y Diesel.
  - Derechos que se causan por los servicios que presta la Secretaría del Transporte por el otorgamiento de concesiones o permisos para explotar el servicio público.
  - Pago por concepto de multa improcedente de verificación vehicular extemporánea.
  - Aportaciones Estatales para Obras de Impacto Vial.
  - Concepto de los derechos que se pagan a las diferentes dependencias del Gobierno del Estado de México.
  - Derechos por servicios que prestaban las autoridades de la antes Dirección General del Registro Público de la Propiedad (pagados hasta diciembre de 2007).



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	73

- Exención del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos de carácter federal, estatal y Derechos de Control Vehicular.
  - Exención del pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno el Estado de México y aportaciones de mejoras.
  - Solicitud de condonación de multas, recargos e indemnización por cheques devueltos.
- Trámites fiscales que corresponden a la Dirección de Administración de Cartera:
- Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones estatales.
  - Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones federales.
  - Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones estatales.
  - Solicitud de pago a plazos diferidos de contribuciones federales.
  - Solicitud de suspensión del procedimiento administrativo de ejecución en el ámbito estatal.
  - Solicitud de suspensión del procedimiento administrativo de ejecución en el ámbito federal.
  - Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito estatal.
  - Solicitud de sustitución de garantía en el ámbito federal.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	74

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.7 Recepción de Trámites Fiscales**

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

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 75

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
11	Contribuyente	<p>trámite, lo invita a subsanar las observaciones y reiniciar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.</p> <p>Se entera de los motivos de la improcedencia de su trámite y se retira, subsana las observaciones y en su caso procede a reiniciar su trámite.</p>	atención al usuario
12	Receptor de Trámites	<p><b>Procedió el trámite</b></p> <p>Entrega al contribuyente los productos generados del trámite y le solicita firma o huella digital de recibido en el acuse correspondiente.</p>	<p>Productos generados del trámite</p> <p>Acuse de recibo</p>
13	Contribuyente	<p>Recibe los productos generados del trámite, firma o estampa huella digital en el acuse de recibo, lo devuelve al asesor fiscal y se retira.</p>	Acuse de recibo
14	Receptor de Trámites	<p>Recibe acuse firmado, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.</p> <p>Turna al área de Back Office el acuse de recibo del trámite.</p>	<p>Acuse de recibo</p> <p>Protocolo de atención al usuario</p>
15	Back Office	<p>Recibe acuse de recibo, lo integra al expediente del contribuyente y lo resguarda.</p>	<p>Acuse de recibo</p> <p>Expediente</p>
16	Receptor de Trámites	<p><b>Es recepción de trámite fiscal.</b></p> <p>Revisa y coteja que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas contra las fotocopias, conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente y procede según corresponda.</p>	
17	Receptor de Trámites	<p><b>Los requisitos documentales no están completos o correctos</b></p> <p>Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le regresa su documentación con una Ficha Técnica del trámite, lo invita a que tome nota, realice la corrección correspondiente y regrese en otra ocasión para continuar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.</p>	<p>Documentos</p> <p>Ficha Técnica</p>
18	Contribuyente	<p>Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación con ficha técnica y se retira.</p>	Documentos

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

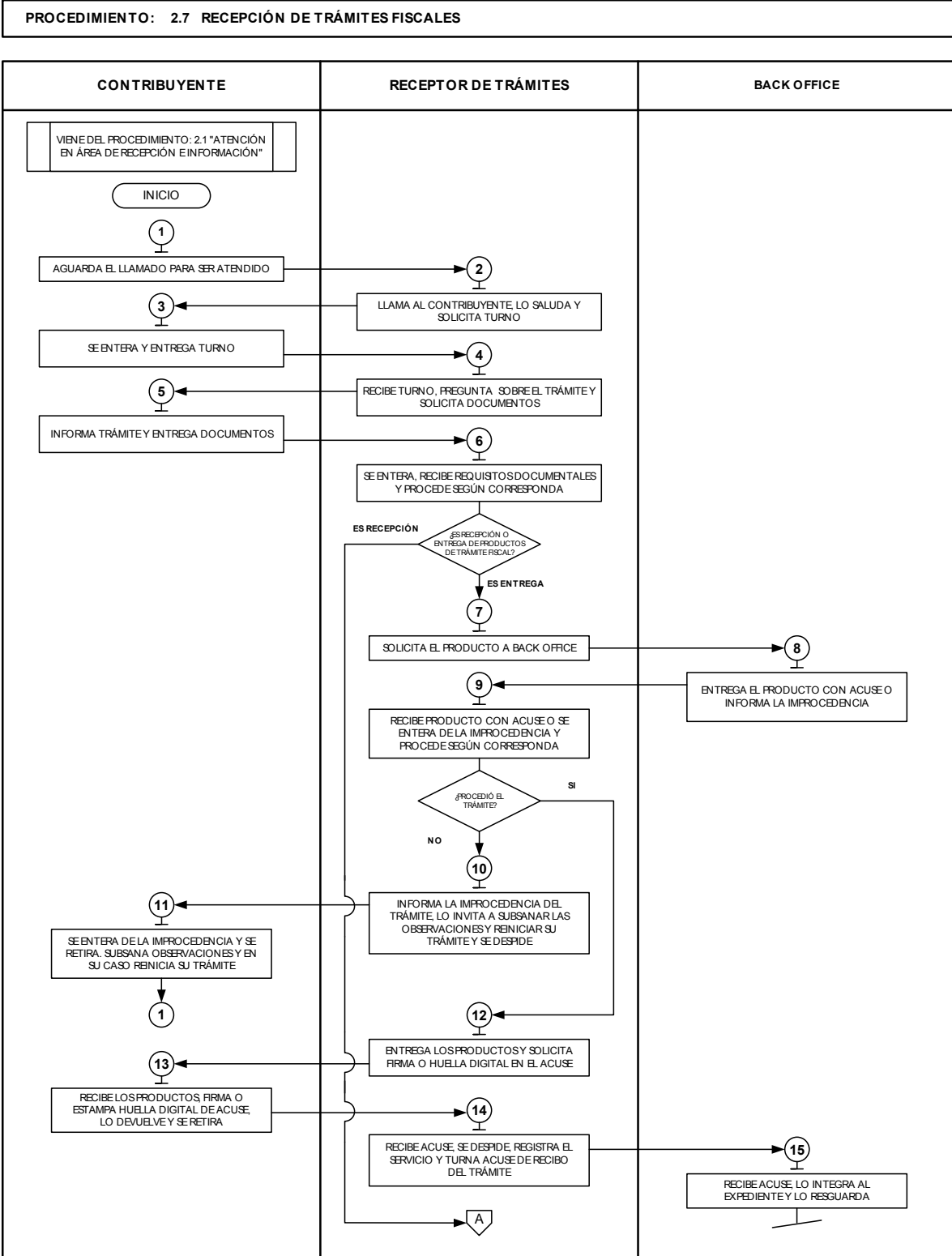
Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	76

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
19	Receptor de Trámites	<p><b>Los requisitos documentales están completos y correctos</b></p> <p>Estampa rúbrica e iniciales de cotejado en las fotocopias de los documentos, determina si es recepción de trámite en papel o personalizada y procede según corresponda.</p>	<p>Ficha Técnica</p> <p>Documentos</p>
20	Receptor de Trámites	<p><b>Es recepción de trámite personalizado</b></p> <p><b>Procede a recibir el trámite. Se conecta a los procedimientos 2.7.1; 2.7.2; 2.7.3; 2.7.4; 2.7.5 y 2.7.6.</b></p>	<p>Documento generado / acuse</p>
21	Receptor de Trámites	<p><b>Es recepción de trámite en papel</b></p> <p>Recibe trámite, estampa el sello de recibido, con fecha y número de folio, integra un expediente con las fotocopias, informa al Contribuyente los tiempos y medios de respuesta a su trámite, entrega los documentos originales al contribuyente y su acuse de recibo y se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.</p> <p>Registra el servicio brindado y retiene la documentación hasta el final del día.</p>	<p>Documentos</p> <p>Acuse</p>
22	Contribuyente	<p>Se entera de la fecha en que debe regresar o esperar la respuesta a su trámite, recibe documentación original y acuse de recibo y se retira.</p>	<p>Acuse</p>
23	Receptor de Trámites	<p>Al término del día, turna los expedientes de los trámites recibidos al área responsable de su atención (Back Office) mediante Factura de Control de Entrega de Trámites.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria, Dirección Jurídica Consultiva y Dirección de Administración de Cartera.</b></p>	<p>Documentos</p> <p>Factura Control de Entrega de Trámites</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 77

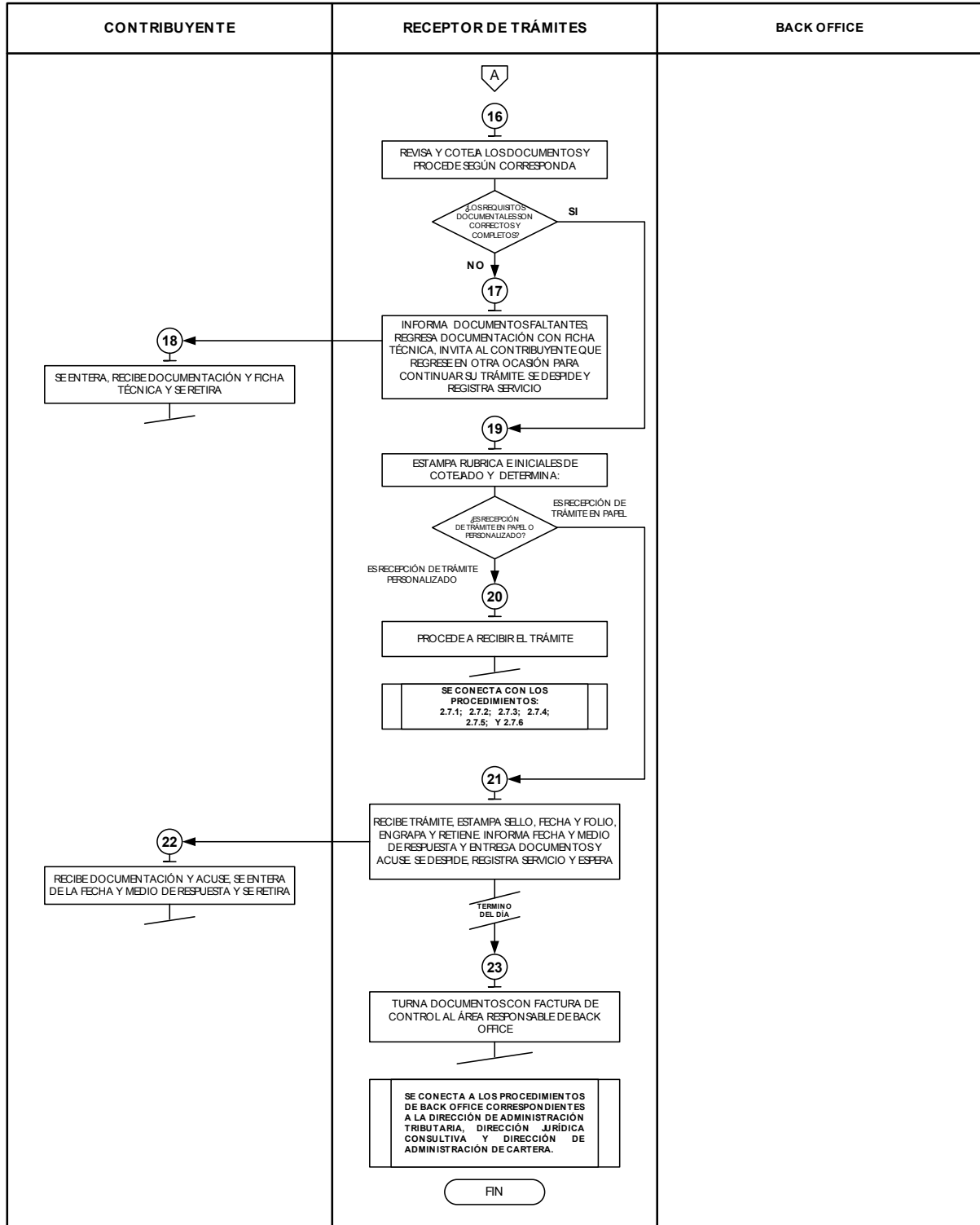
**Diagrama:**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 78

**PROCEDIMIENTO: 2.7 RECEPCIÓN DE TRÁMITES FISCALES**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	79

**Medición:**

**Indicadores para medir la eficiencia en la recepción de trámites:**

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

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	80

**Procedimientos específicos inherentes a trámites fiscales:**

**2.7.1 Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes para el Régimen de Pequeños Contribuyentes**

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



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	81

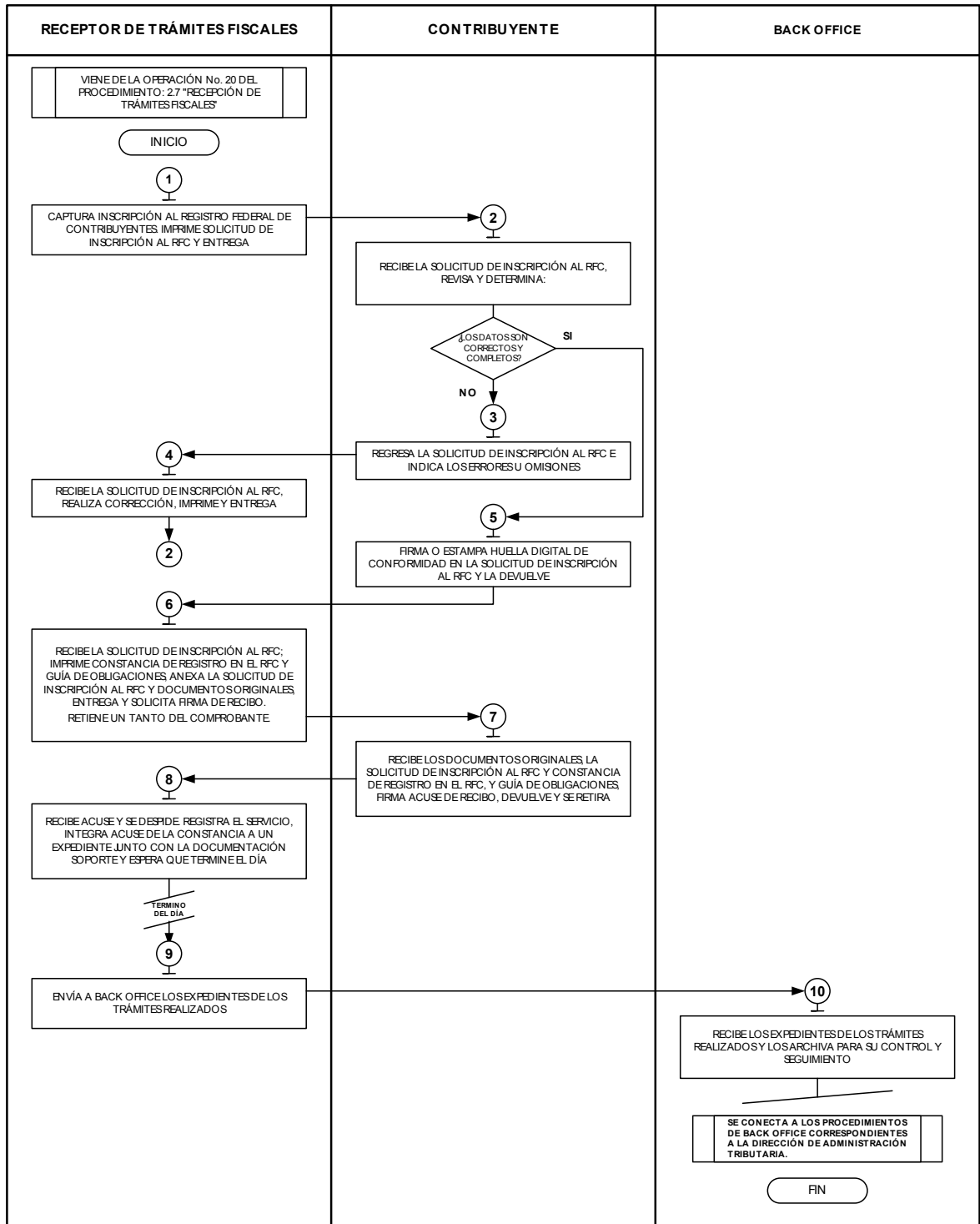
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		RFC, Constancia de Registro en el RFC, Guía de Obligaciones y Acuse de inscripción al RFC, y se retira.	del trámite
8	Receptor de trámites fiscales	Integra un expediente con las fotocopias de los documentos, anexa la copia de la Constancia de Registro en el RFC, guía de obligaciones y acuse de inscripción al expediente del contribuyente.	
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.  Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 82

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.7.1 INSCRIPCIÓN AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES PARA EL REGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	83

**2.7.2 Aviso de Modificación al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor de trámites fiscales	<p><b>Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales".</b></p> <p>Ingresar a la aplicación del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en el apartado de Insc. y Avisos al RFC, captura la información para la modificación de datos según corresponda (Aumento y/o Disminución de Obligaciones, Apertura de Establecimiento, Cierre de Establecimiento, Cambio de Domicilio, Reanudación de Actividades, Corrección o Cambio de Nombre y Cambio o Incorporación de CURP) ingresando los datos de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.</p>	Documentos
2	Contribuyente	<p>Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y determina: ¿Los datos son correctos y completos?</p>	
3	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
4	Receptor de trámites fiscales	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 2.</b></p>	
5	Contribuyente	<p><b>Los datos son correctos y completos</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al receptor de trámites fiscales.</p>	
6	Receptor de trámites fiscales	<p>Guarda la información en el sistema, si la modificación es por Aumento y/o Disminución de Obligaciones imprime acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes y Guía de Obligaciones en dos tantos, entrega un tanto al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto del acuse de actualización.</p> <p>Si la modificación es por Apertura de Establecimiento, Cierre de Establecimiento o por Cambio de Domicilio, imprime acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes en dos tantos, entrega un tanto al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto del acuse de actualización.</p>	<p>Acuse de actualización al RFC y Guía de Obligaciones</p> <p>Acuse de actualización al RFC</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 84

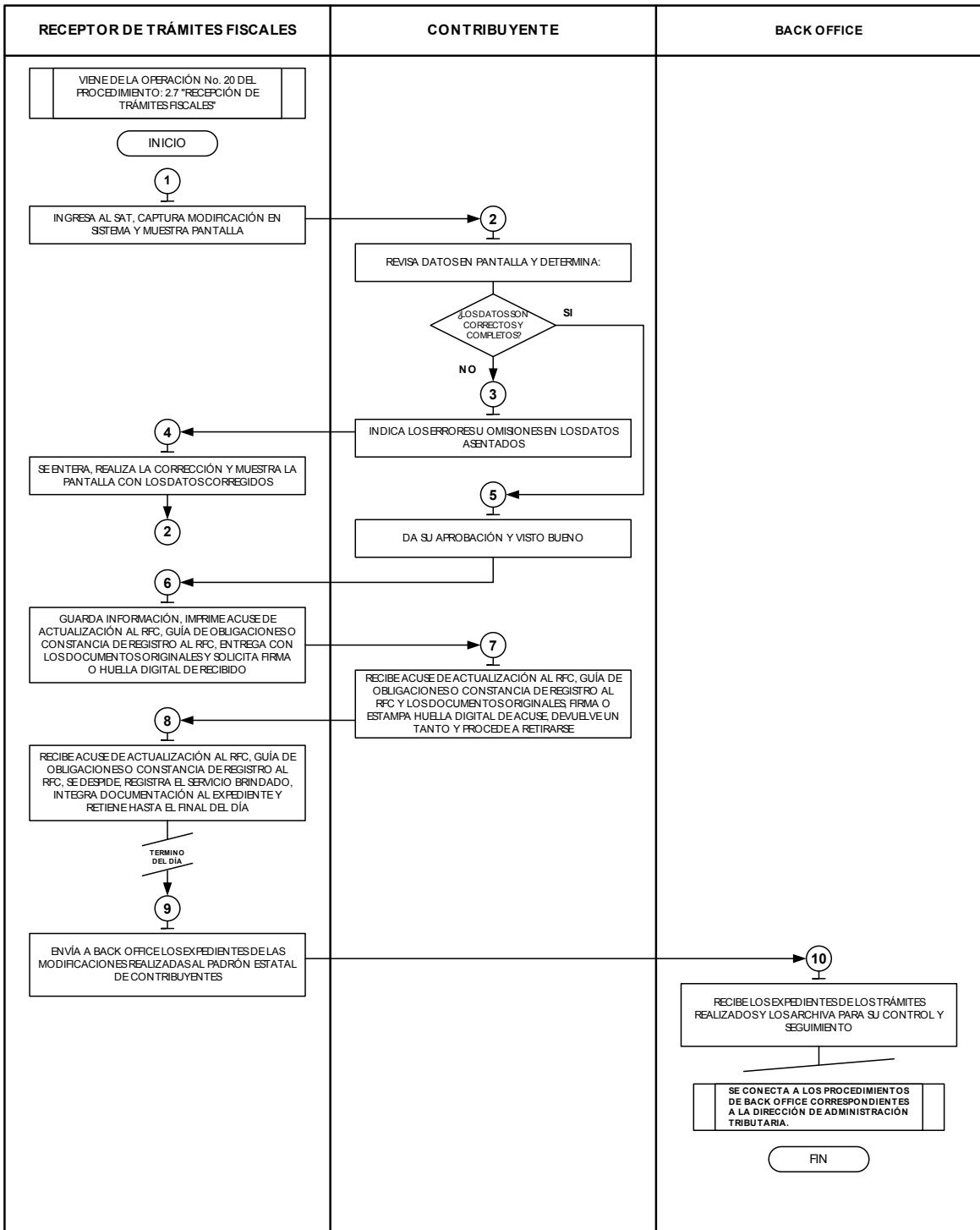
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
7	Contribuyente	<p>Si la modificación es por Reanudación de Actividades, imprime acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes, Constancia de Registro en el RFC y Guía de Obligaciones en dos tantos, entrega un tanto al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto del acuse de actualización.</p> <p>Si la modificación es por Corrección o Cambio de Nombre y por Cambio o Incorporación de CURP, imprime acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes y Constancia de Registro en el RFC en dos tantos, entrega un tanto al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto del acuse de actualización.</p>	<p>Acuse de actualización al RFC, Constancia de Registro en el RFC y Guía de Obligaciones</p> <p>Acuse de actualización al RFC Constancia de Registro en el RFC</p>
8	Receptor de trámites fiscales	<p>Recibe acuse de actualización de datos al Registro Federal de Contribuyentes, Constancia de Registro al RFC y Guía de Obligaciones según corresponda y los documentos originales, firma o estampa huella digital de recibido en el acuse de actualización, lo devuelve al receptor de trámites fiscales y procede a retirarse.</p>	<p>Acuse de actualización al RFC</p>
9	Receptor de trámites fiscales	<p>Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.</p>	<p>Expedientes</p>
10	Back Office	<p>Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.</p> <p>Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.</p>	<p>Expedientes</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 85

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.7.2 AVISO DE MODIFICACIÓN AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC) PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	86

**2.7.3 Aviso de Suspensión de Actividades al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes**

1	Receptor de trámites fiscales	<p><b>Viene de la operación No. 20 del procedimiento 2.7 "Recepción de Trámites Fiscales".</b></p> <p>Recibe en original y fotocopia la documentación presentada por el contribuyente para el trámite de aviso de suspensión de actividades.</p> <p>Ingresa a la aplicación del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en el apartado de Insc. y Avisos al RFC, captura la información ingresando los datos de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos.</p>	Documentos
2	Contribuyente	<p>Revisa en pantalla los datos capturados por el receptor de trámites y determina: ¿Los datos son correctos y completos?</p>	
3	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
4	Receptor de trámites fiscales	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 2.</b></p>	
5	Contribuyente	<p><b>Los datos son correctos y completos</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al receptor de trámites fiscales.</p>	
6	Receptor de trámites fiscales	<p>Guarda la información imprime acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes en dos tantos, entrega uno al contribuyente junto con los documentos originales y solicita firma o huella digital de recibido en el otro tanto del acuse de actualización.</p>	Acuse de actualización al RFC y Documentos Originales
7	Contribuyente	<p>Recibe acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes y los documentos originales, firma o estampa huella digital de recibido en el acuse de actualización, lo devuelve al receptor de trámites fiscales y procede a retirarse.</p>	Acuse de actualización al RFC y Documentos Originales
8	Receptor de trámites fiscales	<p>Recibe acuse de actualización al Registro Federal de Contribuyentes con firma de recibido, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario, registra el servicio brindado, integra acuse al expediente del trámite y retiene hasta el final del día.</p>	Acuse de actualización al RFC

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	87

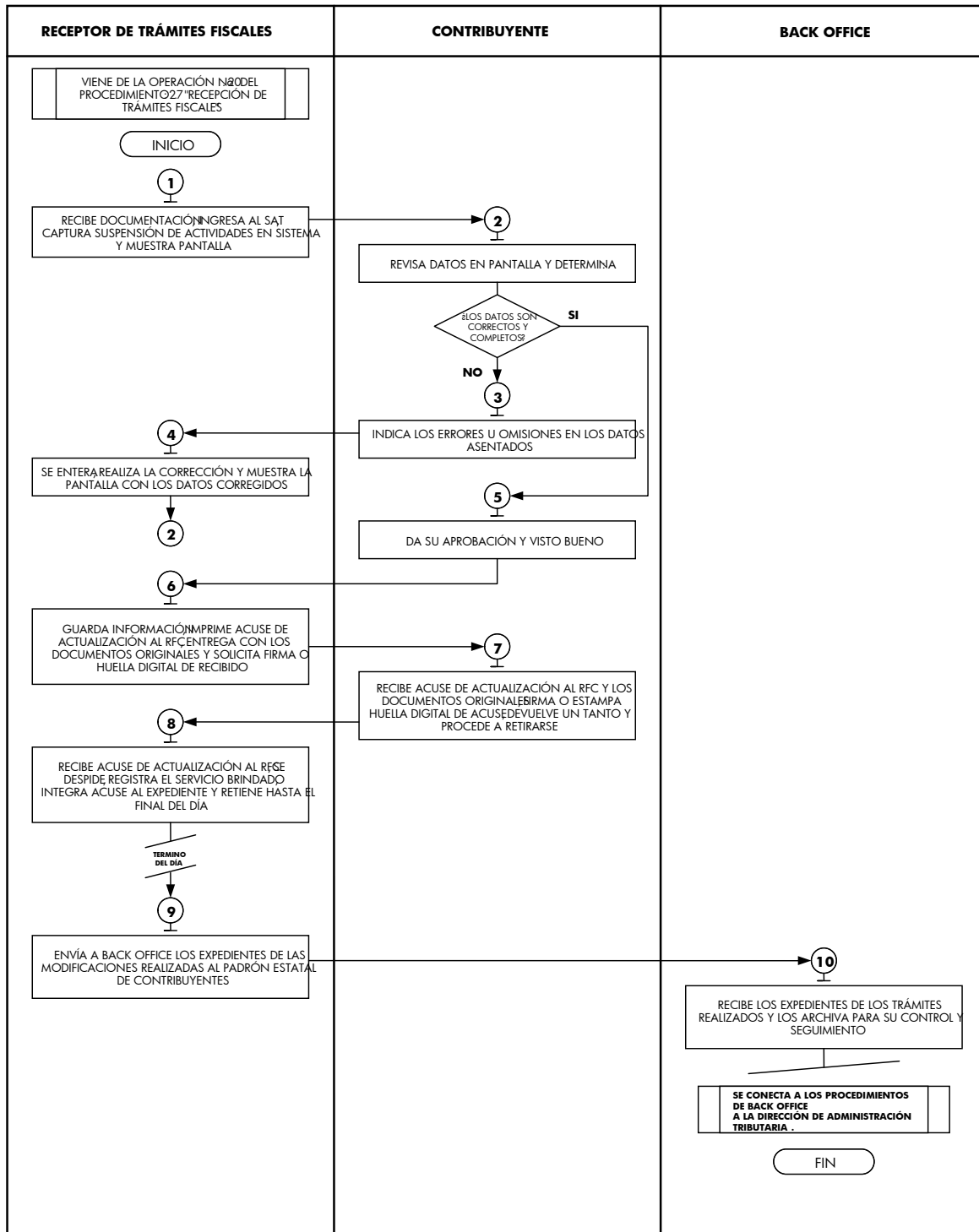
9	Receptor de trámites fiscales	Al final del día envía al área de Back Office los expedientes con las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.	Expedientes
10	Back Office	Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.  Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 88

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO : 2.7.3 AVISO DE SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES (RFC) PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES**





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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	89

**2.7.4 Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes**

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

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

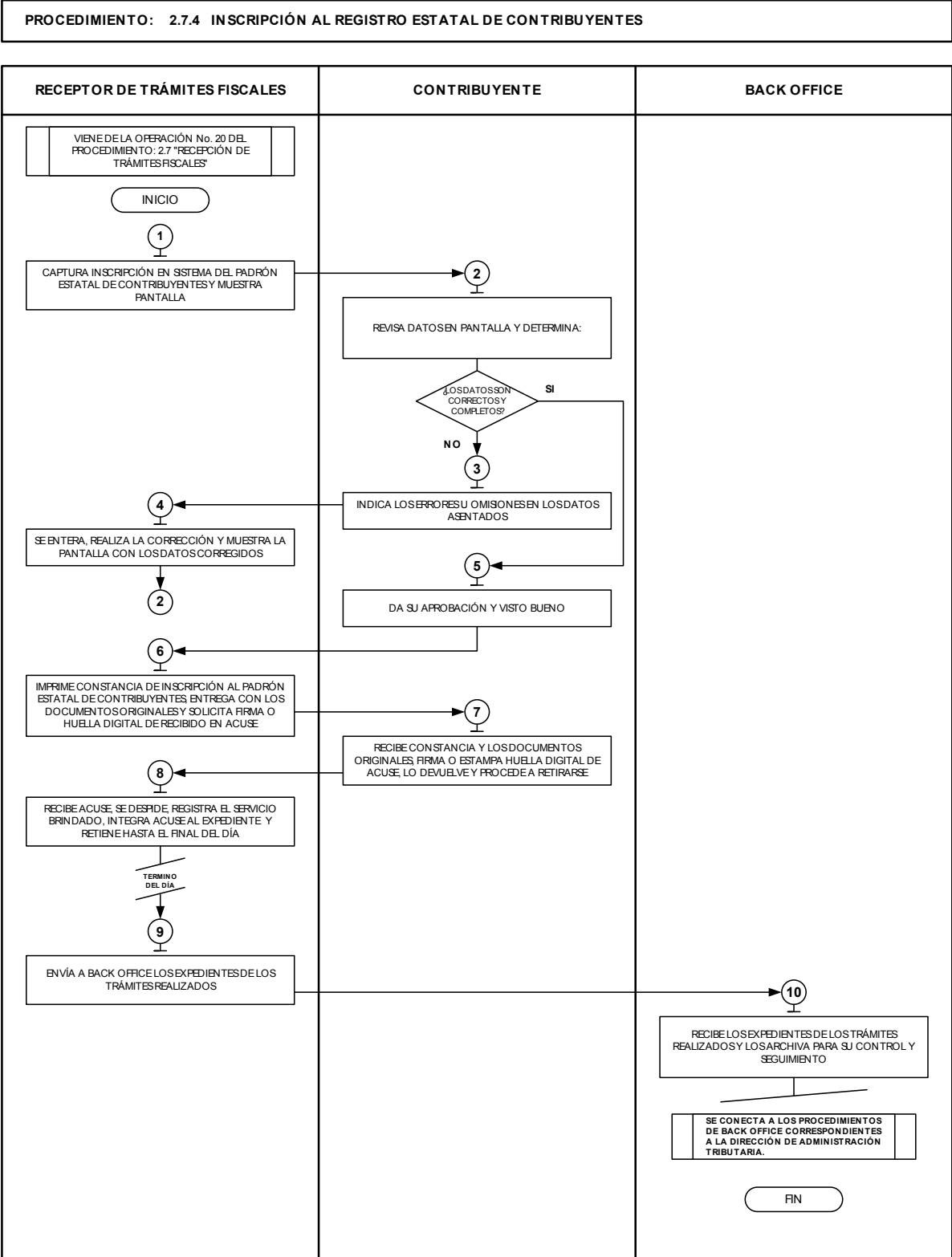
Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	90

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos Involucrados</b>
10	Back Office	realizados. Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento. Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 91

**Diagrama:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	92

**2.7.5 Aviso de Modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes**

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

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

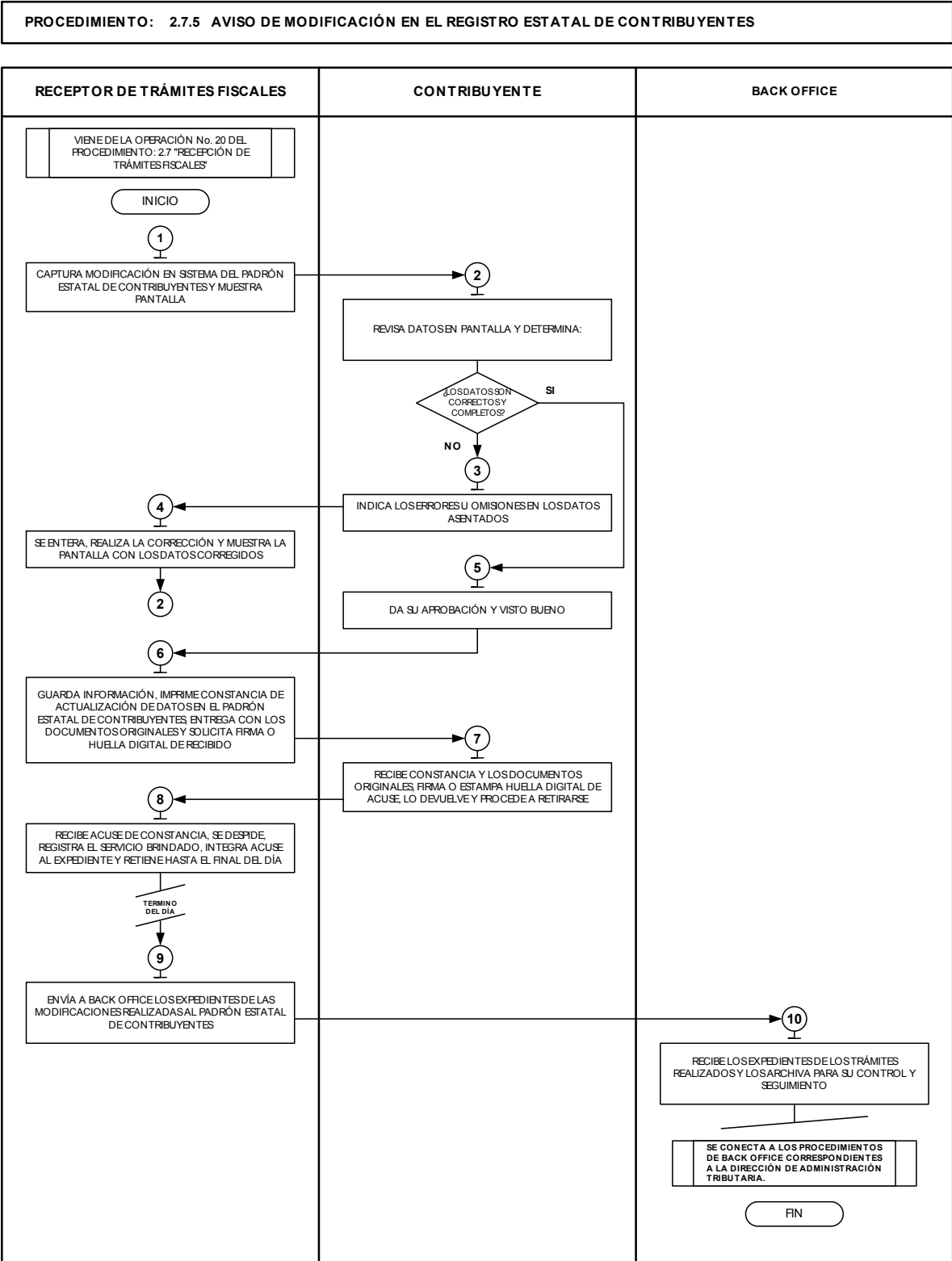
Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	93

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos Involucrados</b>
10	Back Office	realizados. Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento. Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 94

**Diagrama:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	95

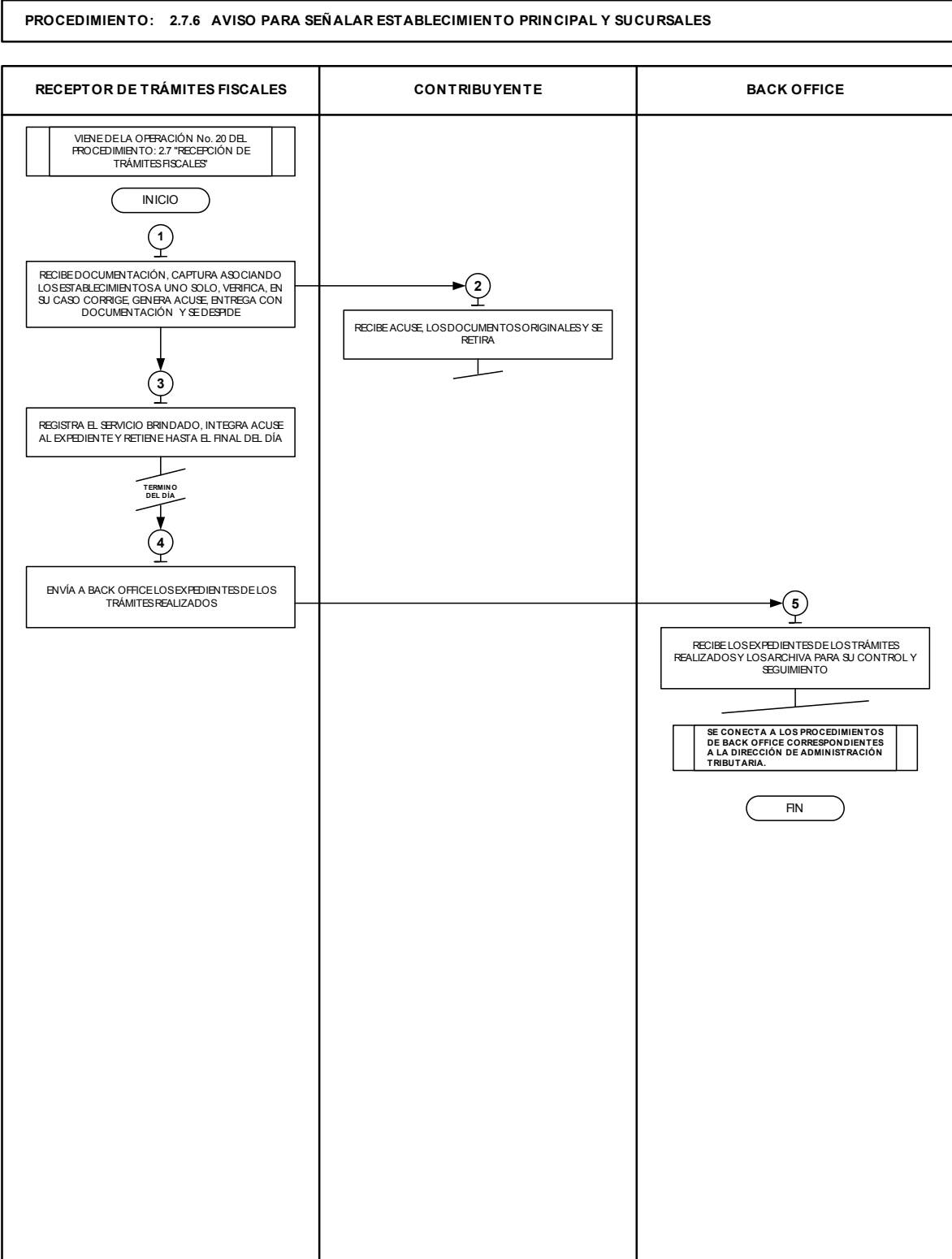
**2.7.6 Aviso para Señalar Establecimiento Principal y Sucursales**

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

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 96

**Diagrama:**





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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	97

**2.7.7 Expedición de la Clave Única del Registro de Población (CURP)**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	98

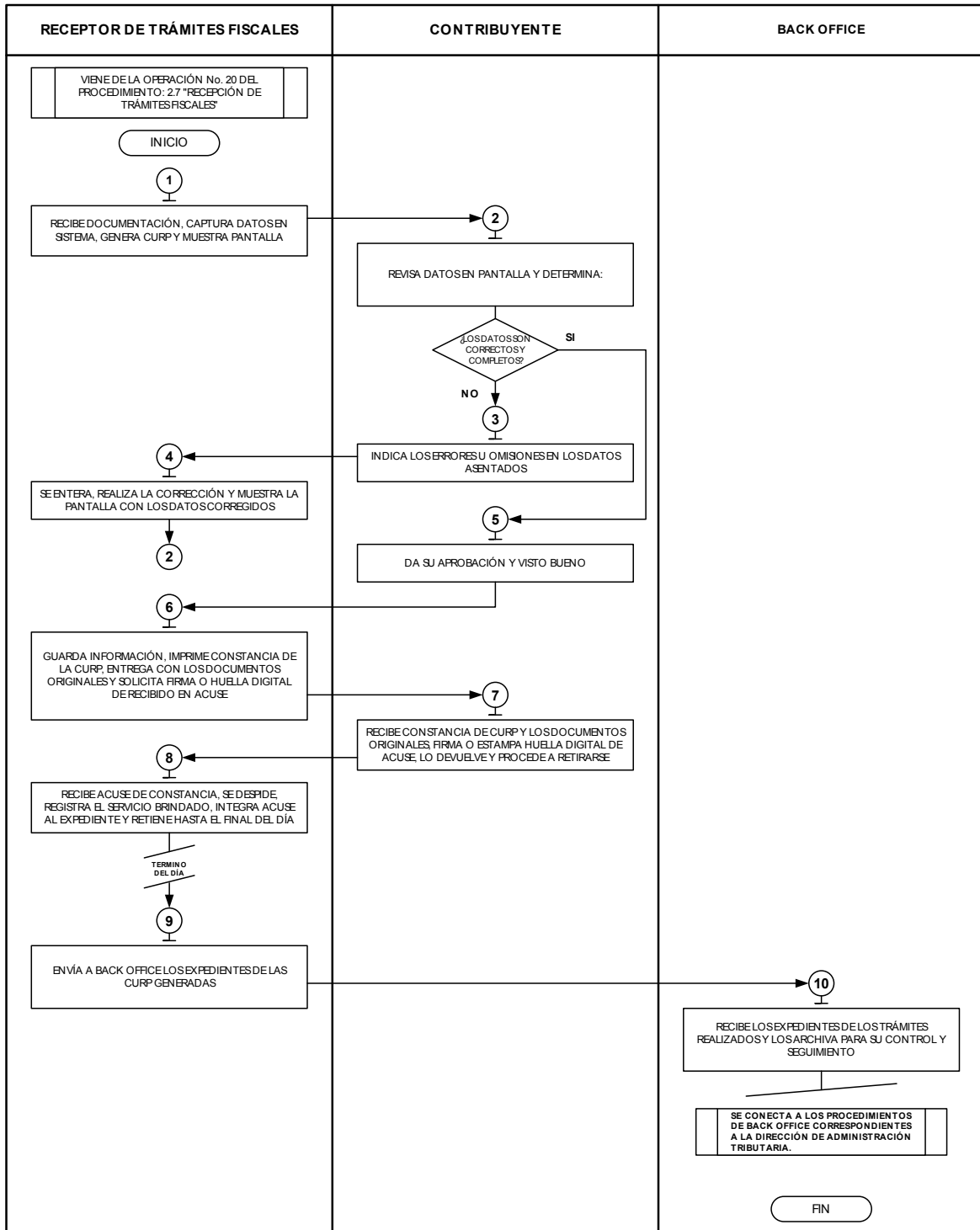
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos Involucrados</b>
10	fiscales Back Office	las fotocopias de los documentos que respaldan los trámites realizados.  Recibe los expedientes con la documentación soporte de los trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.  Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.	Expedientes

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 99

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.7.7 EXPEDICIÓN DE LA CLAVE ÚNICA DEL REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	100

**2.7.8 Solventación de requerimiento de pago de:**

- **Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.**
- **Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Concursos y Juegos Permitidos con Cruce de Apuestas.**
- **Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Automotores Usados**
- **Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.**
- **Impuesto Sobre la Renta para el Régimen Intermedio.**
- **Pago de Cuotas Fijas para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.**
- **Declaración Informativa Anual del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios.**
- **Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.**
- **Impuesto Sobre Automoviles Nuevos.**
- **Aportaciones de Mejoras por Servicios Ambientales.**

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	101

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		trámites realizados y los archiva para su control y seguimiento.  <b>Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria.</b>	

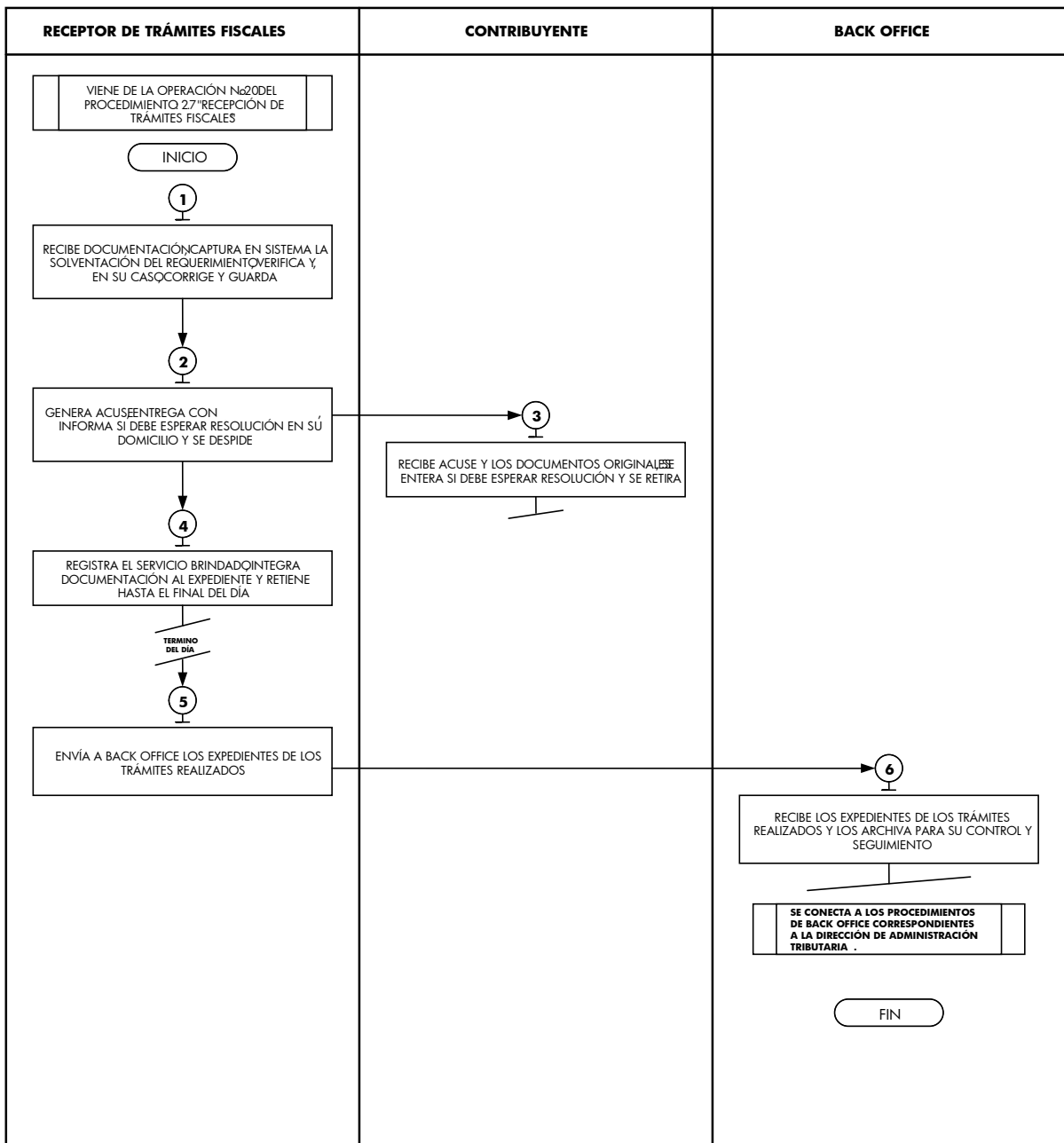
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 102

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO : 27.8 SOLVENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE PAGO DE:**

- IMPUESTO SOBRE EROGACIONES POR REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL
- IMPUESTO SOBRE LOTERÍAS, RIFAS, SORTEOS, CONCURSOS Y JUEGOS PERMITIDOS CON CRUCE DE APUESTAS
- IMPUESTO SOBRE ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES USADOS
- IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS
- IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA EL RÉGIMEN INTERMEDIO
- PAGO DE CUOTAS FIJAS PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES
- DECLARACIÓN INFORMATIVA ANUAL DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS
- IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS Y DERECHOS DE CONTROL VEHICULAR
- IMPUESTO SOBRE AUTOMOVILES NUEVO
- APORTACIONES DE MEJORAS POR SERVICIOS AMBIENTALES



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	103

## **Procedimiento: 2.8 Recepción de Trámites de Control Vehicular**

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

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

### **Referencias:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 31 fracción IV, Última reforma publicada DOF 13-04-2011.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 27 Fracción II, última reforma publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 29 de enero de 2007.
- Ley de Coordinación Fiscal, artículos 10, 13 y 14. Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1978, reformas y adiciones.
- Convenio de Adhesión al Sistema Nacional de Coordinación Fiscal Celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, cláusula primera. Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1979.
- Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal que celebran el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de México, Cláusulas primera; Segunda fracción VII; Octava fracción I y Decima Tercera. Diario Oficial de la Federación, 10 de diciembre de 2008 y Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de enero de 2009.
- Ley del Registro Público Vehicular, artículos 6 y 7. Diario Oficial de la Federación del 1 de septiembre de 2004, reformas y adiciones.
- Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, artículos 1, 1A, 2, 3, 4 y 5. Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 1980, reformas y adiciones.
- Manual de Procedimientos para la Operación del Registro Estatal de Vehículos a Nivel Nacional, emitido por la Administración General de Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el mes de febrero de 2000, vigente a la fecha.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 1, 16, 24, 60, 62, 63, 64 y 91 Bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	104

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 1 de febrero de 1997, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículos 1, 2, 3 fracción VI, 11 fracción I, 12 y 14 fracciones XVII, LVI, LIX, LXII, LXIII y LXV. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, reformas y adiciones.
- Reglamento Metropolitano del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de junio de 2007.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numerales 20311000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de julio de 2008.
- Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, punto sexto. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de junio de 2008.
- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

### **Responsabilidades:**

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

- El asesor de Control Vehicular (liquidador) deberá:
  - Verificar y recibir correctamente los documentos de acuerdo al trámite que solicite el contribuyente, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - En los casos necesarios, realizar la consulta en los sistemas establecidos (REPUVE, SOIA, SAT, SIIGEM) para verificar la procedencia o improcedencia del trámite solicitado.
  - Realizar la captura correcta de datos en el sistema correspondiente, de los trámites solicitados a fin de emitir los documentos generados por el sistema.
  - Conocer y aplicar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, Manuales y lineamientos establecidos para la realización de trámites de control vehicular.
  - Brindar orientación de calidad al contribuyente en todo lo relacionado a trámites de Control Vehicular, solventado totalmente sus dudas y cuestionamientos.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	105

- Validar y digitalizar los documentos de cada uno de los trámites, una vez realizada la captura de los mismos, debiendo verificar que las imágenes se encuentren legibles y completas.
- Resguardar durante la jornada laboral, de forma segura, las placas de circulación (láminas) dadas de baja o el documento que acredite la carencia de las mismas, para su entrega diaria al área responsable de su concentración.

– **El asesor de Conclusión de Trámite (entrega de placas) deberá:**

- Verificar y recibir los documentos originales presentados por el contribuyente para la conclusión del trámite.
- Realizar la captura de los datos en el sistema correspondiente para la conclusión del trámite y entrega correcta de productos.
- Conocer y aplicar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente, Manuales y lineamientos establecidos para la realización de trámites de control vehicular.
- Brindar orientación de calidad al contribuyente en todo lo relacionado a trámites de Control Vehicular, solventando totalmente sus dudas y cuestionamientos.
- Validar y digitalizar los documentos de conclusión del trámite, una vez realizada dicha conclusión, debiendo verificar que las imágenes se encuentren legibles y completas.
- Realizar el cierre de los trámites en el sistema correspondiente.
- Resguardar durante la jornada laboral, de forma segura, los formatos generados del trámite con firma autógrafa del contribuyente, para su entrega diaria al área de back office.
- Durante la jornada laboral, resguardar las formas valoradas asignadas en el sistema, hasta su entrega al contribuyente.

– **El Supervisor de Trámites de Control Vehicular deberá:**

- Verificar los trámites que reciben los asesores de control vehicular para asegurar que los expedientes se encuentren correctamente integrados, en base a la Guía de Requisitos vigente.
- Validar las firmas de los contribuyentes en los trámites de control vehicular, en casos necesarios.
- Apoyar a los asesores que brindan servicios de control vehicular, en los casos con problemáticas complejas.
- Realizar la carga de las placas de vehículos y tarjetas de circulación en el sistema correspondiente y verificar constantemente la disponibilidad de las mismas.
- Vigilar que los servidores públicos que brindan atención al contribuyente en trámites de control vehicular, realicen sus funciones con apego a los procedimientos establecidos en Manuales y Lineamientos de Control Vehicular vigentes.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	106

- Supervisar que la digitalización de los documentos de trámites de control vehicular se realice conforme a lo establecido.

### **Definiciones:**

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

### **Insumos:**

- Turno de atención.

### **Recursos:**

- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Requisitos documentales.
- Fichas Técnicas.
- Protocolo de atención al usuario.
- Protocolo de entrega de placas.
- Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

### **Resultados:**

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

### **Interacción con otros procedimientos:**

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

### **Políticas:**

- Los receptores de trámites de Control Vehicular guardarán especial cuidado en seguir la normatividad para cada recepción de trámites que lleven a cabo, vigilando que cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	107

- Todo contribuyente a ser atendido por el personal de Control Vehicular, deberá contar con un turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente el Asesor de Control Vehicular se apegará al protocolo de atención al usuario.
- En caso de que el Contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor de Control Vehicular, éste informará al supervisor del área para su debida atención.
- En caso de que los sistemas informáticos o la pantalla electrónica de turnos dejen de operar se actuará de conformidad con los lineamientos de contingencia.
- Con la finalidad de dar fluidez a la recepción de trámites de Control Vehicular, sólo podrá recibirse un trámite por cada turno de atención.
- Cuando el contribuyente requiera realizar un segundo trámite, se canalizará al Área de Recepción e Información para que se le proporcione otro turno de atención.
- En los casos en que el contribuyente desee ingresar dos trámites o más con un solo turno de atención, se le dará el tratamiento de "Grandes Contribuyentes" en cuyo caso se recibirán los documentos y se le indicará el plazo para que acuda a recoger los productos generados de sus trámites.
- Con los turnos de atención especial sólo se recibirá un trámite por cada turno de atención.
- Los contribuyentes que acudan a registrar un vehículo con refactura expedida por el Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE o FIDELIQ), deberán presentar original de dicha factura.
- El Asesor de Control Vehicular deberá escanear dicha factura y enviarla vía correo electrónico a la Dirección del Registro Estatal de Vehículos para su validación. Una vez enviada la refactura se deberá realizar la consulta vía telefónica a dicha Dirección. En los casos en que la Dirección del Registro Estatal de Vehículos informe que la refactura es procedente, se deberá realizar el trámite al contribuyente el mismo día.
- Cuando la refactura no pueda ser validada el mismo día, el Asesor de Control Vehicular deberá tomar los datos del contribuyente (nombre, número telefónico y/o correo electrónico), con la finalidad de informarle cuando la refactura haya sido validada para que acuda a realizar su trámite o, en su caso, si ésta no fue procedente.
- En todos los trámites de control vehicular, el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos deberá realizarse con base al valor original del vehículo.
- La consulta al Registro Público Vehicular (REPUVE) deberá realizarse para verificar que el vehículo no cuente con reporte de robo y sólo deberá imprimirse para su digitalización. Por

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	108

ningún motivo deberá entregarse al contribuyente. La impresión puede utilizarse como material de reciclaje.

- La consulta a SOIA deberá realizarse para verificar la autenticidad del pedimento de importación de un vehículo de procedencia extranjera y sólo deberá imprimirse para su digitalización. Por ningún motivo deberá entregarse al contribuyente. La impresión puede utilizarse como material de reciclaje.
- La tarjeta de circulación deberá verificarse por el asesor y el contribuyente, para confirmar en SIIGEM que ésta se haya impreso correctamente, antes de cerrar la aplicación.
- La atención en trámites de Control Vehicular se proporcionará en un tiempo promedio de 30 minutos por trámite.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación del trámite, se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a corregir o complementar la información, proporcionándole una ficha técnica del trámite.
- Se considerará trámite de Control Vehicular para Vehículos de Servicio Particular:
  1. Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos nuevos, nacionales o importados.
  2. Alta, expedición de placas y tarjeta de circulación para vehículos usados.
  3. Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos provenientes de otras entidades federativas.
  4. Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos extranjeros importados definitivamente.
  5. Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos en demostración y traslado.
  6. Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.
  7. Cambio de propietario del vehículo.
  8. Reposición de tarjeta de circulación.
  9. Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular.
  10. Expedición de permiso provisional para transportar carga en vehículo particular.
  11. Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México (por cambio de dígito, por robo o extravío de una o ambas placas, canje de placas anteriores a vigentes, cambio a placa bicentenario, o cambio a placas específicas).
  12. Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.
- La impresión de la consulta a REPUVE y SOIA no deberá ser entregada al contribuyente, para ser utilizada como material de reciclaje.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 109

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.8 Recepción de Trámites de Control Vehicular**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"</b>	
1	Contribuyente	Aguarda con turno de atención en la sala de espera el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor de Control Vehicular	Llama al contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega el turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor de Control Vehicular	Recibe turno. Pregunta al contribuyente sobre el trámite que solicita y le requiere los documentos correspondientes conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.	Turno de Atención Guía de Requisitos de Trámites y Servicios
5	Contribuyente	Informa sobre el trámite a realizar y entrega los requisitos documentales correspondientes.	Documentos involucrados en el trámite
6	Asesor de Control Vehicular	Se entera del trámite, recibe requisitos documentales, revisa que estén completos y correctos los documentos originales o copias certificadas y procede según corresponda.	Documentos involucrados en el trámite
7	Asesor de Control Vehicular	<b>Los documentos no están completos y/o correctos.</b>  Informa al contribuyente sobre los documentos faltantes u observaciones de su trámite, le devuelve los documentos con una Ficha Técnica del trámite, lo invita a que realice la corrección correspondiente y regrese para continuar su trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra la atención.	Fichas técnicas Protocolo de atención
8	Contribuyente	Se entera de los documentos faltantes u observaciones de su trámite, recibe su documentación con una Ficha Técnica del trámite y se retira.	Ficha técnica
9	Asesor de Control Vehicular	<b>Los documentos si están completos y correctos.</b>  Procede a realizar el trámite. <b>Se conecta a los procedimientos del 2.8.1 al 2.8.12</b>	Documentos involucrados en el trámite

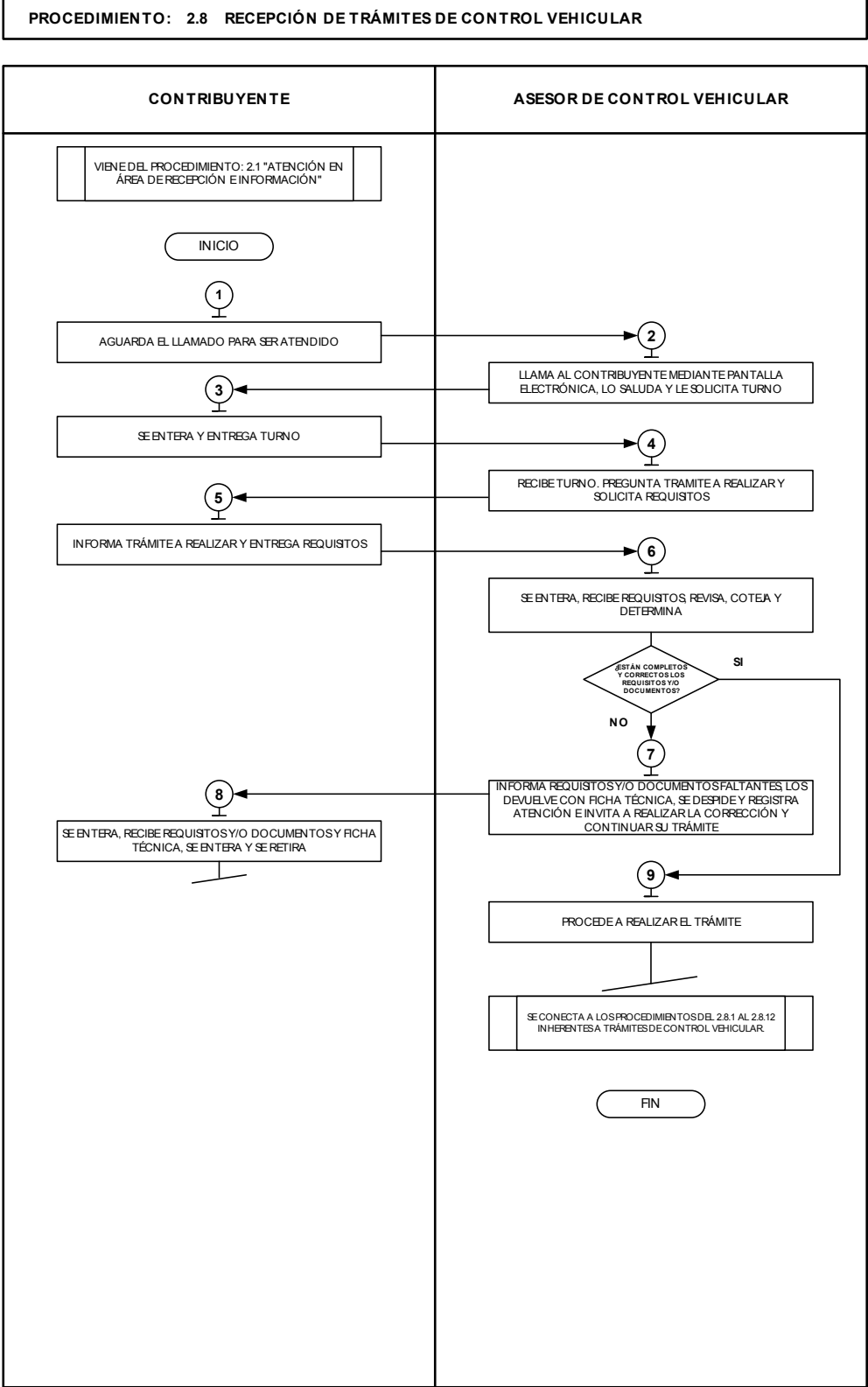
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	110

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		inherentes a trámites de Control Vehicular.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 111

**Diagrama de flujo:**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	112

**Medición:**

**Indicadores para medir la capacidad de respuesta en la recepción de trámites de control vehicular:**

$$\frac{\text{Número mensual de contribuyentes atendidos en control vehicular}}{\text{Total mensual de contribuyentes atendidos}} \times 100 = \% \text{ de contribuyentes atendidos en Control Vehicular.}$$

**Registro de evidencias:**

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

**Formatos e instructivos:**

No aplica.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	113

**Procedimientos específicos inherentes a trámites de control vehicular:**

**2.8.1 Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos nuevos, nacionales o importados**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b>	
1	Asesor de control vehicular	Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.	
2	Asesor de control vehicular	<b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago.	Documentos involucrados en el trámite Consulta de REPUVE
3	Asesor de control vehicular	Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b>  <b>No es procedente el trámite.</b>  Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y solicitar la devolución del pago realizado, en su caso. Lo invita a reiniciar su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos involucrados en el trámite Protocolo de atención
4	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
5	Asesor de control vehicular	<b>Es procedente el trámite.</b>  Revisa que la captura realizada por el contribuyente coincida con la documentación presentada para dar de alta el vehículo en el padrón, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos son correctos?</b>	Documentos involucrados en el trámite Solicitud de Trámite Vehicular Formato Universal de Pago Comprobante de pago
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente de las inconsistencias del trámite, lo	

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	114

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
7	Contribuyente	asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.  Se entera e informa al asesor si inicia el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite.</b>  Devuelve los documentos y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite Protocolo de atención
10	Contribuyente	Recibe sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
11	Asesor de control vehicular	<b>Si desea iniciar el trámite.</b>  Procede a capturar la información en el sistema correspondiente.	
12	Asesor de control vehicular	<b>Se conecta con la Actividad No. 17.</b>  <b>Los datos capturados son correctos</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, y le informa que pase al área de entrega de placas para recoger sus productos, con el original del comprobante de pago, la solicitud del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.	
13	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, acude al área de entrega de placas y proporciona documentación para recoger sus productos.  <b>Se conecta con la operación No. 27.</b>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 115

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
14	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite no ha iniciado vía web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Consulta de REPUVE</p>
15	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite y le devuelve los documentos originales. Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Protocolo de atención</p>
16	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe los documentos originales y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
17	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, así como los datos para dar de alta el vehículo en el padrón estatal, tomando la información de los documentos originales presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
18	Contribuyente	<p>Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b></p>	
19	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
20	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones, solicitándole nuevamente que verifique la información. <b>Se conecta a la operación No. 18.</b></p>	
21	Contribuyente	<p><b>Los datos son correctos y completos.</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.</p>	
22	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto.</p>	<p>Solicitud de trámite</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 116

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y le solicita al contribuyente la firma o huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite.	vehicular Formato universal de pago
23	Contribuyente	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes y devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
24	Asesor de control vehicular	<p>Recibe Solicitud de Trámite Vehicular firmada. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación y digitaliza cada uno de los documentos originales del contribuyente, así como el Formato Universal de Pago y la solicitud de trámite vehicular.</p> <p>Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, el Formato Universal de Pago, la Solicitud del Trámite Vehicular, y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares autorizados donde puede realizar el pago.</p> <p>Le informa que, una vez realizado el pago, regrese al área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las Solicitudes del Trámite Vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	Solicitud de trámite vehicular Formato Universal de Pago Documentos originales involucrados en el trámite Protocolo de atención
25	Contribuyente	Recibe documentos originales, el Formato Universal de Pago, la Solicitud del Trámite Vehicular, y la carta poder ratificada, en su caso, y se retira para realizar el pago en un Centro Autorizado.	Documentos originales involucrados en el trámite
26	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde realizó el trámite y proporciona al asesor el original del comprobante de pago, la Solicitud del Trámite Vehicular y la carta poder ratificada, en su caso, para que le sean entregadas las placas y tarjeta de circulación.	
27	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe original del comprobante de pago, la Solicitud del Trámite Vehicular y la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, captura datos requeridos.</p> <p>Si el contribuyente compró placas específicas registra el número de folio y se entera del número de placas seleccionadas o, en caso, consulta con el contribuyente el</p>	Constancia de trámite vehicular Productos Protocolo de entrega de placas

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 117

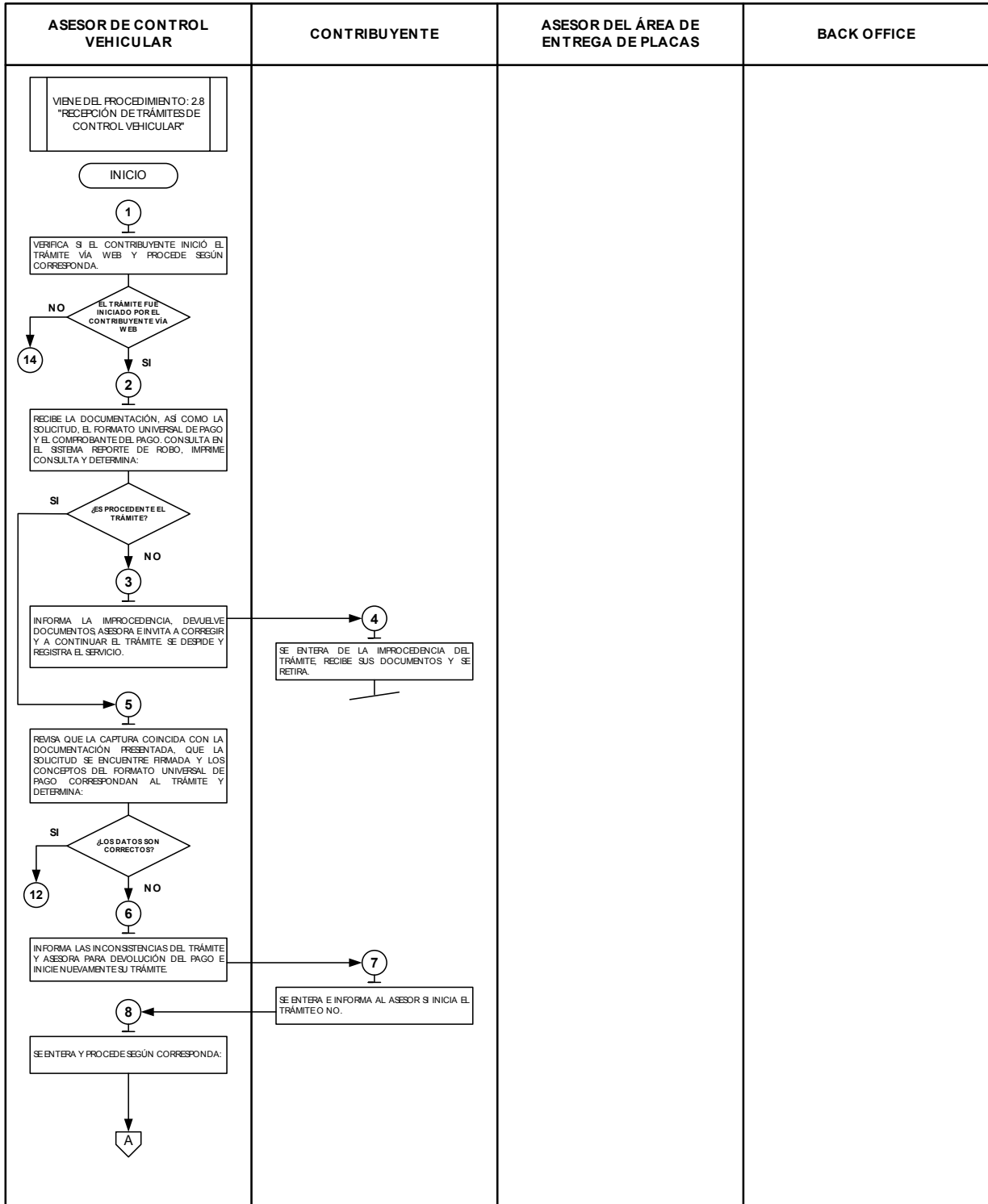
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>número de terminación deseado, informándole que si dicho número se encuentra disponible se le asignará, de lo contrario se le entregará el número que emita el sistema y signa número de placas al vehículo. Imprime tarjeta de circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas, le solicita que firme o estampe huella digital en la Constancia de Trámite Vehicular.</p>	
28	Contribuyente	<p>Recibe las placas y las dos Constancias del Trámite Vehicular, firma o estampa huella digital en las Constancias de Trámite Vehicular y devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.</p>	<p>Productos Constancia de trámite vehicular</p>
29	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza y realiza el cierre del trámite en el sistema.</p> <p>Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original, lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Constancia de trámite vehicular Comprobante de pago Tarjeta de Circulación Protocolo de atención</p>
30	Contribuyente	<p>Recibe el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación y se retira.</p>	<p>Comprobante de pago Tarjeta de Circulación</p>
31	Asesor del área de entrega de placas	<p>Resguarda hasta el termino de la jornada laboral los originales de la Solicitud del Trámite, de la Constancia del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.</p>	<p>Solicitud de trámite vehicular Constancia de Trámite Vehicular Carta poder ratificada</p>
32	Asesor del área de entrega de placas	<p>Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Back Office los documentos de los trámites concluidos para su resguardo.</p>	
33	Servidor Público del área de Back Office	<p>Recibe diariamente hasta el termino de la jornada laboral las Solicitudes de Trámite Vehicular, las Constancias de Trámite Vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.</p>	<p>Solicitud de Trámite Vehicular Constancia de Trámite Vehicular Carta poder ratificada</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 118

**Diagrama de flujo:**

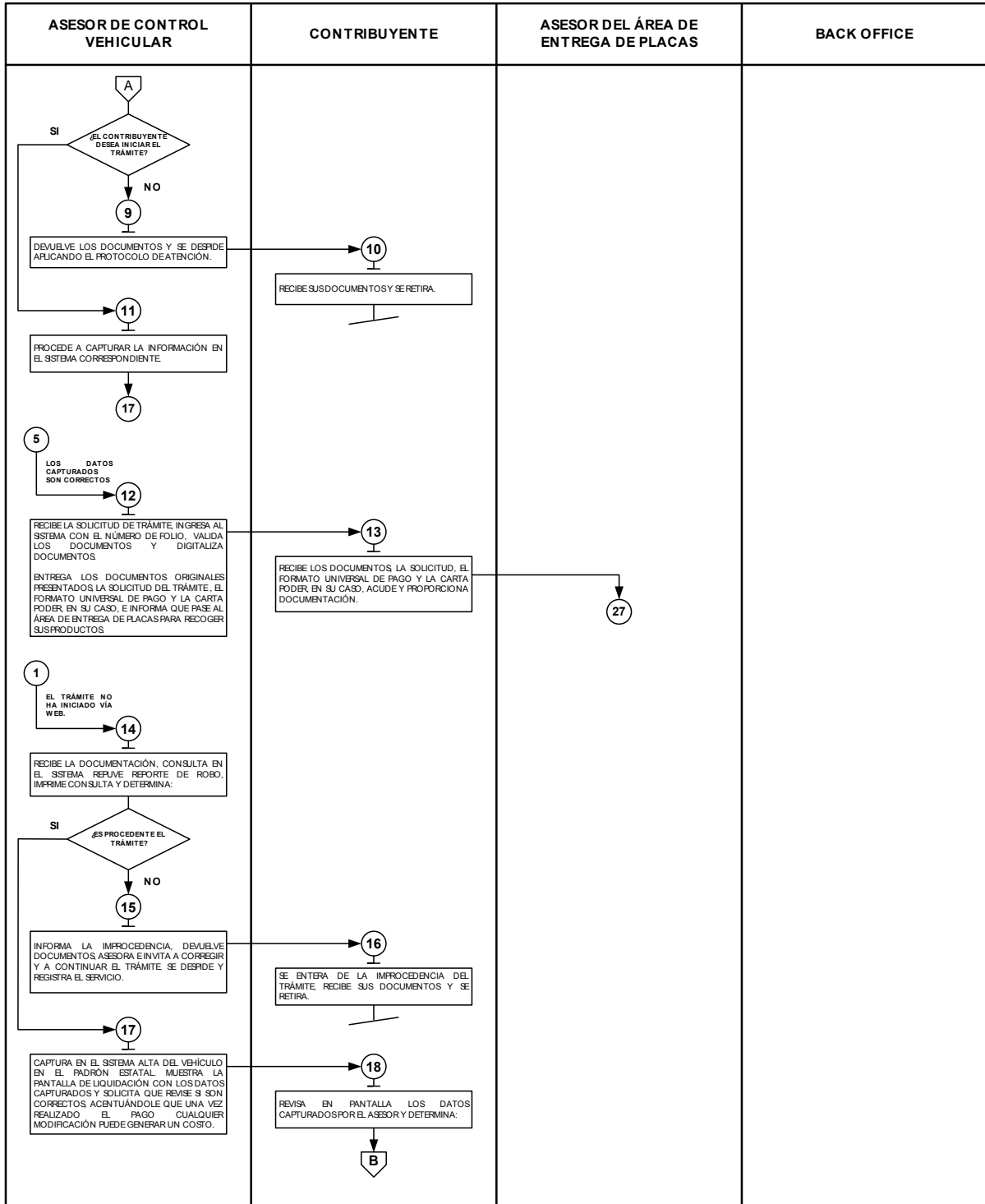
**PROCEDIMIENTO: 2.8.1 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES O IMPORTADOS**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 119

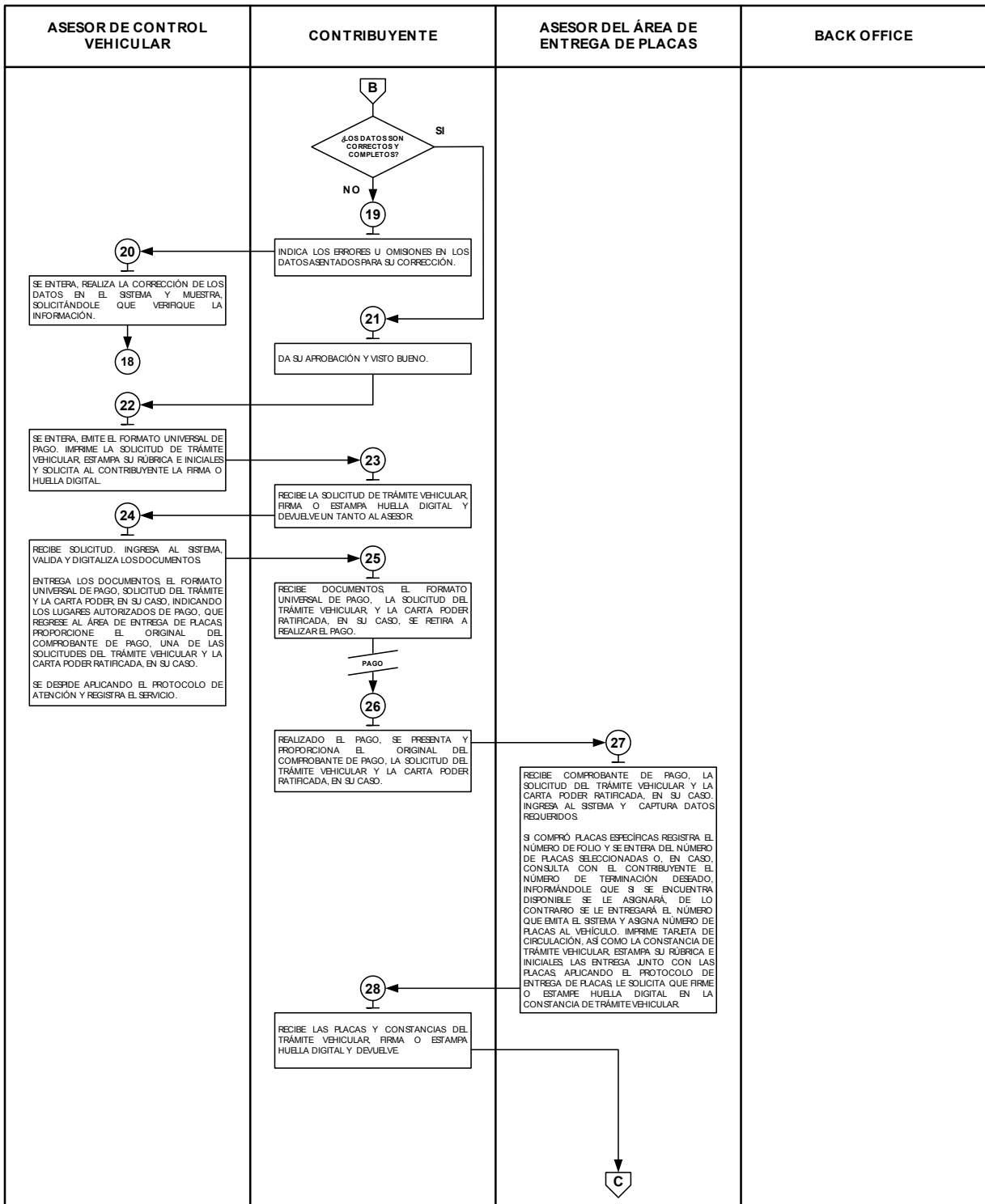
**PROCEDIMIENTO: 2.8.1 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES O IMPORTADOS**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 120

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

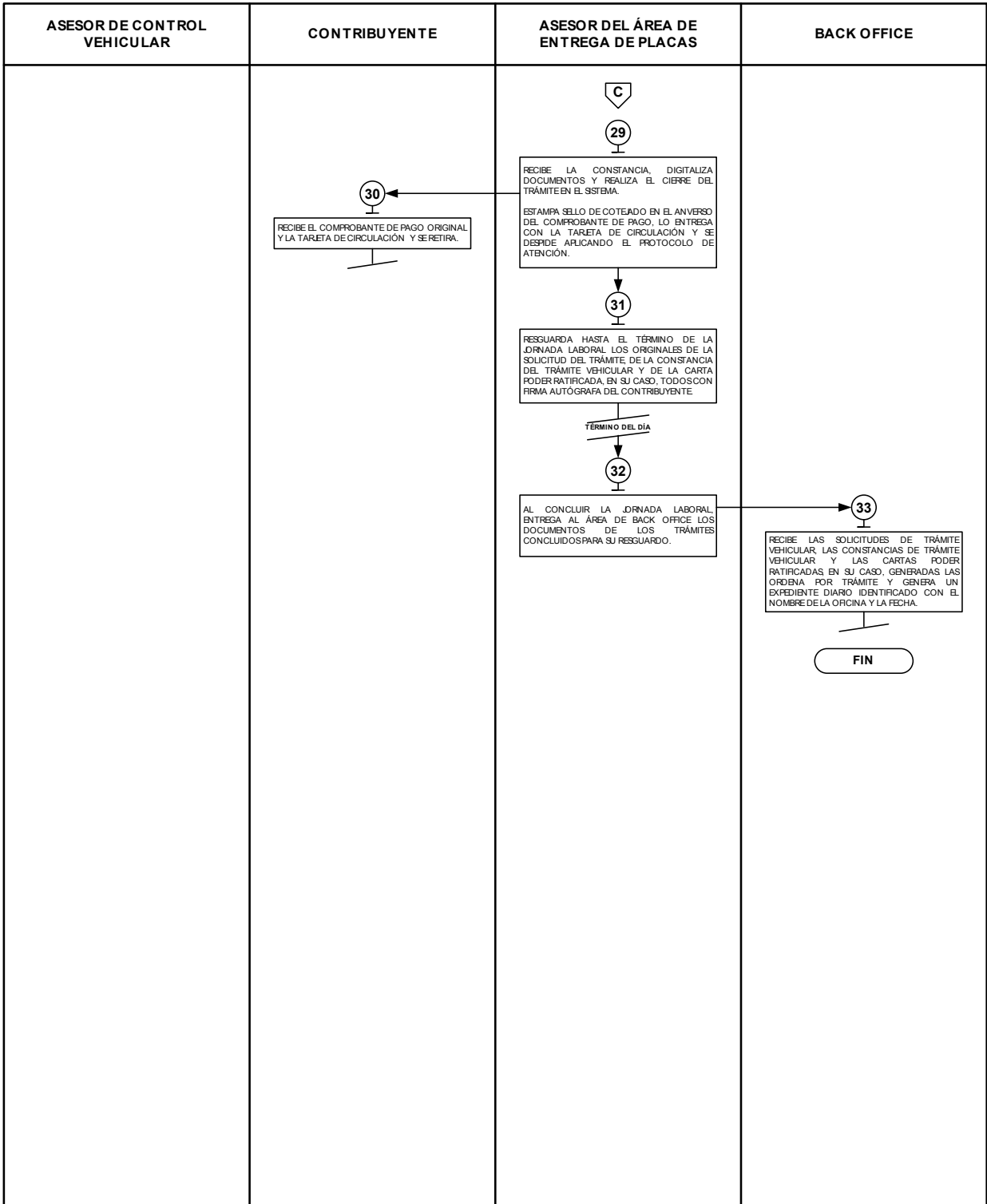




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 121

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



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	122

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Consulta de REPUVE</p>
2	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Protocolo de atención</p>
3	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
4	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente, del número de turno y hora en su caso, así como de los datos para dar de alta el vehículo en el padrón estatal, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
5	Contribuyente	<p>Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b></p>	
6	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
7	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones, solicitándole nuevamente que verifique la información.</p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 123

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Se conecta a la operación No. 5.</b>	
8	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto. Imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, y le solicita al contribuyente la firma o huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
10	Contribuyente	Recibe los dos tantos de la Solicitud de Trámite Vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes y devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Recibe Solicitud de Trámite Vehicular firmada. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la Solicitud del Trámite Vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago.  Le informa que, una vez realizado el pago regrese al área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda el original del Comprobante de Pago, una de las Solicitudes del Trámite Vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.  En su caso, retiene y al final de la jornada laboral entrega al área de Back office, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de Pago Documentos originales involucrados en el trámite Protocolo de atención Formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"
12	Contribuyente	Recibe documentos originales, y con el formato universal procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	Documentos originales involucrados en el trámite Comprobante de pago
13	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención	Documentos originales involucrados en el

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 124

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la Solicitud del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sean entregadas las placas y tarjeta de circulación.	trámite Comprobante de pago
14	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe original del comprobante de pago, de la Solicitud del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos.</p> <p>Si el contribuyente compró placas específicas registra el número de folio y se entera del número de placas seleccionadas o, en caso, de no ser así, consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, si lo encuentra disponible lo concede, en su caso, concede el que emite el sistema; asigna número de placas al vehículo, imprime tarjeta de circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas, le solicita que verifique físicamente que los productos entregados corresponden a su trámite y vehículo, y que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la Constancia de Trámite Vehicular.</p>	Constancia de trámite vehicular Productos Protocolo de entrega de placas
15	Contribuyente	Recibe las placas y las dos constancias del trámite. Verifica que los productos recibidos correspondan a su trámite y vehículo, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de la Constancia de Trámite Vehicular y devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Productos Constancia de trámite vehicular
16	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza la Constancia de Trámite Vehicular, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación. Realiza el cierre del trámite en el sistema.</p> <p>Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original, lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación, y se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	Constancia de trámite vehicular Comprobante de pago Protocolo de atención
17	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación y se retira.	Comprobante de pago Tarjeta de circulación
18	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el termino de la jornada laboral, los originales de la Solicitud del Trámite Vehicular, de la Constancia del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente y espera que concluya la jornada.	Solicitud de Trámite Vehicular Constancia de Trámite Vehicular Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 125

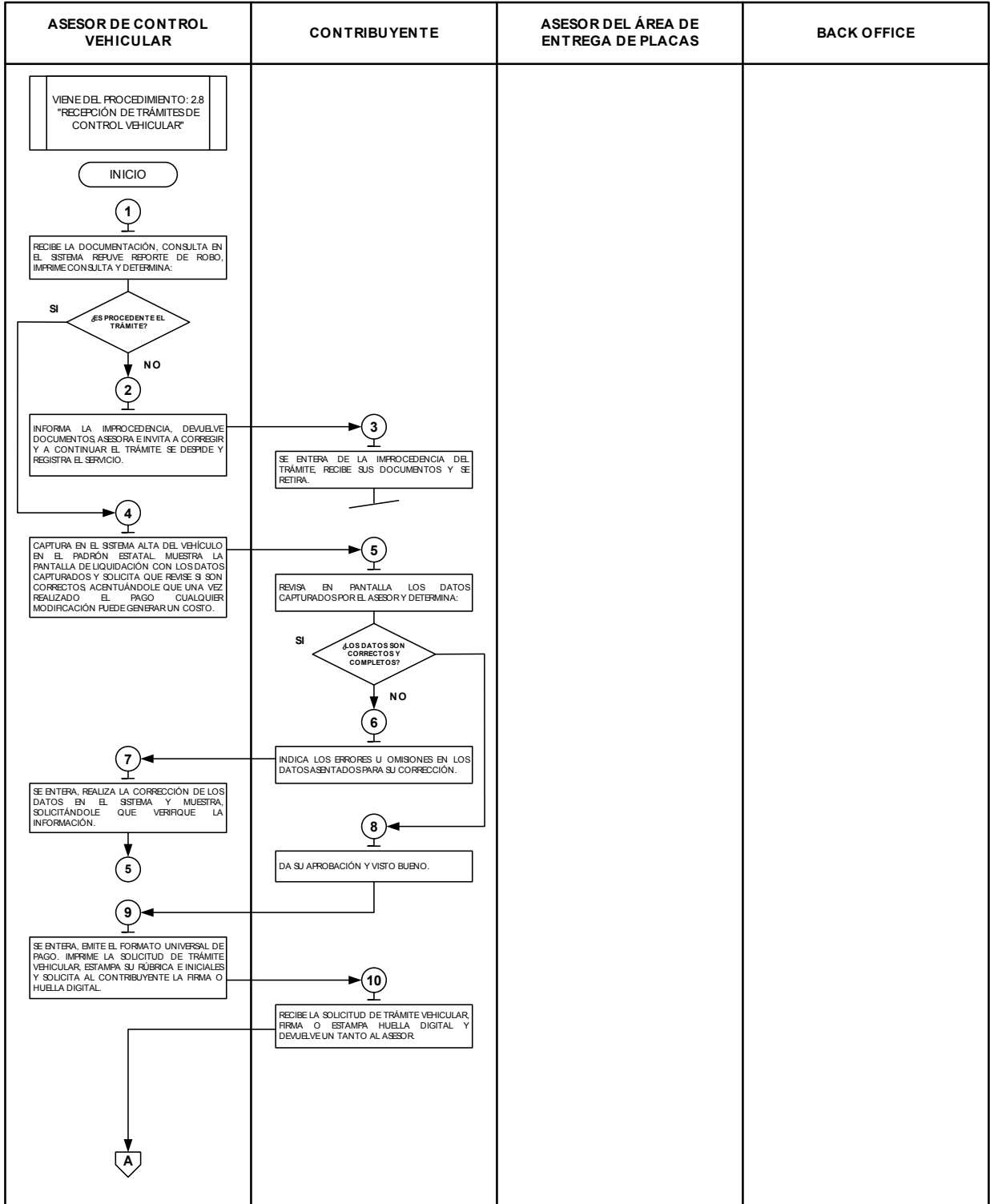
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
19	Asesor del área de entrega de placas	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de Back Office los documentos de los trámites concluidos, para su resguardo.	
20	Servidor público del área de Back office	<p>Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las Solicitudes de Trámite Vehicular, las Constancias de Trámite Vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.</p> <p>En su caso, recibe de cada asesor de control vehicular, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office.</b></p>	Solicitud de Trámite Vehicular Constancia de Trámite Vehicular Placas dadas de baja Formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 126

**Diagrama de flujo:**

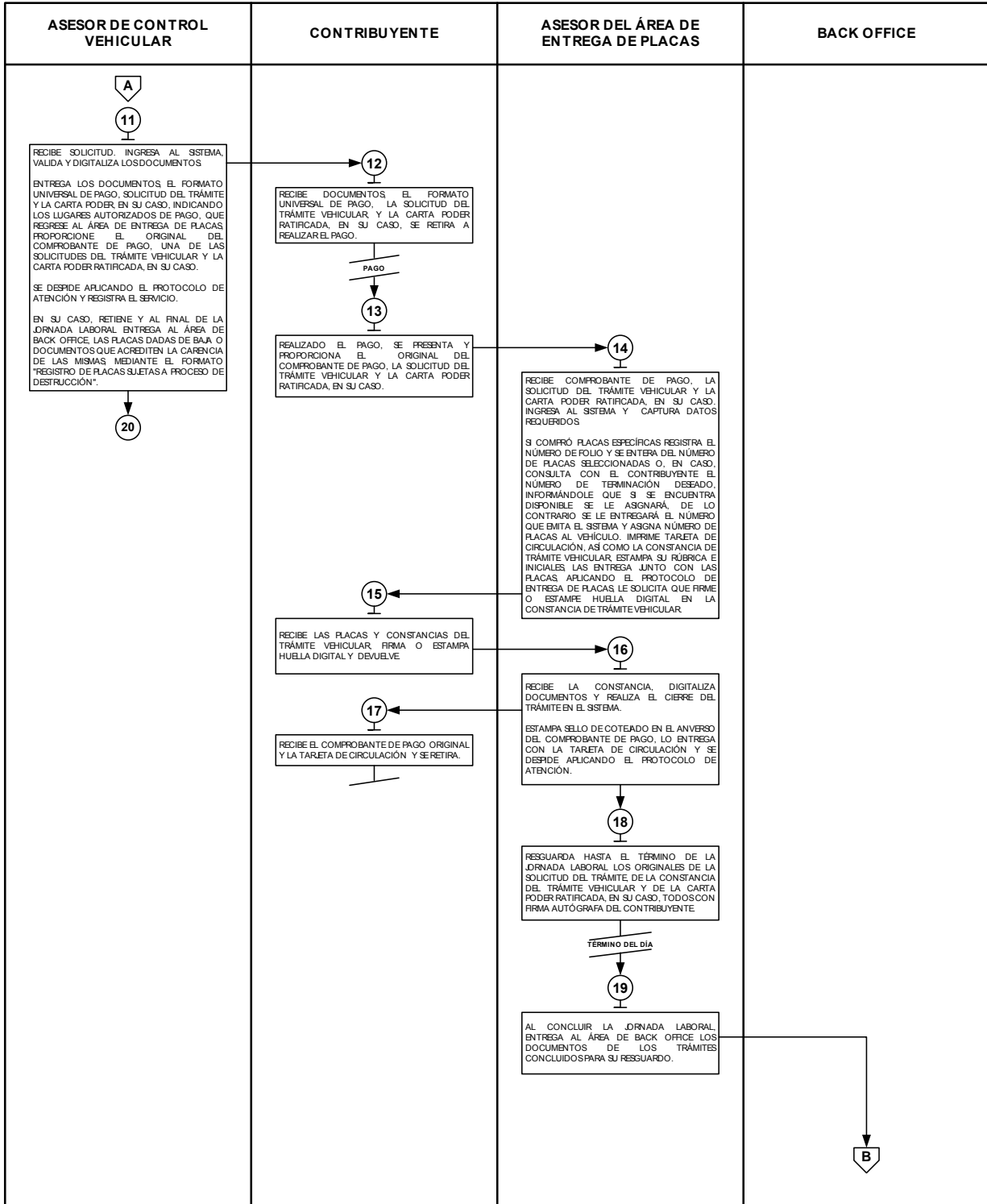
PROCEDIMIENTO: 2.8.2 ALTA, EXPEDICIÓN DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS USADOS



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 127





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



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 128

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

ASESOR DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	ASESOR DEL ÁREA DE ENTREGA DE PLACAS	BACK OFFICE
			<p style="text-align: center;">      </p> <p>                     RECIBE LAS SOLICITUDES DE TRÁMITE VEHICULAR, LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE VEHICULAR Y LAS CARTAS PODER RATIFICADAS EN SU CASO, GENERADAS LAS ORDENA POR TRÁMITE Y GENERA UN EXPEDIENTE DIARIO IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA ORCINA Y LA FECHA.                 </p> <p>                     EN SU CASO, RECIBE LAS PLACAS DADAS DE BAJA O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CARENCIA DE LAS MISMAS MEDIANTE EL FORMATO "REGISTRO DE PLACAS SUJETAS A PROCESO DE DESTRUCCIÓN".                 </p> <p style="text-align: center;">  </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     SE CONECTA A LOS PROCEDIMIENTOS DE BACK OFFICE.                 </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 2px 10px;">FIN</span> </p>



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	129

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Recibe la documentación presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Consulta de REPUVE y SOIA</p>
2	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Protocolo de atención</p>
3	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
4	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora en su caso, así como de los datos para dar de alta el vehículo en el padrón estatal, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados para que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p>
5	Contribuyente	<p>Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?</p>	
6	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
7	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema</p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 130

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.</p> <p><b>Se conecta a la operación No. 5.</b></p>	
8	Contribuyente	<p><b>Los datos son correctos y completos.</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.</p>	
9	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago y carta responsiva en un tanto. Imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, y le solicita al contribuyente firma o huella digital en la carta responsiva y en los dos tantos de la solicitud del trámite.	<p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Formato universal de pago</p> <p>Carta responsiva</p>
10	Contribuyente	Recibe carta responsiva y solicitud de trámite vehicular en dos tantos, firma o estampa huella digital en dichos documentos y devuelve al asesor, la carta responsiva y un tanto de la Solicitud del trámite. Conserva un tanto de la Solicitud.	<p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Carta responsiva</p>
11	Asesor de control vehicular	<p>Recibe la solicitud de trámite vehicular y la carta responsiva firmadas. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.</p> <p>Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la carta responsiva, la Solicitud del Trámite Vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago.</p> <p>Le informa que una vez realizado el pago, regrese al área de entrega de placas y proporcion al asesor que lo atienda, el original de la carta responsiva, del comprobante de pago, una de las Solicitudes del Trámite Vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p> <p>Retiene y entrega diariamente al área de Back Office, al termino de la jornada laboral, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas,</p>	<p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Formato universal de pago</p> <p>Documentos originales</p> <p>Protocolo de atención</p> <p>Formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 131

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.	
12	Contribuyente	Recibe documentos originales, y con el formato universal procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	Documentos originales involucrados en el trámite  Comprobante de pago.
13	Contribuyente	Realizado el pago, regresa al área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, el original del comprobante de pago, de la carta responsiva, de la Solicitud del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sean entregadas las placas y tarjeta de circulación.	Documentos originales involucrados en el trámite Comprobante de pago
14	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe original del comprobante del pago, de la carta responsiva, de la Solicitud del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos.</p> <p>Si el contribuyente compró placas específicas registra el número de folio y se entera del número de placas seleccionadas, de no ser así, consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, si el número se encuentra disponible, lo concede, en caso de que no, concede el que emita el sistema; asigna número de placas al vehículo, imprime tarjeta de circulación, así como constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas, le solicita que verifique físicamente si los productos entregados corresponden a su trámite y vehículo, y firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la constancia de trámite vehicular.</p>	Constancia de trámite vehicular Productos Protocolo de entrega de placas
15	Contribuyente	Recibe placas y las dos constancias del trámite. Verifica que los productos recibidos correspondan a su trámite y vehículo, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de la constancia de trámite vehicular y devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Constancia de trámite vehicular Productos

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 132

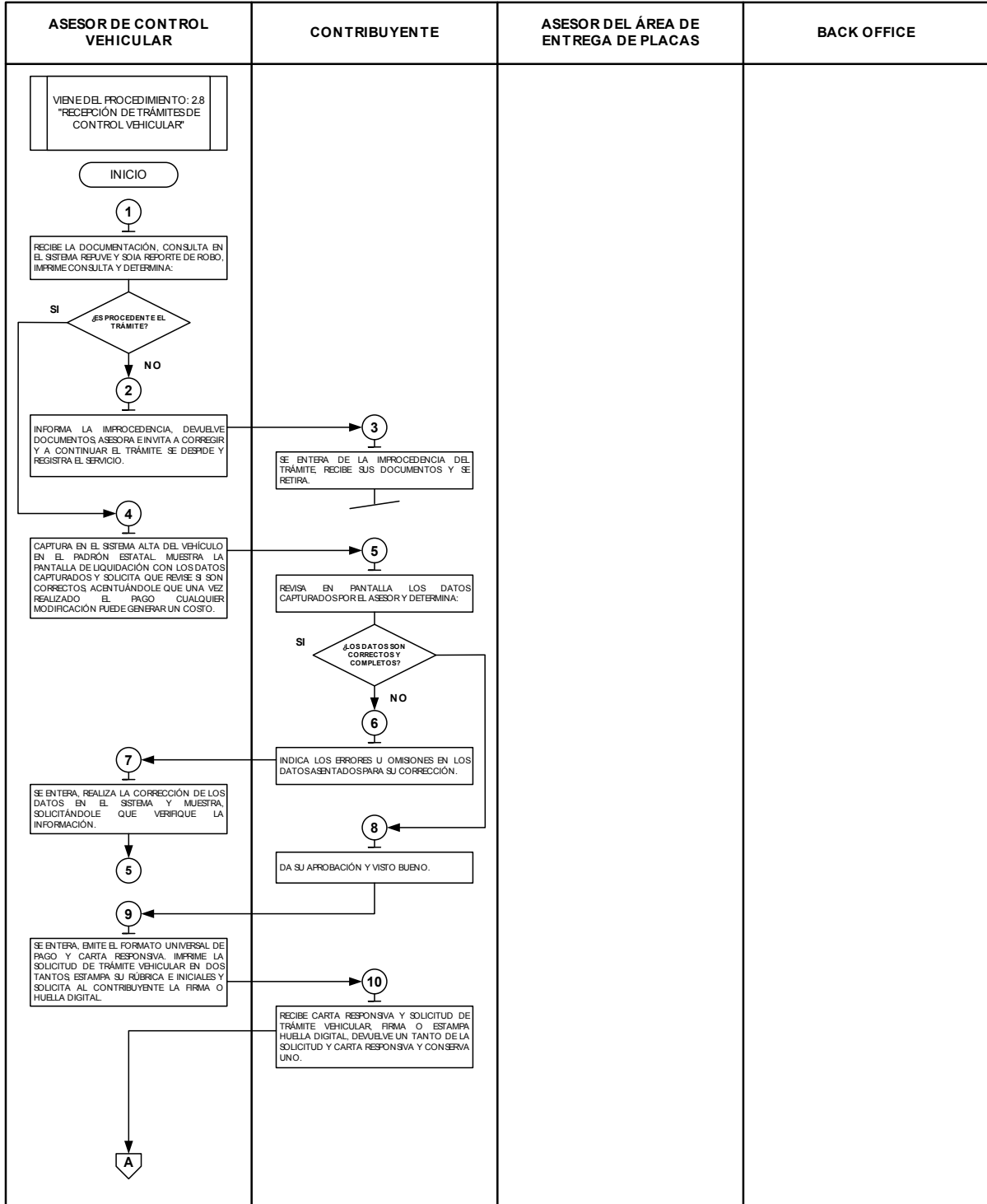
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
16	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación. Realiza el cierre del trámite en el sistema.</p> <p>Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original, lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación. Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Comprobante de pago                      Constancia de trámite vehicular                      Tarjeta de Circulación                      Protocolo de atención</p>
17	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original, la tarjeta de circulación, y se retira.	<p>Comprobante de pago                      Constancia de trámite vehicular                      Tarjeta de Circulación</p>
18	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el termino de la jornada laboral, los originales de la carta responsiva, de la solicitud de trámite vehicular, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente hasta que concluya la jornada.	
19	Asesor del área de entrega de placas	Al concluir la jornada laboral, extrae y entrega al área de back office dichos documentos de los trámites concluidos, para su resguardo.	
20	Servidor público del área de Back Office	<p>Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral las Cartas responsivas, las Solicitudes de Trámite Vehicular, las Constancias de Trámite Vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.</p> <p>Recibe de cada asesor de control vehicular las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office.</b></p>	<p>Solicitud de Trámite Vehicular                      Constancia de Trámite Vehicular                      Carta Responsiva                      Placas dadas de baja                      formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 133

**Diagrama de flujo:**

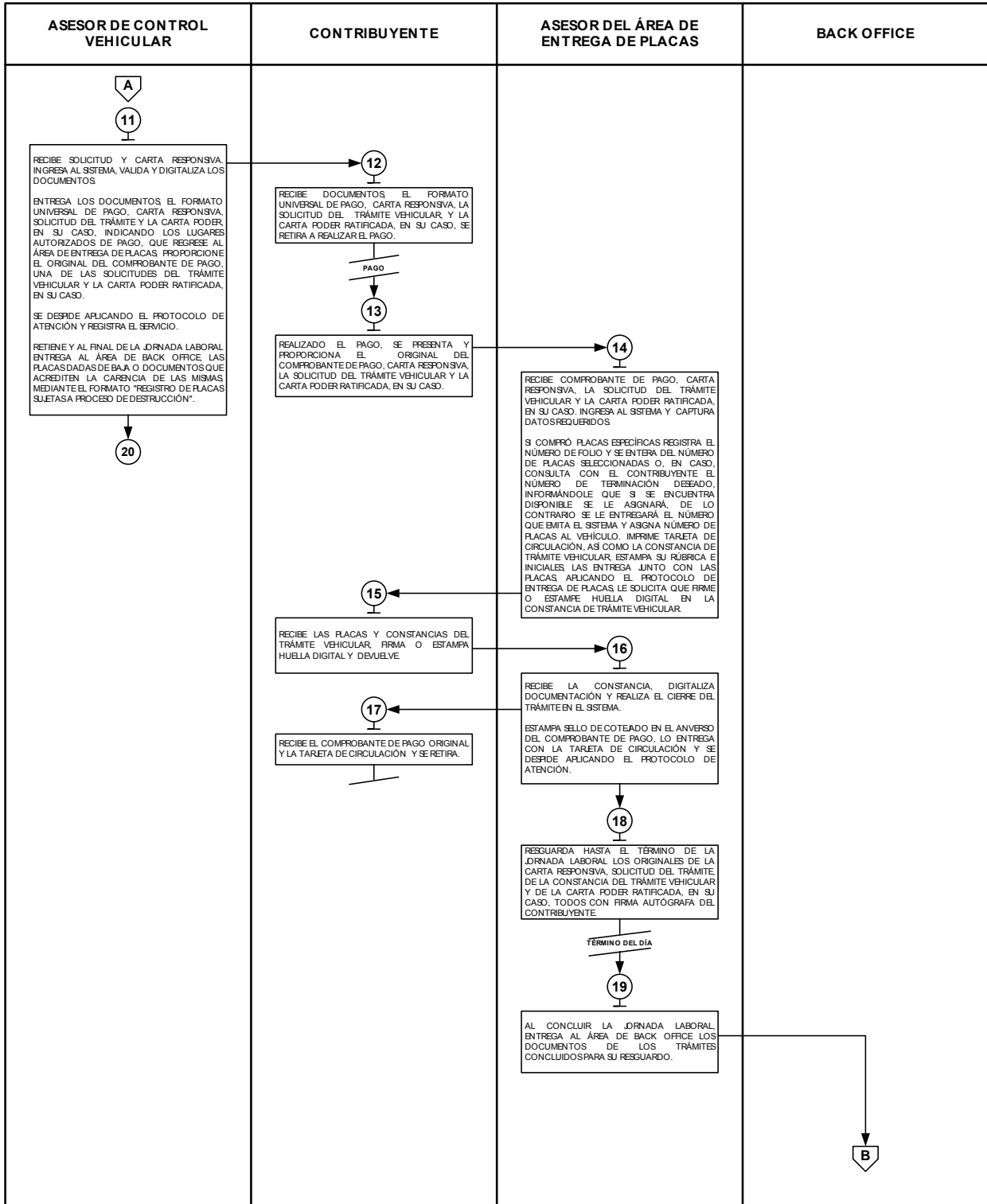
**PROCEDIMIENTO: 2.8.3 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS PROVENIENTES DE OTRAS ENTIDADES FEDERATIVAS**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	134





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



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 135

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

ASESOR DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	ASESOR DEL ÁREA DE ENTREGA DE PLACAS	BACK OFFICE
			<p style="text-align: center;">    </p> <p>                     RECIBE CARTAS RESPONSIVAS, SOLICITUDES DE TRÁMITE VEHICULAR, CONSTANCIAS DE TRÁMITE VEHICULAR Y CARTAS PODER RATIFICADAS, EN SU CASO, GENERADAS LAS ORDENA POR TRÁMITE Y GENERA UN EXPEDIENTE DIARIO IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA OFICINA Y LA FECHA.                 </p> <p>                     RECIBE LAS PLACAS DADAS DE BAJA O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CARENANCIA DE LAS MISMAS, MEDIANTE EL FORMATO "REGISTRO DE PLACAS SUJETAS A PROCESO DE DESTRUCCIÓN".                 </p> <p style="text-align: center;">  </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     SE CONECTA A LOS PROCEDIMIENTOS DE BACK OFFICE                 </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 136

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Recibe la documentación presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, y en SOIA la procedencia del pedimento de importación, imprime consultas y determina: ¿Es procedente el trámite?</p>	Documentos involucrados en el trámite
2	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	Documentos involucrados en el trámite Protocolo de atención
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
4	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora en su caso, así como de los datos para dar de alta el vehículo extranjero en el padrón estatal, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados para que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	Documentos involucrados en el trámite
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: ¿Los datos son correctos y completos?	
6	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 137

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
7	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos para que revise si son correctos.  <b>Se conecta a la operación No. 5.</b>	
8	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
9	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el formato universal de pago, imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, y le solicita al contribuyente la firma o huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
10	Contribuyente	Recibe solicitud de trámite vehicular, firma o estampa huella digital en dichos documentos y devuelve al asesor un tanto de la solicitud del trámite. Conserva un tanto de la solicitud.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago.  Le informa que una vez realizado el pago regrese al área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atiende, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.  En su caso, retiene y entrega diariamente al área de Back Office, al término de la jornada laboral, las placas dadas de baja, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por	Solicitud de trámite vehicular Formato Universal de Pago Documentos originales Protocolo de atención Formato

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 138

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		quien recibe.	
12	Contribuyente	Recibe documentos originales, con el formato universal, la solicitud de trámite vehicular y carta poder, en su caso, y procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	Documentos originales Comprobante de pago
13	Contribuyente	Realizado el pago, regresa al área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, el original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para recoger placas y tarjeta de circulación. Retiene su documentación original.	Documentos originales Comprobante de pago
14	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe original del comprobante del pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingres a al sistema con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos.</p> <p>Si el contribuyente compró placas específicas registra el número de folio y se entera del número de placas seleccionadas, en caso contrario, consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, si dicho número se encuentra disponible lo concede, de lo contrario concede el número que emita el sistema; asigna número de placas al vehículo, imprime tarjeta de circulación así como constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas, le solicita que verifique físicamente si los productos entregados corresponden a su trámite y vehículo y firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la constancia de trámite vehicular.</p>	Constancia de Trámite Vehicular Protocolo de entrega de placas
15	Contribuyente	Recibe placas y las dos constancias del trámite vehicular. Verifica que los productos recibidos correspondan a su trámite y vehículo, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de la Constancia de Trámite Vehicular y devuelve un tanto de la Constancia de Trámite al asesor del área de entrega de placas.	Constancia de trámite vehicular Productos

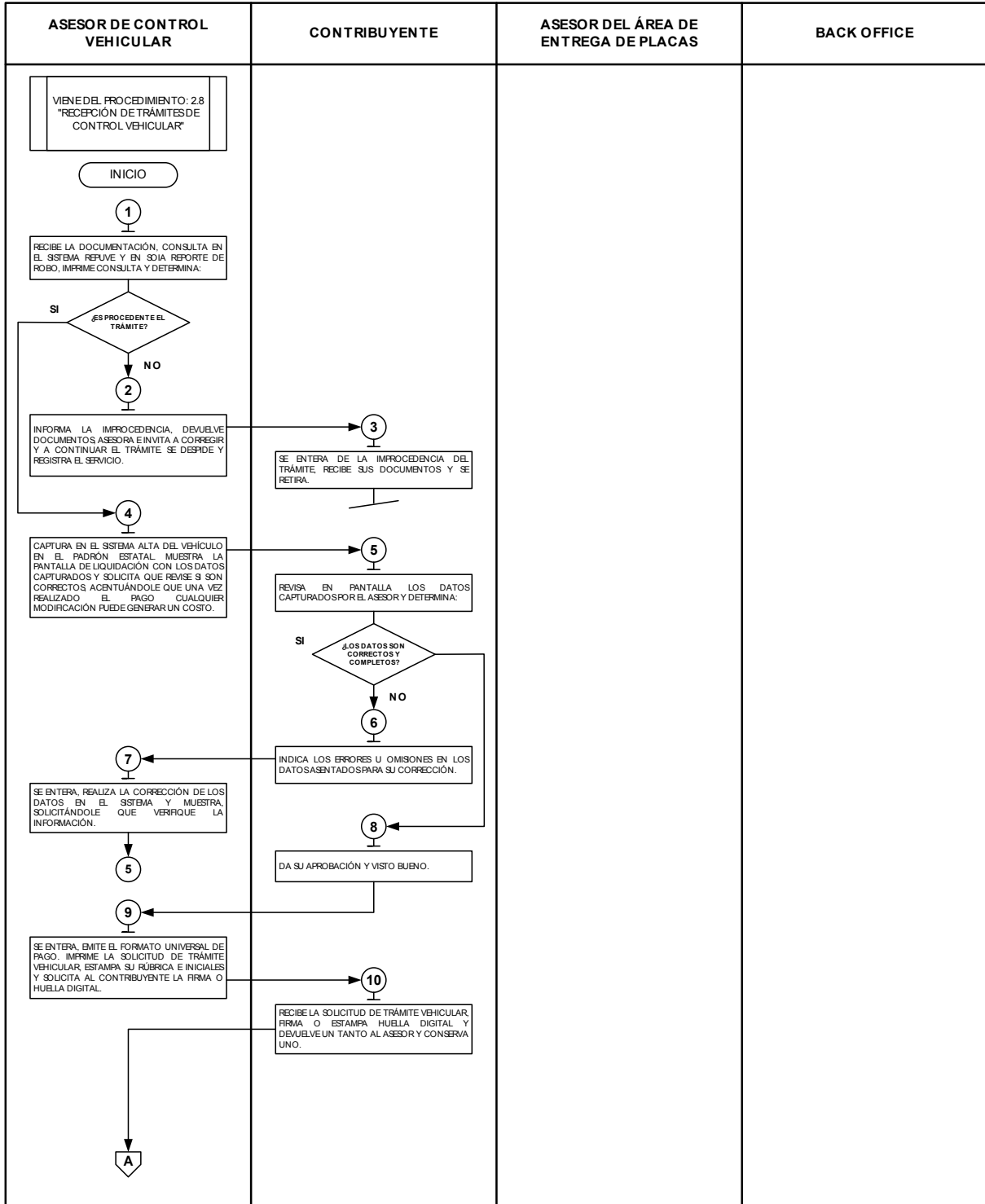


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 140

**Diagrama de flujo:**

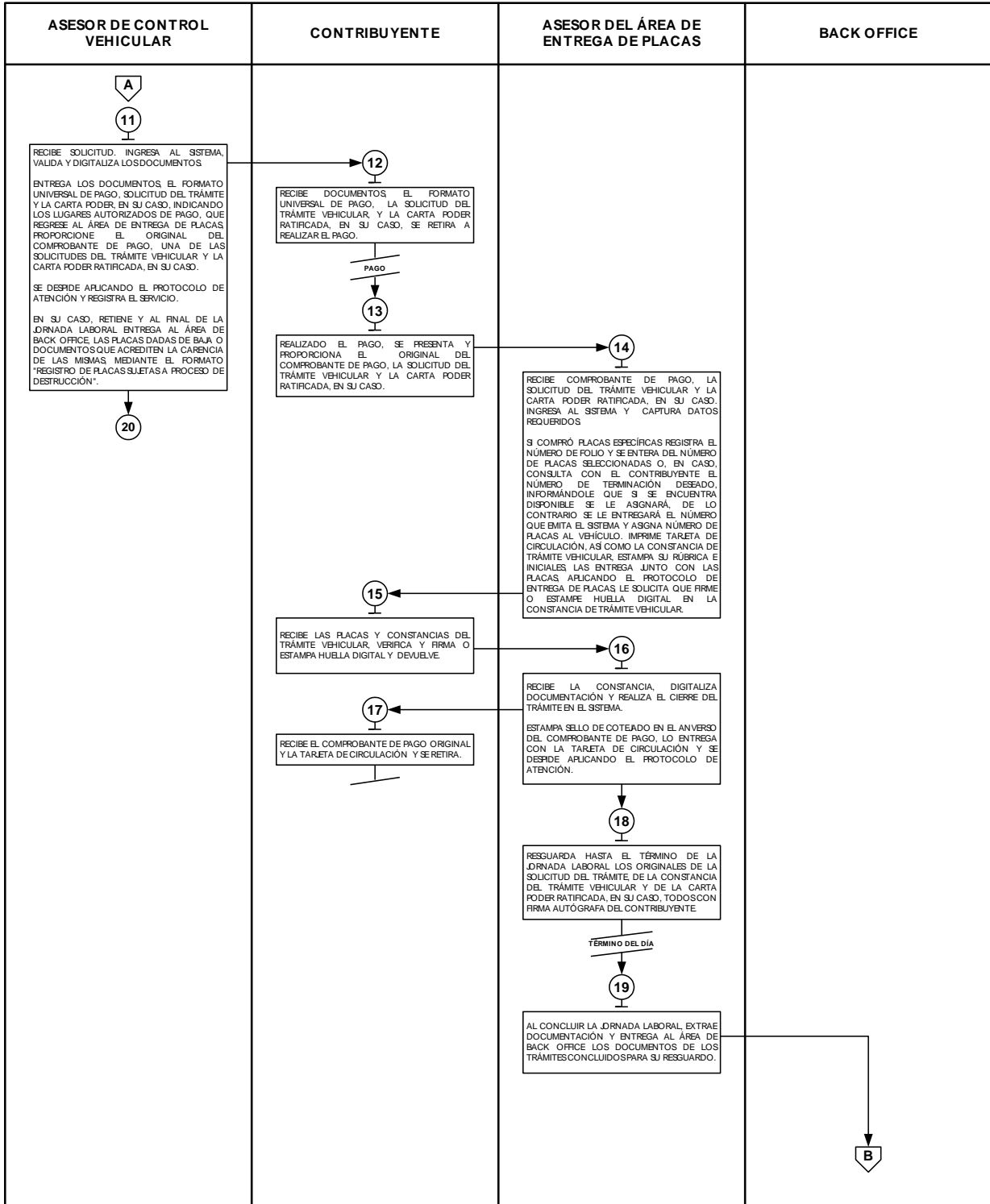
**PROCEDIMIENTO: 2.8.4 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 141




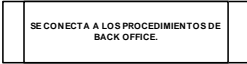

**PROCEDIMIENTO: 2.8.4 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS EXTRANJEROS IMPORTADOS DEFINITIVAMENTE**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 142

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

ASESOR DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	ASESOR DEL ÁREA DE ENTREGA DE PLACAS	BACK OFFICE
			<p style="text-align: center;">    </p> <p>                     RECIBE LAS SOLICITUDES DE TRÁMITE VEHICULAR, LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE VEHICULAR Y LAS CARTAS PODER RATIFICADAS EN SU CASO, GENERADAS LAS ORDENA POR TRÁMITE Y GENERA UN EXPEDIENTE DIARIO IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA OFICINA Y LA FECHA.                 </p> <p>                     EN SU CASO, RECIBE LAS PLACAS DADAS DE BAJA O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CARENANCIA DE LAS MISMAS, MEDIANTE EL FORMATO "REGISTRO DE PLACAS SUJETAS A PROCESO DE DESTRUCCIÓN".                 </p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">  </p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 143

**2.8.5 Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos en demostración y traslado.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular".</b>  Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.	
2	Asesor de control vehicular	<b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago.	Documentos involucrados en el trámite
3	Asesor de control vehicular	Revisa que la captura realizada previamente coincida con la documentación presentada para la expedición de placas de demostración y traslado, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos son correctos?</b>	Documentos involucrados en el trámite
4	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al representante o apoderado legal de las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
5	Representante o apoderado legal	Se entera y determina: <b>¿Inicia el trámite?</b>	
6	Representante o apoderado legal	<b>No inicia el trámite.</b>  Informa al asesor que no desea iniciar el trámite.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, devuelve documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se despide aplicando el protocolo de atención.	
8	Representante o apoderado legal	Recibe sus documentos y se retira.	
9	Representante o apoderado	<b>Sí desea iniciar el trámite.</b>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 144

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
	legal	Informa al asesor que sí desea iniciar el trámite.	
10	Asesor de control vehicular	Se entera y procede a realizar la captura de la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta con la actividad No. 14.</b>	
11	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados con correctos</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales, así como la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso.  Entrega al Representante o apoderado legal los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso y le informa que pase al área de entrega de placas para recoger sus productos, con el original del comprobante de pago, una de la solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención.	
12	Representante o apoderado legal	Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago, y la carta poder ratificada, en su caso, y acude al área de entrega de placas para recoger sus productos.  <b>Se conecta con la Actividad No. 23.</b>	
13	Asesor de control vehicular	<b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el Representante o Apoderado Legal, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.	Documentos involucrados en el trámite
14	Asesor de control vehicular	Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para asignar las placas de demostración y	



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 145

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>traslado, tomando la información de los documentos presentados por el representante o apoderado legal.</p> <p>Muestra al Representante o apoderado legal, la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	
15	Representante o apoderado legal	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	
16	Representante o apoderado legal	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
17	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al representante o apoderado legal la pantalla con los datos corregidos solicitándole nuevamente que verifique la información.</p> <p><b>Se conecta a la operación No. 15.</b></p>	
18	Representante o apoderado legal	<p><b>Los datos son correctos y completos.</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.</p>	
19	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto. Imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, y le solicita al representante o apoderado legal, firme o estampe huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
20	Representante o apoderado legal	Recibe dos tantos de la solicitud de trámite vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes y devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
21	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales y los formatos generados por el sistema.	Solicitud de trámite vehicular Documentos originales involucrados en el trámite Protocolo de atención

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 146

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Entrega al Representante o Apoderado legal los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago y le informa que una vez realizado el pago regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso. Se despide aplicando el protocolo de atención.	
22	Representante o apoderado legal	Recibe documentos originales y con el formato universal, procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	Comprobante de pago Documentos originales
23	Representante o apoderado legal	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sean entregadas las placas y tarjeta de circulación.	
24	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, captura datos requeridos para asignar número de placas de demostración y traslado, imprime tarjeta de circulación, así como la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al representante o apoderado legal junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas y le solicita que verifique físicamente que los productos entregados corresponden a su trámite y que firme o estampe huella digital en la constancia de trámite vehicular.	Solicitud de trámite vehicular Comprobante de pago Constancia de trámite vehicular Tarjeta de circulación
25	Representante o apoderado legal	Recibe las placas y las dos constancias del trámite, verifica que los productos recibidos correspondan a su trámite, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de las constancias de trámite vehicular y devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Constancia de trámite vehicular
26	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza la Constancia, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación y realiza el cierre	Comprobante de pago Constancia de trámite vehicular

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 147

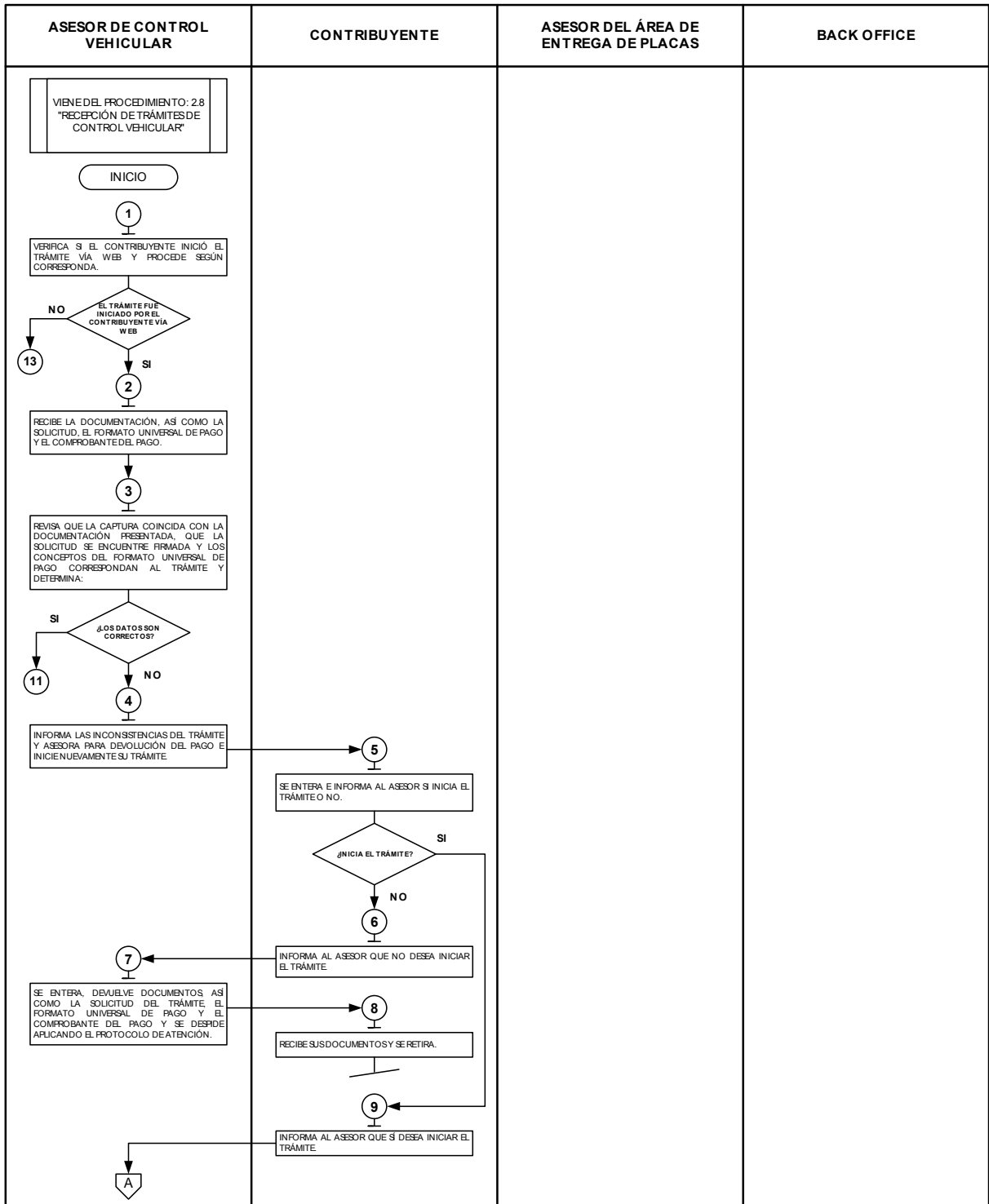
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		del trámite en el sistema.  Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original, lo entrega al representante o apoderado legal junto con la tarjeta de circulación y se despide aplicando el protocolo de atención.	Tarjeta de circulación Protocolo de atención
27	Representante o apoderado legal	Recibe el comprobante de pago original, la tarjeta de circulación y se retira.	Comprobante de pago Tarjeta de circulación
28	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término de la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite, de la Constancia del Trámite Vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del representante o apoderado legal.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada
29	Asesor del área de entrega de placas	Al concluir la jornada laboral, entrega al área de back office dichos documentos de los trámites concluidos, para su resguardo.	
30	Back Office / Servidor público	Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las solicitudes de trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 148

**Diagrama de flujo:**

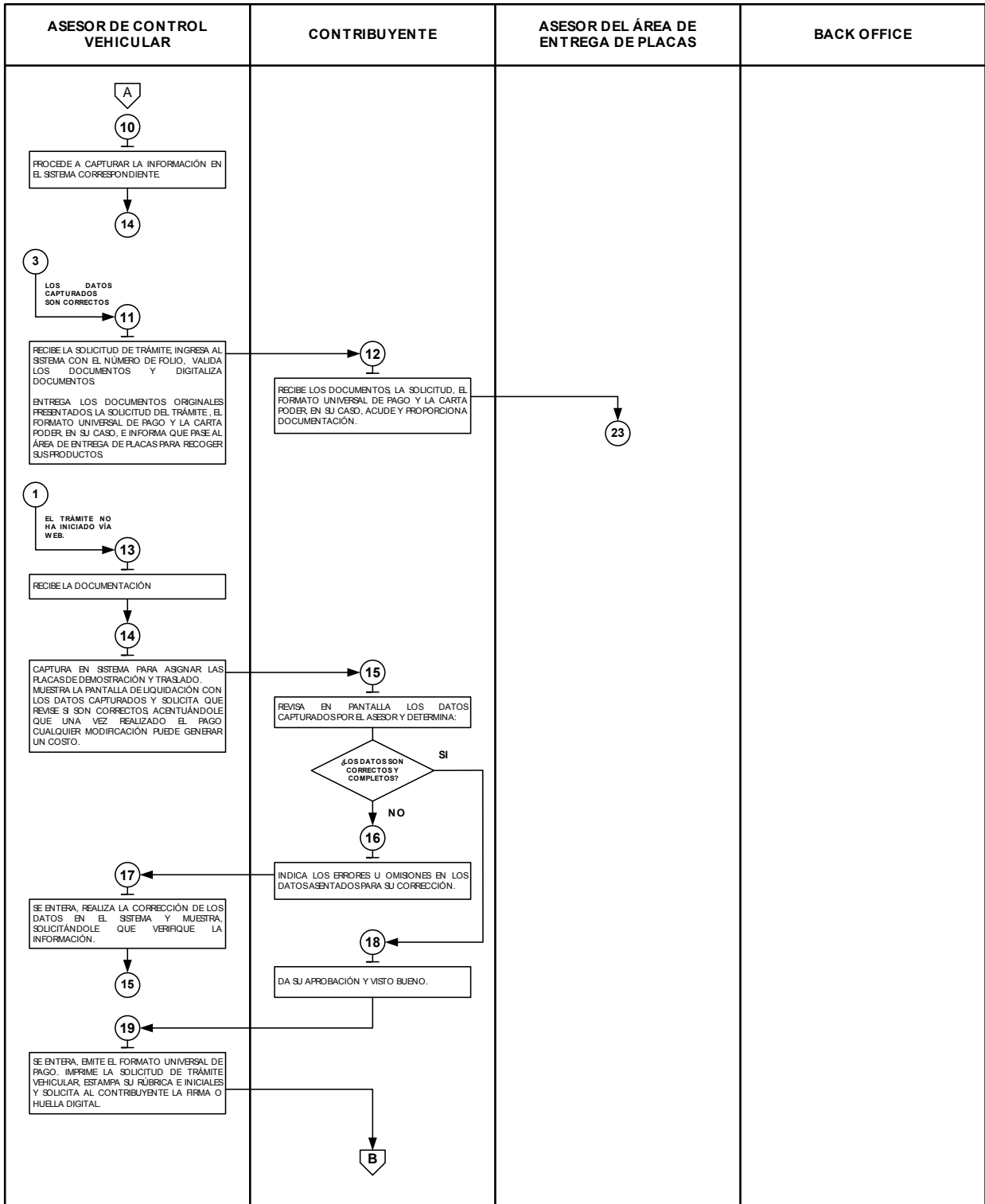
**PROCEDIMIENTO: 2.8.5 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 149

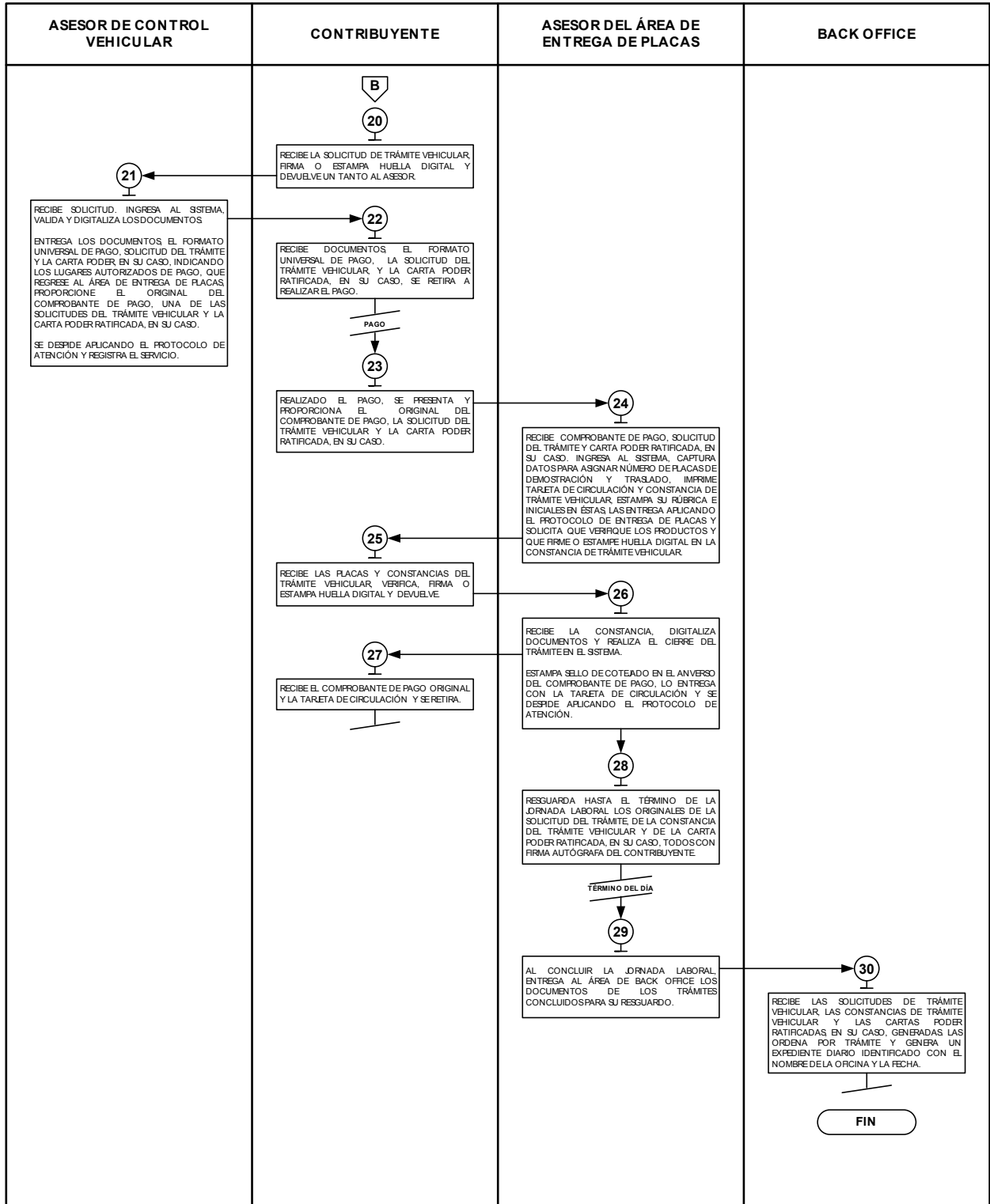
**PROCEDIMIENTO: 2.8.5 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 150

**PROCEDIMIENTO: 2.8.5 ALTA, EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	151

**2.8.6 Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b>	
1	Asesor de control vehicular	Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.	
2	Asesor de control vehicular	<b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web</b>  Recibe la documentación original presentada por el Representante o Apoderado Legal, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago.	Documentos involucrados en el trámite Consulta de REPUVE
3	Asesor de control vehicular	Revisa que la captura realizada previamente coincida con la documentación presentada para la baja de las placas de demostración y traslado, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos son correctos?</b>	Documentos involucrados en el trámite Solicitud de Trámite Vehicular Formato Universal de Pago
4	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al representante o apoderado legal de las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
5	Representante o apoderado legal	Se entera e informa al asesor si desea iniciar el trámite o no.	
6	Representante o apoderado legal	<b>No inicia el trámite</b>  Informa al Asesor que no desea iniciar el trámite.	
7	Asesor de control vehicular	Se entera, devuelve los documentos y se despide aplicando el protocolo de atención.	
8	Representante o apoderado legal	Recibe sus documentos y se retira.	
9	Representante o apoderado legal	<b>Sí desea iniciar el trámite.</b>  Informa al asesor que sí desea iniciar el trámite.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 152

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
10	Asesor de control vehicular	Se entera y procede a realizar la captura de la información correspondiente.  <b>Se conecta con la actividad No. 14.</b>	
11	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos.</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada una de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso.  Entrega al representante o apoderado legal los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso.  Le informa al representante o apoderado legal que pase al área de entrega de placas para concluir su trámite, con el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención.  Retiene y entrega diariamente al área de Back Office, las placas dadas de baja o documento que acredite la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe. Se conecta a la operación No. 30.	
12	Representante o apoderado legal	Recibe los documentos originale presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada en su caso, y acude al área de entrega de placas para concluir su trámite.  <b>Se conecta con la operación no. 23.</b>	
13	Asesor de control vehicular	<b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el representante o apoderado legal.	Documentos involucrados en el trámite
14	Asesor de control vehicular	Realiza la captura en el sistema correspondiente del	Documentos



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 153

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		número de turno y hora, en su caso, así como los datos para realizar la baja de las placas de demostración y traslado, tomando la información de los documentos presentados por el representante o apoderado legal.  Muestra al representante o apoderado legal, la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.	involucrados en el trámite
15	Representante o apoderado legal	Revisa en la pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	
16	Representante o apoderado legal	<b>Los datos son incorrectos o incompletos</b>  Indica al asesor cuales son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
17	Asesor de Control Vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al representante o apoderado legal la pantalla con los datos corregidos solicitándole nuevamente que verifique la información.  <b>Se conecta a la actividad No. 15.</b>	
18	Representante o apoderado legal	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
19	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, y le solicita al representante o apoderado legal verifique los datos corresponde a su trámite y firme o estampe huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite vehicular.	Solicitud de trámite vehicular Formato Universal de Pago
20	Representante o apoderado legal	Recibe dos tantos de la solicitud de trámite vehicular, coteja datos, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes, devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
21	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada una de los documentos que integran el expediente, digitaliza	Documentos involucrados en el trámite Solicitud de trámite

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 154

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>los documentos originales y los formatos generados por el sistema.</p> <p>Entrega al representante o apoderado legal los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago.</p> <p>Le informa que una vez realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas, donde deberá proporcionar al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p> <p>Retiene hasta que concluya la la jornada las placas dadas de baja o documento que acredite la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe y turna al área de Back Office.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 30.</b></p>	vehicular Formato Universal de Pago
22	Representante o apoderado legal	Recibe documentos originales, y con el Formato Universal procede a realizar su pago en un centro Autorizado de Pago.	Documentos involucrados en el trámite Solicitud de trámite vehicular Formato Universal de Pago
23	Representante o apoderado legal	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para concluir el trámite.	
24	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, captura datos requeridos para dar de baja las placas de demostración y traslado, imprime en dos tantos la Constancia del trámite vehicular,	Solicitud de trámite vehicular Comprobante de pago Constancia de trámite

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 155

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al representante o apoderado legal y le solicita que firme o estampe su huella digital en los campos correspondientes.	
25	Representante o apoderado legal	Recibe las dos constancias de trámite vehicular, firma o estampa su huella digital en los campos correspondientes, devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Constancia de trámite vehicular
26	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular y el comprobante de pago original y realiza el cierre del trámite en el sistema.  Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original, lo entrega al representante o apoderado legal y se despide aplicando el protocolo de atención.	Comprobante de pago Constancia de trámite vehicular Protocolo de atención
27	Representante o apoderado legal	Recibe el comprobante de pago original y se retira.	Comprobante de pago
28	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el termino de la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma la autógrafa del representante o apoderado legal.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada
29	Asesor del área de entrega de placas	Al concluir la jornada laboral, extrae y entrega al área de back office dichos documentos de los trámites concluidos, para su resguardo.	
30	Servidor público del área de Back Office	Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al termio de la jornada laboral, las solicitudes de trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.  Asimismo, recibe de cada asesor de control vehicular, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la	Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	156

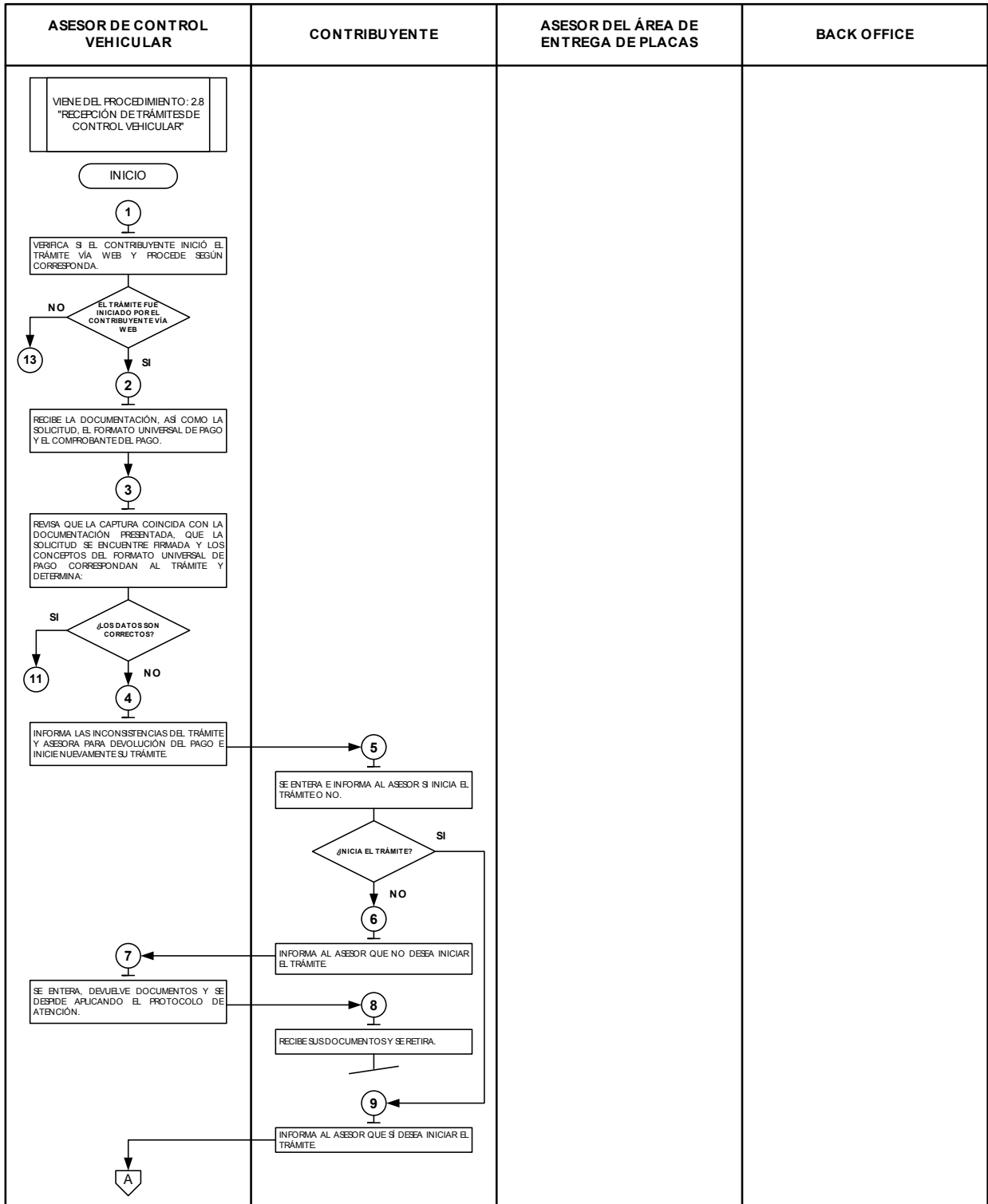
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office.</b></p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 157

**Diagrama de flujo:**

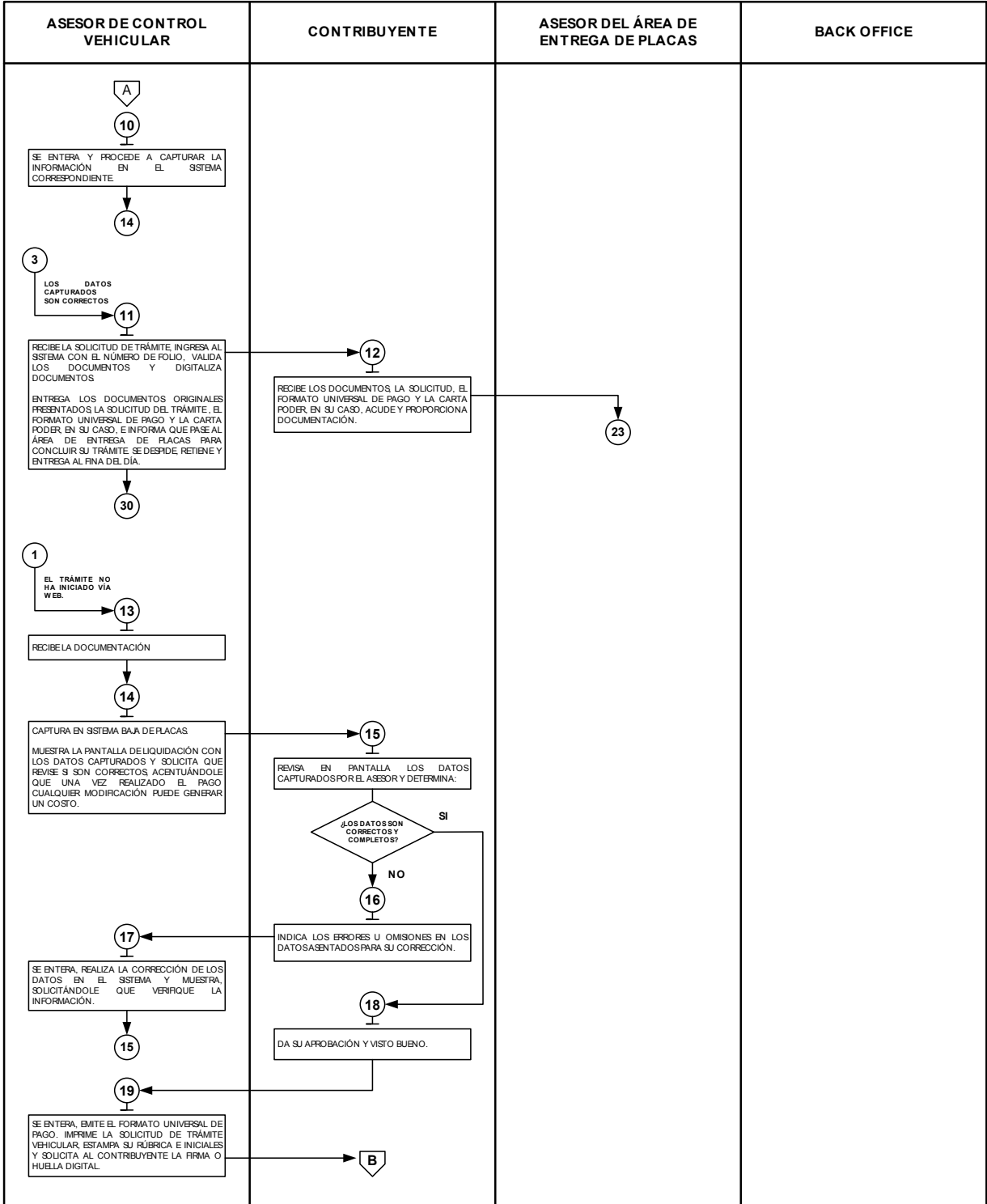
PROCEDIMIENTO: 2.8.6 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 158

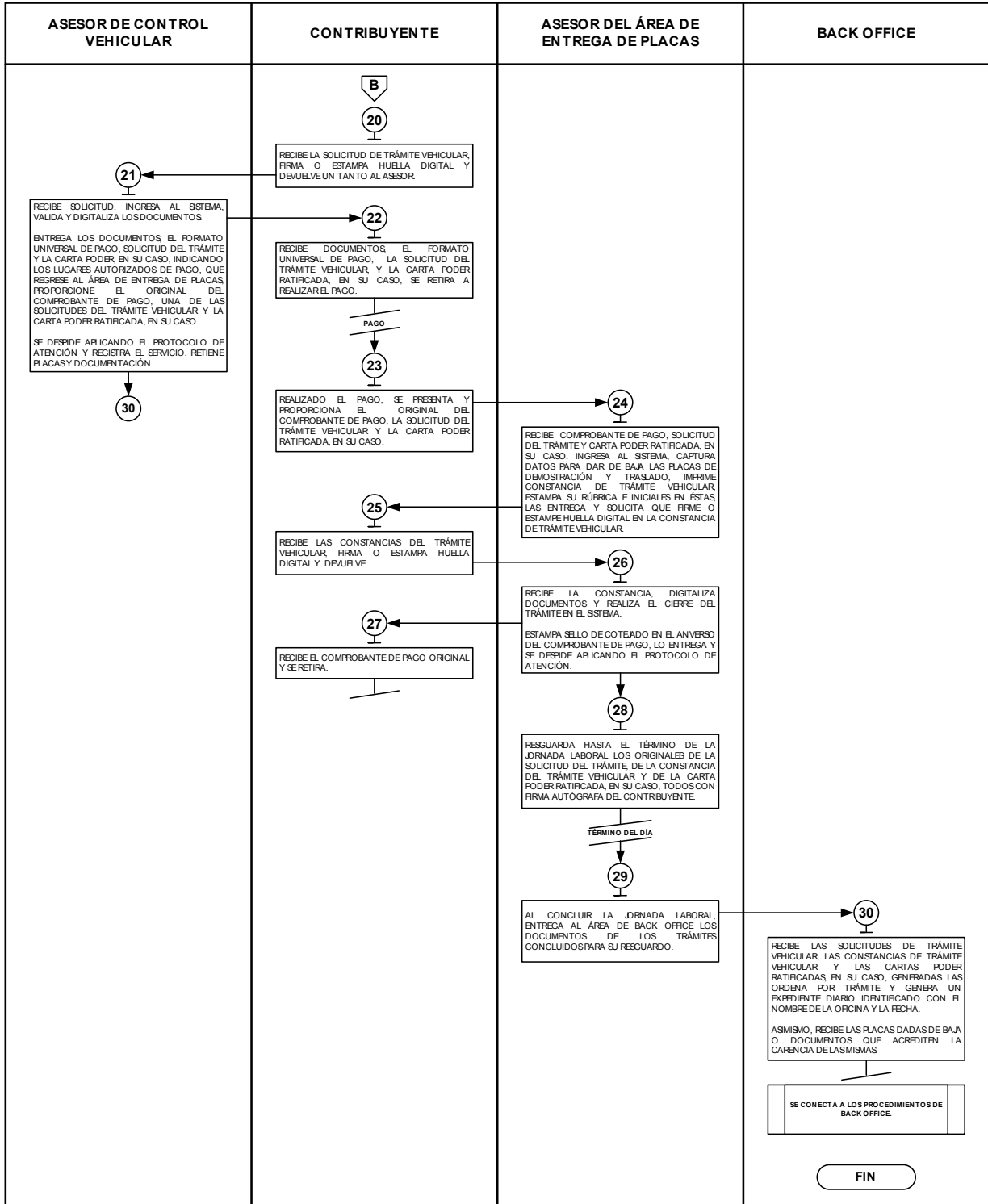
**PROCEDIMIENTO: 2.8.6 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 159

**PROCEDIMIENTO: 2.8.6 BAJA DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 160

**2.8.7 Cambio de propietario del vehículo.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b>	
1	Asesor de control vehicular	Verifica si el contribuyente inició el trámite vía Web y procede según corresponda.	
2	Asesor de control vehicular	<b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago  Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, y SOIA en caso de ser extranjero. Imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b>	Documentos involucrados en el trámite.  Consulta de REPUVE y SOIA
3	Asesor de control vehicular	<b>No es procedente el trámite.</b>  Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago, lo asesora para corregir la inconsistencia y solicitar la devolución del pago realizado. Lo invita a continuar con su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.  Se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite.  Protocolo de atención
4	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, recibe los documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
5	Asesor de control vehicular	<b>Es procedente el trámite.</b>  Revisa que la captura realizada por el contribuyente coincida con la documentación presentada para realizar el cambio de propietario en el padrón, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos de la captura son correctos?</b>	Documentos involucrados en el trámite.  Solicitud de Trámite Vehicular  Formato Universal de Pago  Comprobante de pago



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 161

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente de las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
7	Contribuyente	Se entera e informa al asesor si desea iniciar el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite.</b>  Devuelve los documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite.  Protocolo de atención
10	Contribuyente	Recibe documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
11	Asesor de control vehicular	<b>Sí desea inicia el trámite</b>  Procede a capturar la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta a la actividad No. 17.</b>	
12	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos.</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso y le informa que pase al área de entrega de placas para recoger sus productos con el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 162

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Se despide aplicando el protocolo de atención.	
13	Contribuyente	<p>Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la Carta Poder ratificada en su caso, y acude al área de entrega de placas para concluir su trámite.</p> <p><b>Se conecta con la Actividad No. 27.</b></p>	
14	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, y SOIA en caso de ser extranjero. Imprime consultas y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	Documentos involucrados en el trámite.
15	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos originales, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra servicio.</p>	Documentos involucrados en el trámite. Protocolo de atención
16	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría y sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
17	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para realizar el cambio de propietario del vehículo en el padrón estatal, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	Documentos involucrados en el trámite.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 163

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
18	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	
19	Contribuyente	<b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b>  Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
20	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos solicitándole nuevamente que revise la información.  <b>Se conecta a la operación No. 18.</b>	
21	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
22	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto. Imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y le solicita al contribuyente la firma o huella digital en los tantos de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago
23	Contribuyente	Recibe los dos tantos de la solicitud de trámite vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes, devuelve un tanto al asesor y retiene uno.	Solicitud de trámite vehicular
24	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada. Ingresar al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación y digitaliza los documentos originales, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago y le informa que, una vez realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra	Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago  Documentos involucrados en el trámite.  Protocolo de atención

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 164

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		el servicio brindado.	
25	Contribuyente	Recibe documentos originales, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, y se retira a realizar el pago en un Centro Autorizado de Pago.	Comprobante de pago
26	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.	
27	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante del pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos.  Imprime tarjeta de circulación, así como la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente y le solicita que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la constancia de trámite vehicular.	Comprobante de pago Solicitud de trámite vehicular
28	Contribuyente	Recibe las dos constancias del trámite, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes, devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Acuse de recibo
29	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación. Realiza el cierre del trámite en el sistema.  Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original y lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación y se despide aplicando el protocolo de atención.	Comprobante de pago Constancia de trámite vehicular Tarjeta de circulación Protocolo de atención
30	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original, la tarjeta de circulación y se retira.	Comprobante de pago Tarjeta de circulación
31	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término al jornada los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 165

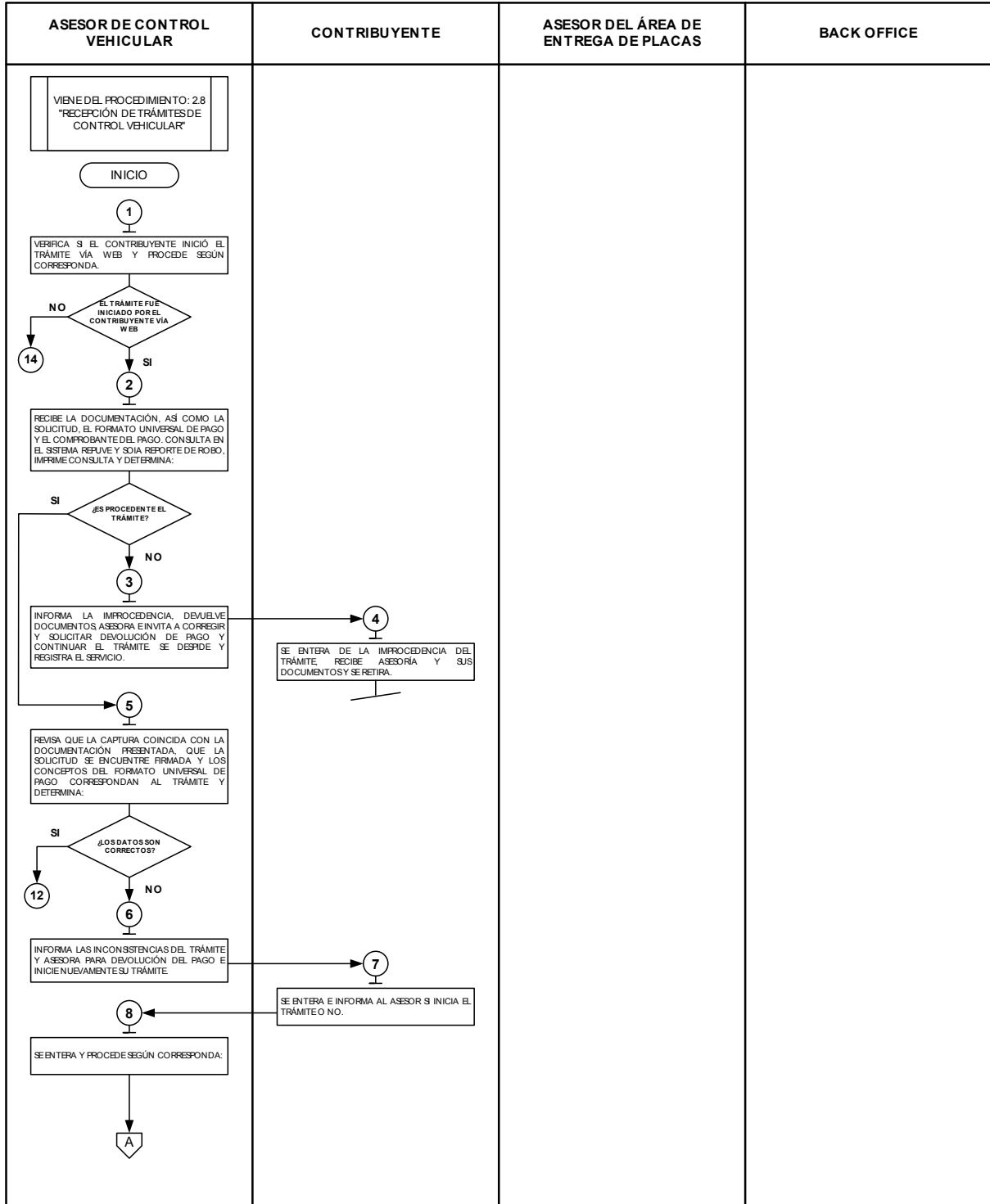
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
32	Asesor del área de entrega de placas	Al término de la jornada laboral, extrae y entrega de forma diaria al área de Back office los documentos de los trámites concluidos, para su resguardo.	
33	Servidor público del área de Back Office	Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las solicitudes del trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 166

**Diagrama de flujo:**

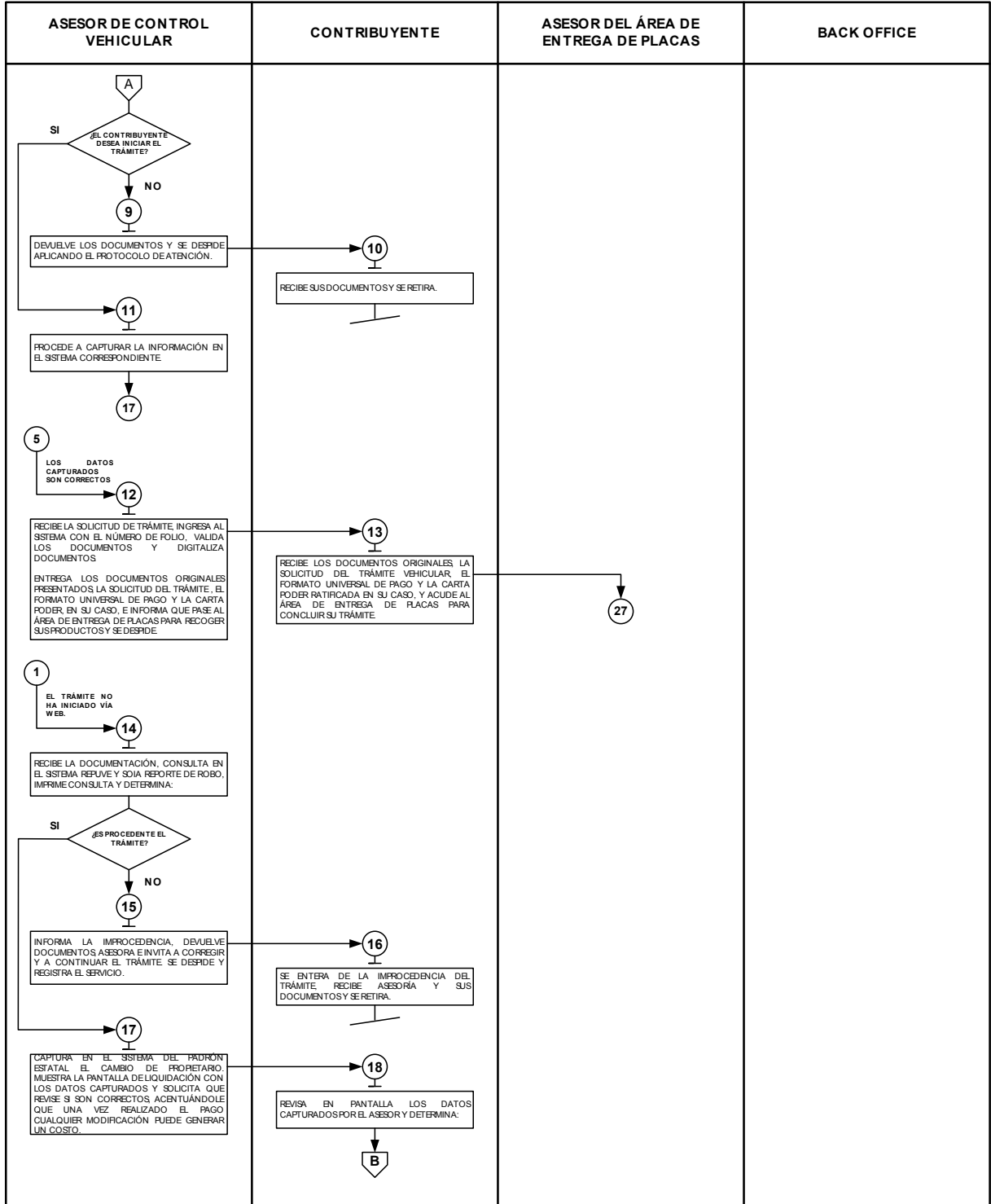
PROCEDIMIENTO: 2.8.7 CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 167

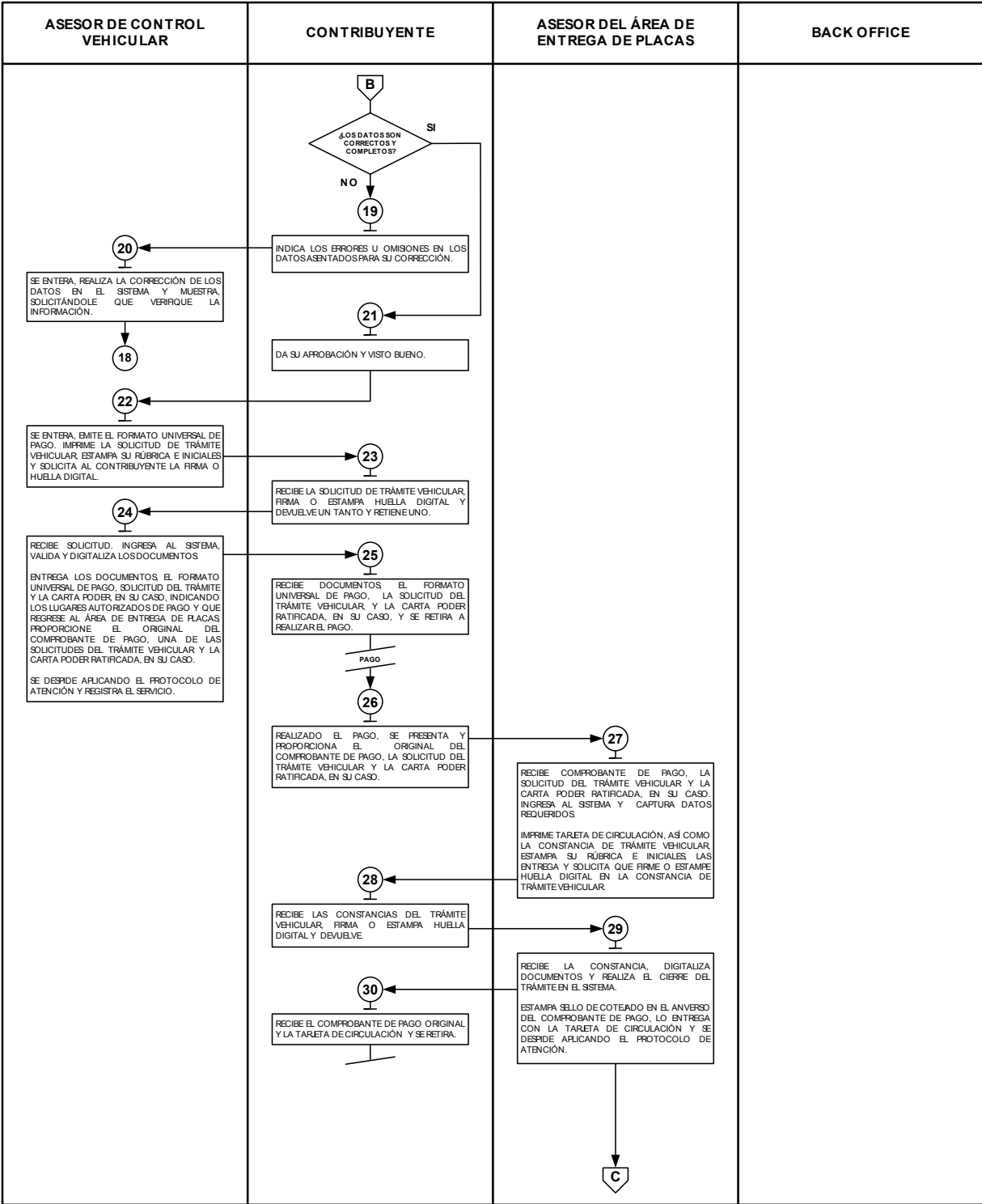
**PROCEDIMIENTO: 2.8.7 CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 168

**PROCEDIMIENTO: 2.8.7 CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO**





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

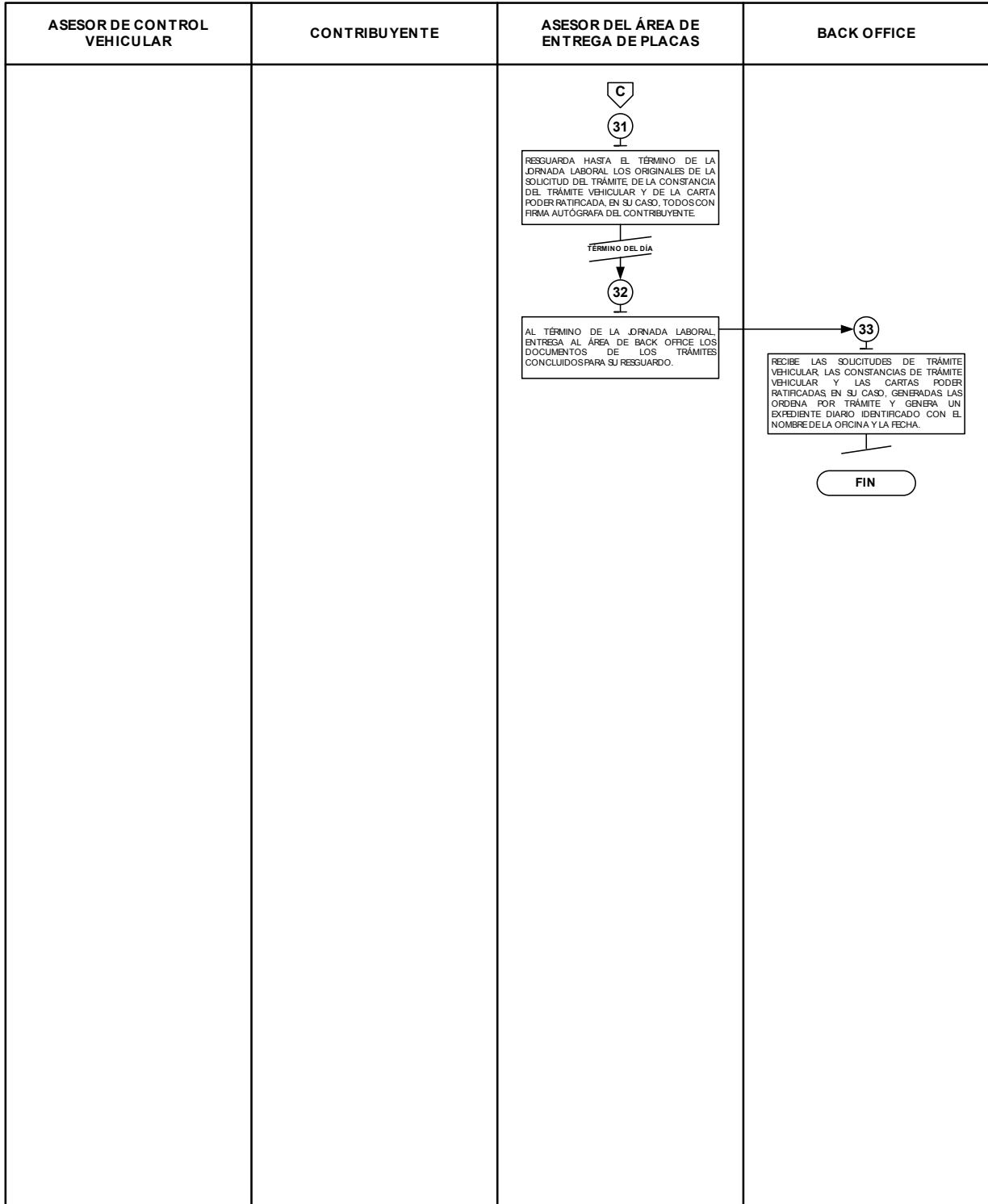
Edición: Segunda

Fecha: Septiembre 2011

Código: 203117000

Página: 169

**PROCEDIMIENTO: 2.8.7 CAMBIO DE PROPIETARIO DEL VEHÍCULO**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	170

### 2.8.8 Reposición de tarjeta de circulación.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.</p>	
2	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Consulta de REPUVE y SOIA</p>
3	Asesor de control vehicular	<p><b>No es procedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago, lo asesora para corregir la inconsistencia, solicita la devolución del pago realizado, en su caso, y lo invita a continuar con su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Protocolo de atención</p>
4	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos originales, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del Pago y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>
5	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Revisa que la captura realizada por el contribuyente coincida con la documentación presentada para la reposición de la tarjeta de circulación, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 171

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>datos de la captura son correctos?</b>	
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente de las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
7	Contribuyente	Se entera e informa al asesor si inicia el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite.</b>  Devuelve la documentación original, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite.  Protocolo de atención
10	Contribuyente	Recibe documentación original presentada, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
11	Asesor de control vehicular	<b>Si desea iniciar el trámite.</b>  Procede a capturar la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta con la actividad No. 17.</b>	
12	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos.</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, y le informa que pase al área de entrega de placas para recoger su tarjeta de circulación con el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 172

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		el servicio brindado.	
13	Contribuyente	Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el formato universal de pago y la carta poder ratificada, en su caso y acude al área de entrega de placas para recoger sus productos.  <b>Se conecta con la Actividad No. 27.</b>	
14	Asesor de control vehicular	<b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b>  Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.  Consulta en el sistema REPUVE y SOIA en caso de ser extranjero que el vehículo no tenga reporte de robo, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b>	Documentos involucrados en el trámite. Consulta de REPUVE y SOIA
15	Asesor de control vehicular	<b>Es improcedente el trámite.</b>  Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada. Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos involucrados en el trámite. Protocolo de atención
16	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
17	Asesor de control vehicular	<b>Es procedente el trámite.</b>  Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para la reposición de la tarjeta de circulación, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.  Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.	Documentos involucrados en el trámite.
18	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 173

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
19	Contribuyente	<b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b>  Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
20	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones, solicitándole nuevamente que verifique la información.  <b>Se conecta a la operación No. 18.</b>	
21	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
22	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y le solicita al contribuyente su firma o huella digital en los dos tantos de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago
23	Contribuyente	Recibe dos tantos de la solicitud del trámite vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes, devuelve un tanto al asesor y retiene uno.	Solicitud de trámite vehicular
24	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada. Ingresas al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago y le informa que, una vez realizado el pago, regrese para concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Solicitud de trámite vehicular Formato universal de pago Documentos involucrados en el trámite. Protocolo de atención
25	Contribuyente	Recibe documentos originales y con el Formato Universal de Pago procede a realizar su pago en un Centro	Documentos involucrados en el

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 174

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Autorizado de pago.	trámite. Comprobante de pago
26	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sea entregada la tarjeta de circulación.	
27	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite y captura datos requeridos.</p> <p>Imprime la tarjeta de circulación, así como la constancia de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente solicitándole que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de las constancias de trámite vehicular.</p>	Comprobante de pago Tarjeta de circulación
28	Contribuyente	Recibe las dos constancias del trámite vehicular, Firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de las constancias de trámite vehicular y devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Tarjeta de circulación Constancia de trámite vehicular
29	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe una de las Constancias de Trámite Vehicular firmadas, digitaliza la constancia de trámite vehicular, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación. Realiza el cierre del trámite en el sistema.</p> <p>Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original y lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación y se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	Constancia de trámite vehicular Comprobante de pago Tarjeta de circulación Protocolo de atención
30	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original, la tarjeta de circulación y se retira.	Comprobante de pago Tarjeta de circulación

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 175

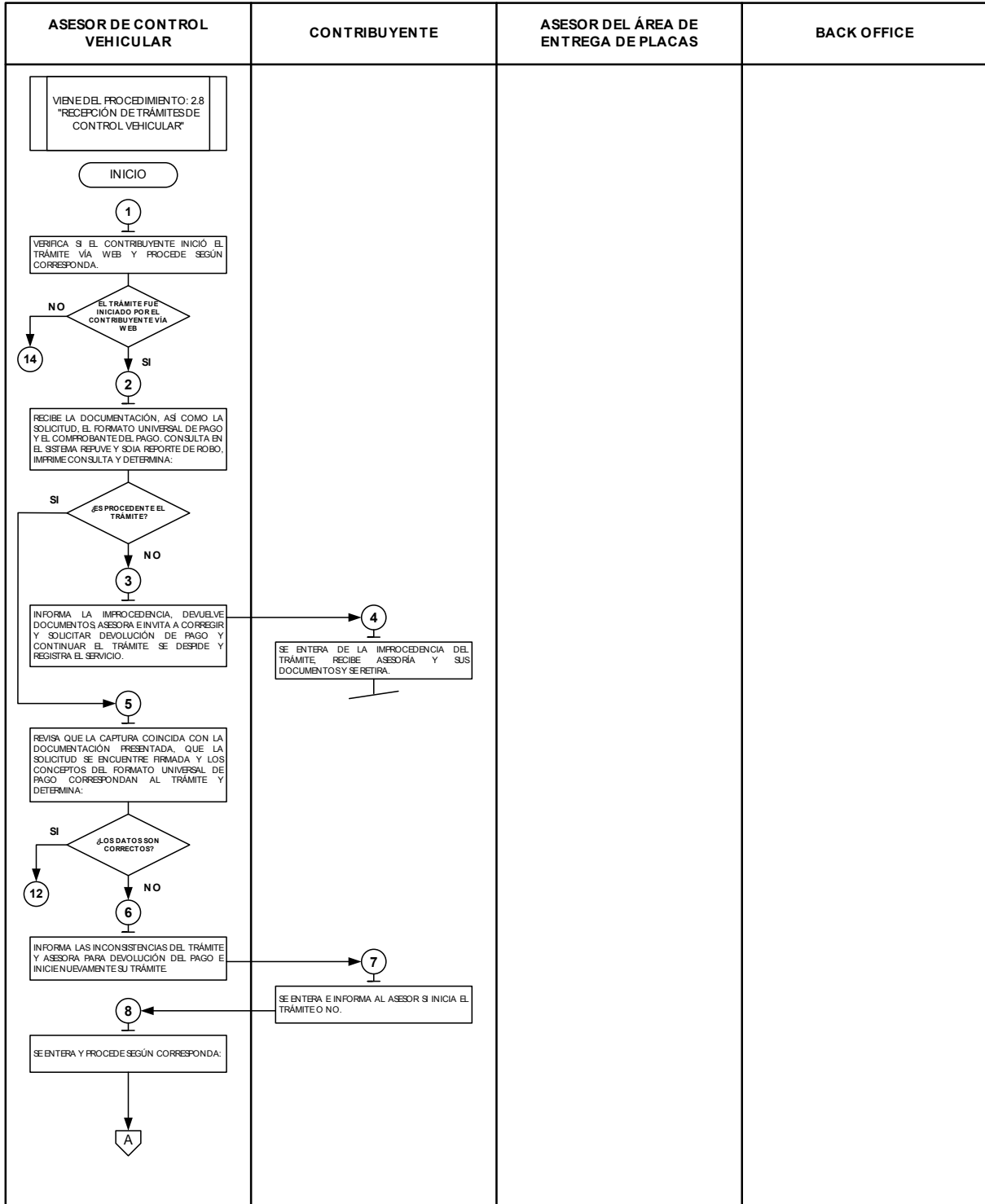
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
31	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término de la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite vehicular, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada
32	Asesor del área de entrega de placas	Al término de la jornada laboral, extrae y entrega de forma diaria al área de back office los documentos de los trámites concluidos para su resguardo.	
33	Servidor público del área de back office	Recibe diariamente de los asesores del área de entrega de placas, al término de la jornada laboral, las solicitudes del trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.	Solicitud de trámite vehicular Constancia de trámite vehicular Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 176

**Diagrama de flujo:**

PROCEDIMIENTO: 2.8.8 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN

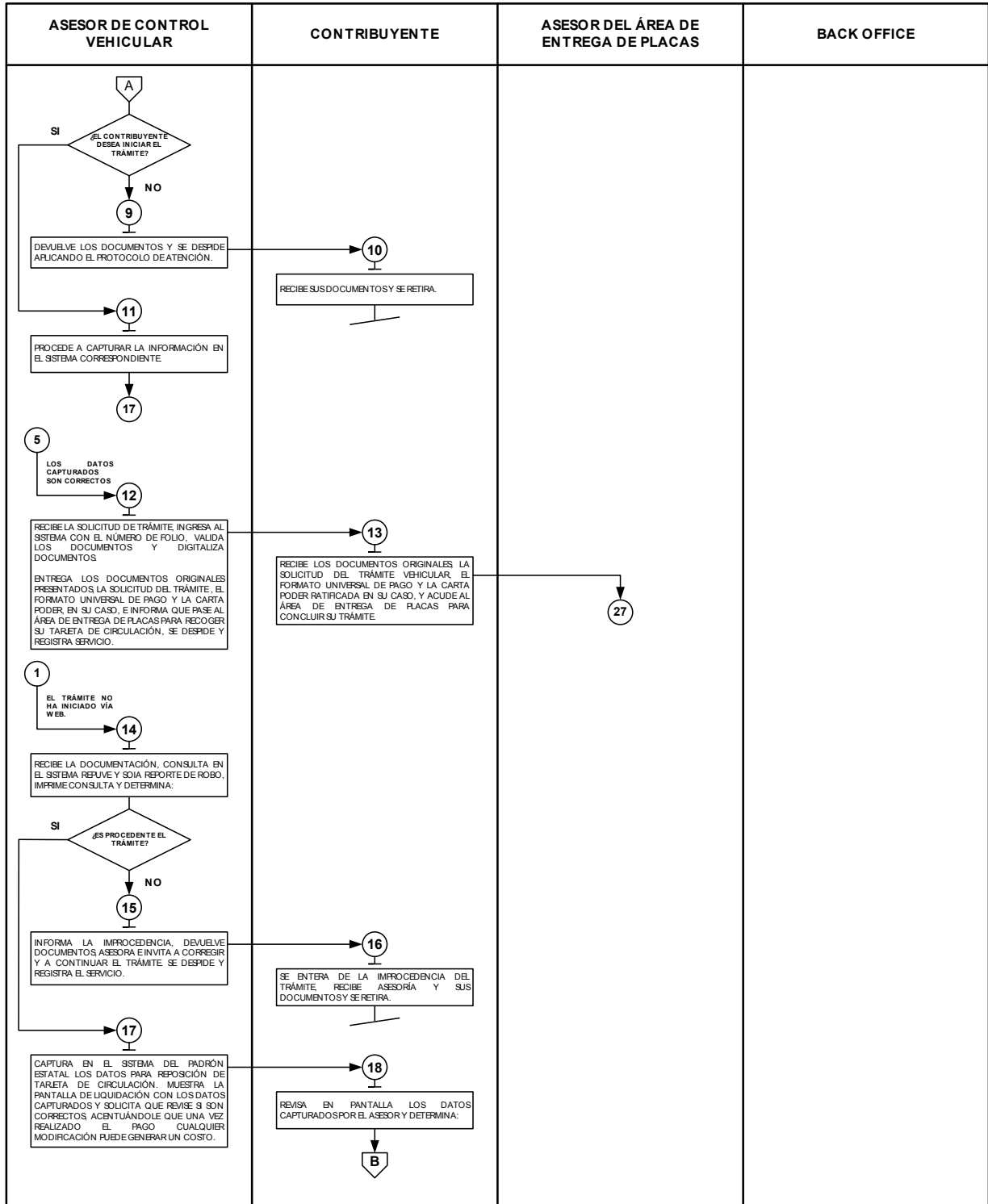




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 177

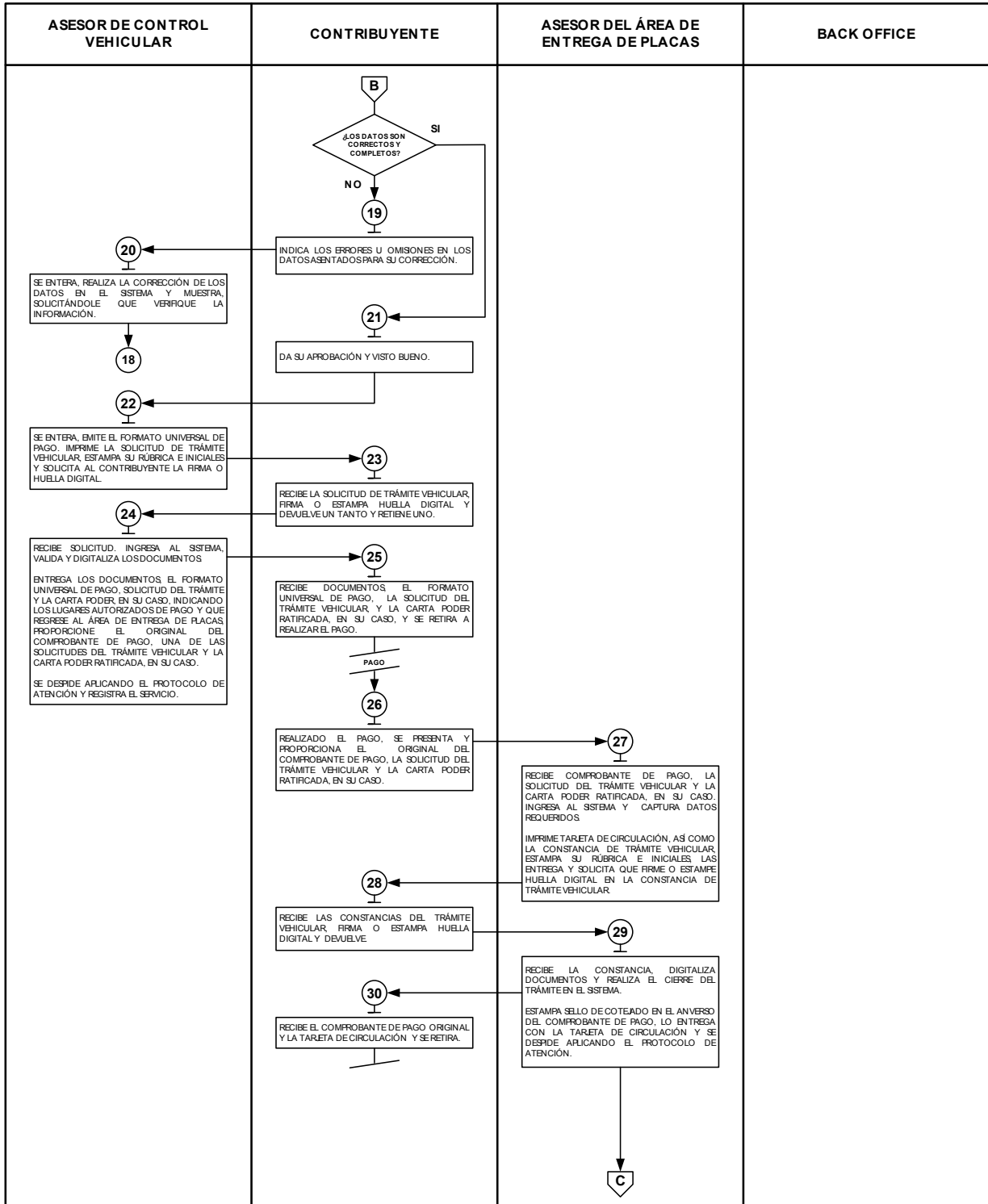
**PROCEDIMIENTO: 2.8.8 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 178

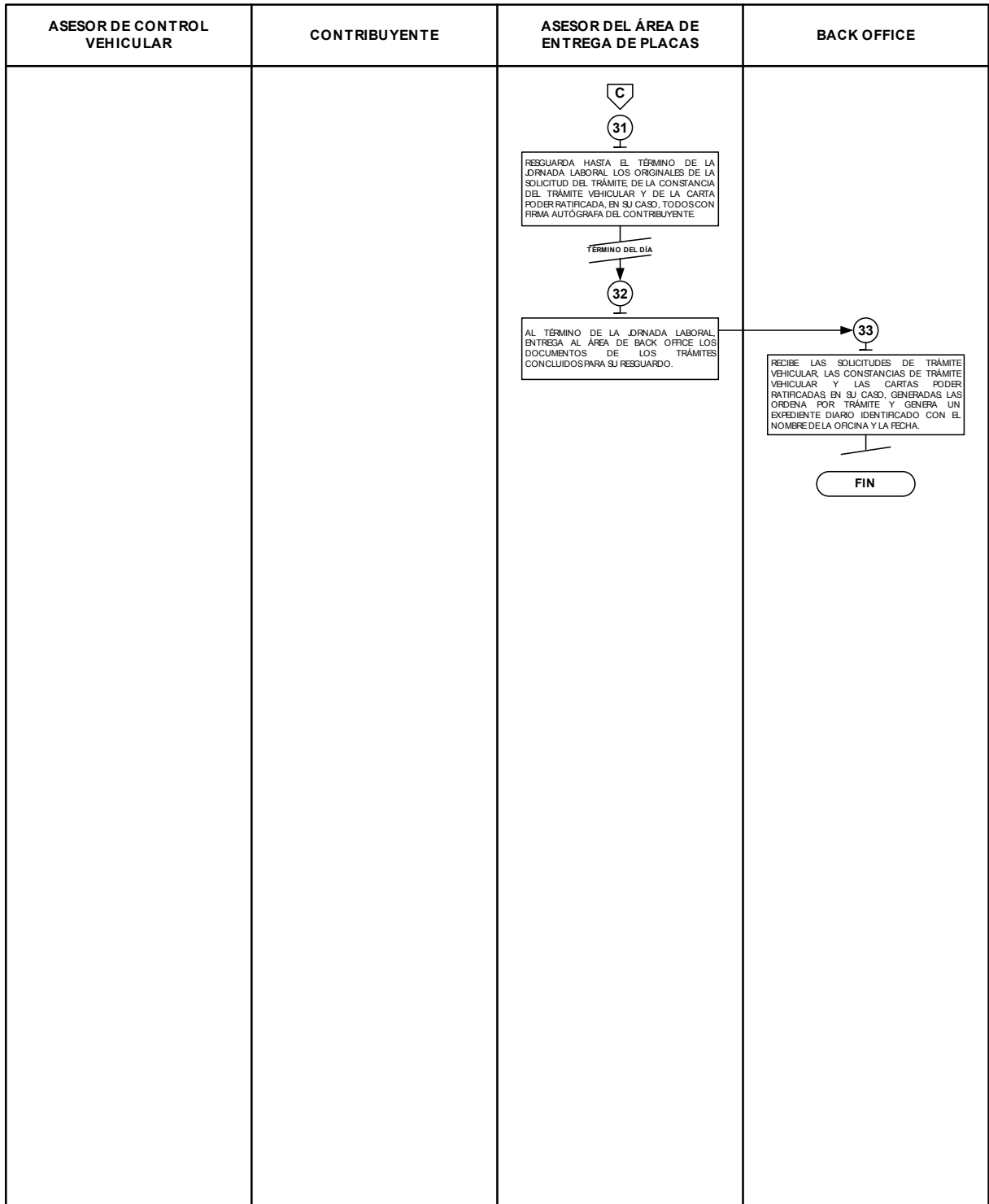
**PROCEDIMIENTO: 2.8.8 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 179

**PROCEDIMIENTO: 2.8.8 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	180

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.</p>	
2	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Consulta de REPUVE</p>
3	Asesor de control vehicular	<p><b>No es procedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, devuelve la documentación original, así como la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago, lo asesora para corregir la inconsistencia y solicitar la devolución del pago realizado, en su caso. Lo invita a continuar con su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Protocolo de atención.</p>
4	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, la documentación original, la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>
5	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Revisa que la captura realizada previamente coincida con la documentación presentada para la expedición del permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación, que la solicitud de trámite vehicular se</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Solicitud de Trámite Vehicular.</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 181

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos capturados son correctos?</b>	Formato Universal de Pago. Comprobante de pago.
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente de las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
7	Contribuyente	Se entera e informa al asesor si inicia el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite.</b>  Devuelve la documentación original, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago y se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite.
10	Contribuyente	Recibe la documentación original, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago y se retira.	
11	Asesor de control vehicular	<b>Sí desea iniciar el trámite.</b>  Procede a capturar la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta con la actividad No. 17</b>	
12	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos.</b>  Recibe la solicitud del trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso e informa que pase al área de entrega de placas con el original del comprobante de	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 182

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	
13	Contribuyente	<p>Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el formato universal de pago y la carta poder ratificada en su caso, y acude al área de entrega de placas para recoger sus productos.</p> <p><b>Se conecta con la Actividad No. 27.</b></p>	
14	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Consulta de REPUVE.</p>
15	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo asesora para corregir la inconsistencia, lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Protocolo de atención.</p>
16	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>
17	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para expedir el permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 183

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.	
18	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	
19	Contribuyente	<b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b>  Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
20	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones solicitándole nuevamente que verifique la información.  <b>Se conecta a la operación No. 18.</b>	
21	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
22	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la solicitud del trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente solicitándole que firme o estampe su huella digital en las solicitudes del trámite vehicular.	Solicitud de trámite vehicular  Formato Universal de pago
23	Contribuyente	Recibe los dos tantos de la solicitud del trámite vehicular, firma o estampa su huella digital en dichas solicitudes, devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago
24	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud del trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago y le informa que, una vez	Documentos involucrados en el trámite.  Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago  Protocolo de atención

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 184

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atiende, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	
25	Contribuyente	Recibe documentos originales y con el formato universal de pago procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	Documentos involucrados en el trámite.  Solicitud de trámite vehicular
26	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales ó Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sea entregado su permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación.	
27	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite y captura los datos requeridos, emite el permiso y dos tantos de la constancia de trámite vehicular, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con el permiso, y le solicita que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de las constancias del trámite vehicular.	Solicitud de trámite vehicular  Constancia de trámite vehicular  Comprobante de pago  Carta poder ratificada  Permiso
28	Contribuyente	Recibe el permiso y las dos constancias de trámite vehicular, verifica que los productos recibidos correspondan a su trámite y vehículo, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de las constancias del trámite vehicular y le devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Acuse de recibo  Permiso
29	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la constancia del trámite vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular y el comprobante de pago original y realiza el cierre del trámite en el sistema.	Comprobante de pago  Acuse de recibo



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 185

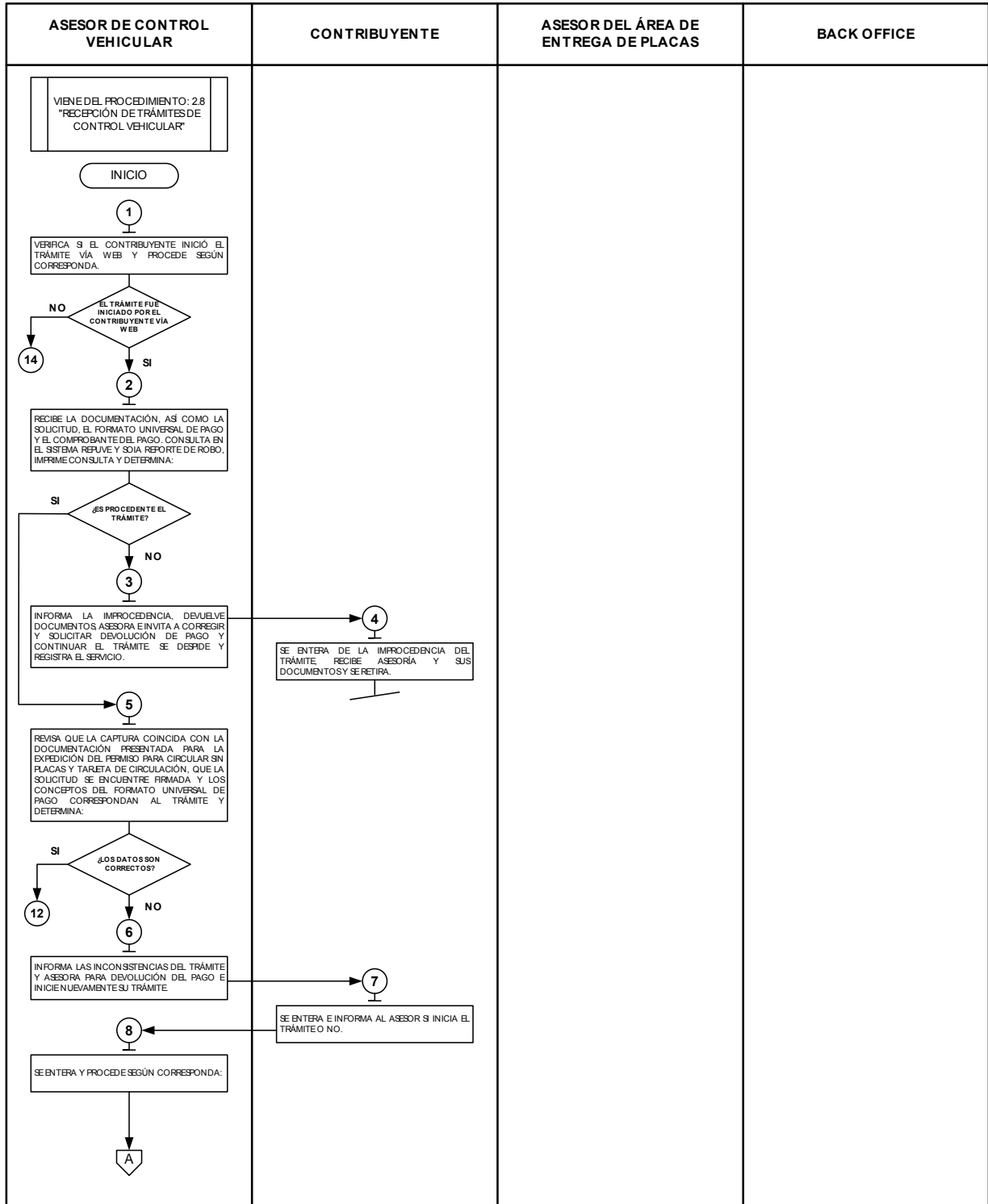
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original y lo entrega al contribuyente con el permiso.  Se despide aplicando el protocolo de atención.	
30	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original, su permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación y se retira.	Comprobante de pago
31	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término de la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	Solicitud de trámite vehicular  Constancia de trámite vehicular  Carta poder ratificada
32	Asesor del área de entrega de placas	Al término de la jornada laboral, entrega diariamente al área de back office los documentos, de los trámites concluidos para su resguardo.	
33	Servidor público del área de back office	Recibe diariamente de cada asesor del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las solicitudes del trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.	Solicitudes de trámite vehicular  Constancias de trámite vehicular  Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 186

**Diagrama de flujo:**

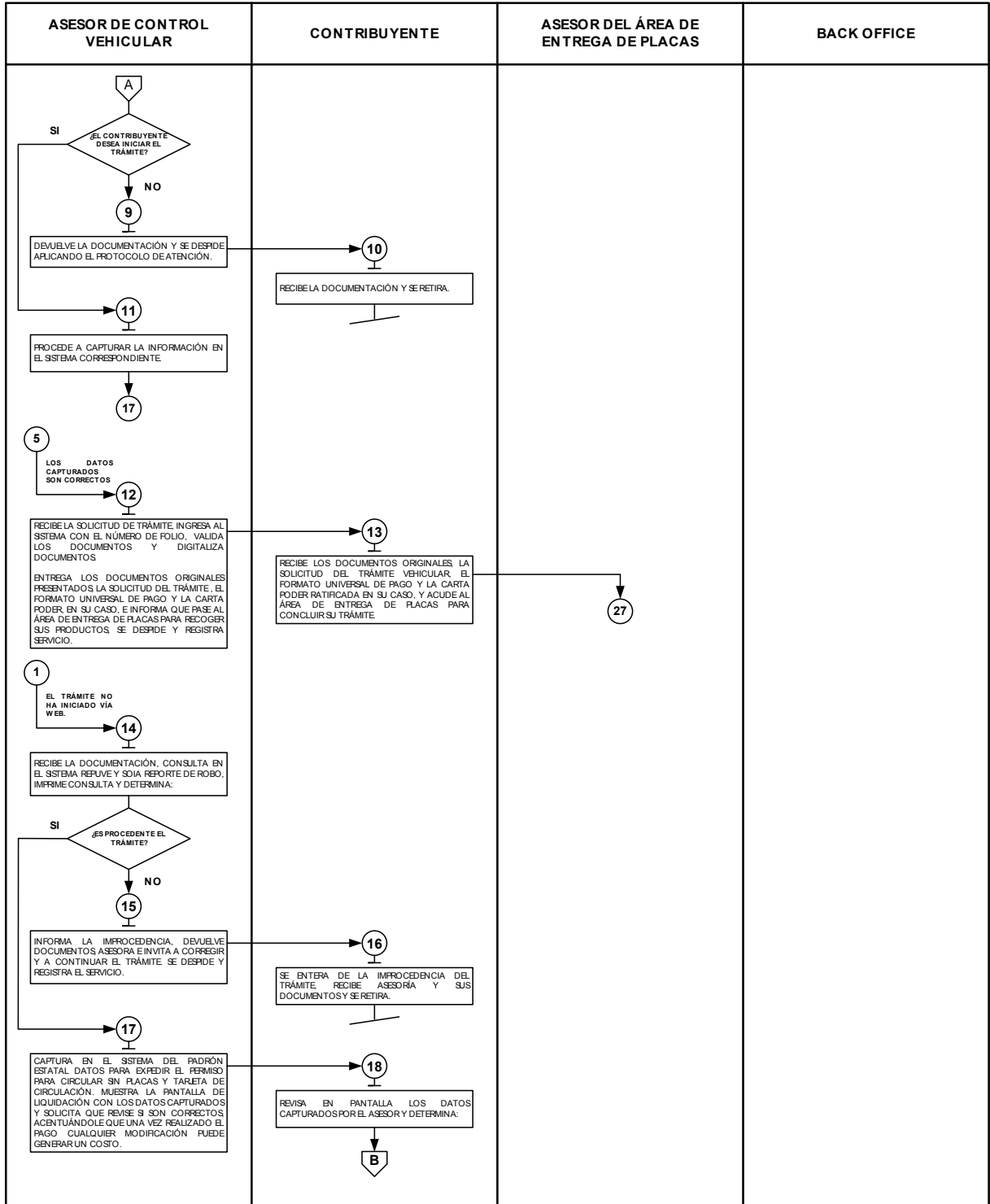
**PROCEDIMIENTO: 2.8.9 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS DE USO PARTICULAR**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 187

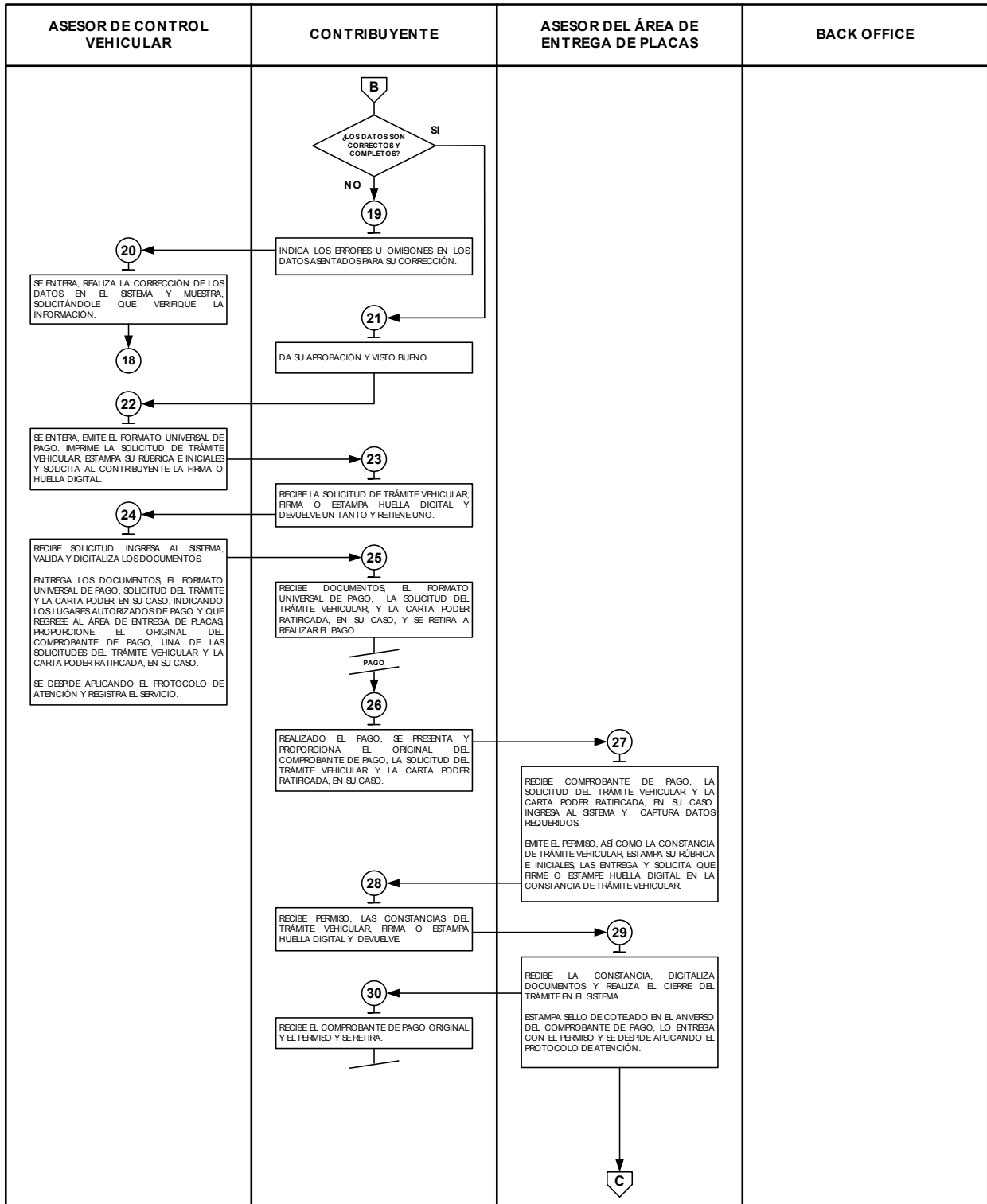
**PROCEDIMIENTO: 2.8.9 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS DE USO PARTICULAR**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 188

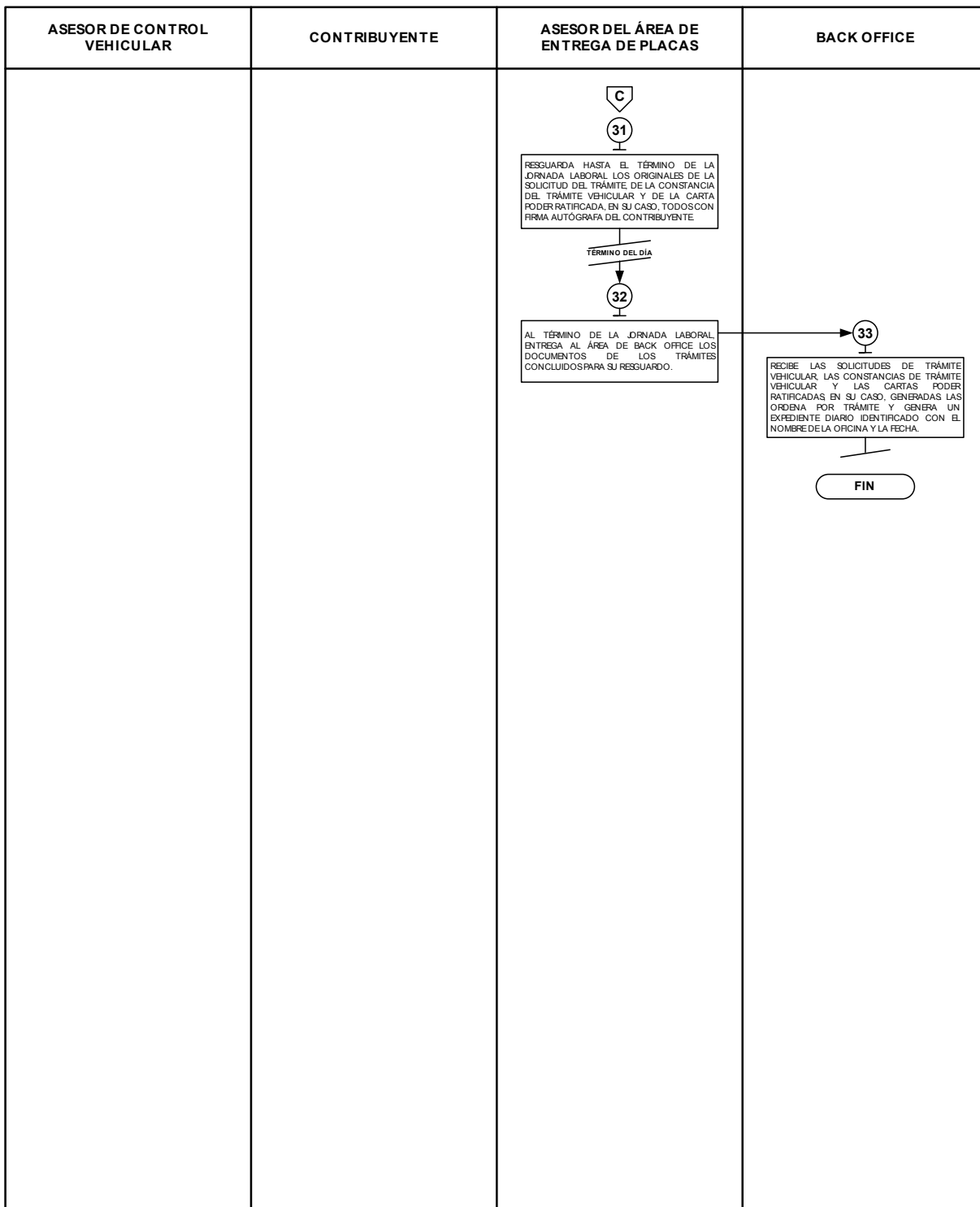
## PROCEDIMIENTO: 2.8.9 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS DE USO PARTICULAR



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 189

**PROCEDIMIENTO: 2.8.9 EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CIRCULAR SIN PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS DE USO PARTICULAR**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 190

**2.8.10 Expedición de permiso provisional para transporte particular de carga.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según copresponda.</p>	
2	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Consulta de REPUVE</p>
3	Asesor de control vehicular	<p><b>No es procedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve la documentación original, la Solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pago, lo asesora para corregir la inconsistencia o solicitar la devolución del pago realizado, en su caso, y lo invita a continuar con su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra servicio.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Protocolo de atención</p>
4	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite.
5	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Revisa que la captura realizada previamente coincida con la documentación presentada para la expedición del permiso provisional para transportar carga en vehículo particular, que la solicitud de trámite vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Solicitud de Trámite Vehicular</p> <p>Formato Universal de</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 191

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		a realizar y determina: <b>¿Los datos de la captura son correctos?</b>	Pago Comprobante de pago
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente las inconsistencias del trámite, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
7	Contribuyente	Se entera e informa al asesor si inicia el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite.</b>  Devuelve la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite Vehicular, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago, se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite.
10	Contribuyente	Recibe la documentación original, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago y se retira.	
11	Asesor de control vehicular	<b>Sí desea iniciar el trámite.</b>  Procede a realizar la captura de la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta a la actividad No. 17.</b>	
12	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos.</b>  Recibe un tanto de la solicitud del trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso y le informa que pase al área de entrega de placas a recoger su producto con el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 192

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	
13	Contribuyente	<p>Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el formato universal de pago y la carta poder ratificada, en su caso y acude al área de entrega de placas para recoger sus productos y proporciona documentación.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 27.</b></p>	
14	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite no ha iniciado vía Web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Consulta de REPUVE</p>
15	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos y lo asesora para corregir la inconsistencia, lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Protocolo de atención</p>
16	Contribuyente	<p>Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>
17	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para expedir el permiso provisional de carga, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p>



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 193

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		modificación puede generar un costo.	
18	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	
19	Contribuyente	<b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b>  Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.	
20	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones solicitándole nuevamente que verifique la información.  <b>Se conecta a la operación No. 18.</b>	
21	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
22	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y las entrega al contribuyente, solicitándole que firme o estampe su huella digital en las solicitudes del trámite vehicular. Retiene Formato Universal de Pago.	Solicitud de trámite vehicular  Formato Universal de pago
23	Contribuyente	Recibe dos tantos de la solicitud de trámite vehicular, firma o estampa su huella digital en los campos correspondientes de las solicitudes del trámite vehicular, devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
24	Asesor de control vehicular	Recibe un tanto de la solicitud del trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares en donde puede realizar el pago.	Documentos involucrados en el trámite.  Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago  Protocolo de atención

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 194

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>le informa que, una vez realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atienda, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	
25	Contribuyente	Recibe documentos originales y con el formato universal de pago procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de Pago.	<p>Documentos involucrados en el trámite.</p> <p>Formato universal de pago</p>
26	Contribuyente	Realizado el pago, se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sea entregado su permiso provisional para transportar carga en vehículo particular.	
27	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite y captura los datos requeridos, emite el permiso y dos tantos de la constancia de trámite vehicular, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con el permiso y le solicita que verifique si los productos entregados corresponden a su trámite y vehículo, que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de las constancias del trámite vehicular.	<p>Comprobante de pago</p> <p>Carta poder</p> <p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Constancia de trámite vehicular</p> <p>Permiso</p>
28	Contribuyente	Recibe el permiso y las dos constancias del trámite vehicular, verifica los productos recibidos, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes de las constancias del trámite vehicular, devuelve un tanto de la constancia del trámite al asesor del área de entrega de placas.	<p>Acuse de recibo</p> <p>Permiso</p>
29	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la constancia de trámite vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular, el permiso y el comprobante de pago original. Realiza el cierre	<p>Comprobante de pago</p> <p>Acuses de recibo</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 195

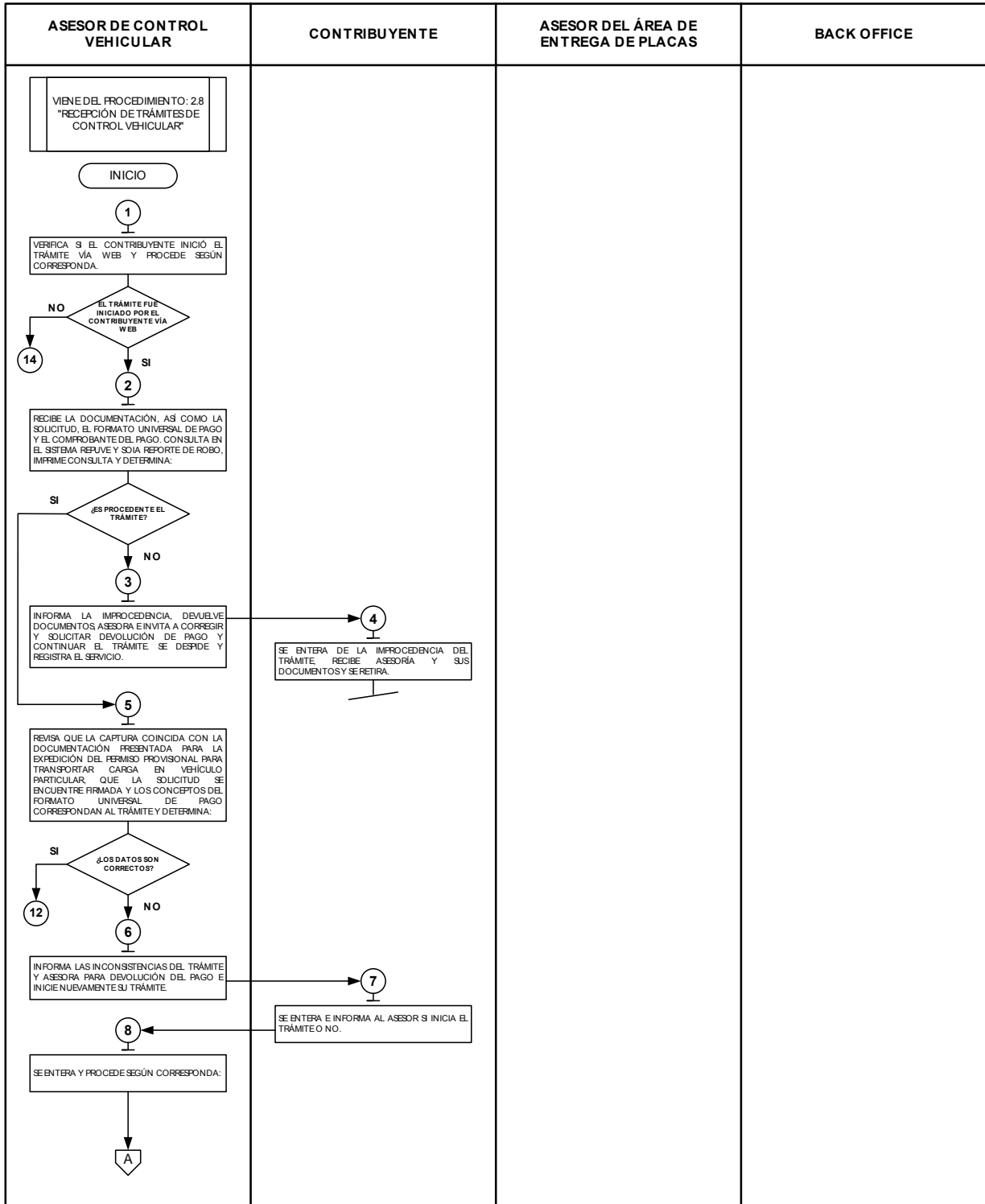
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		del trámite en el sistema.  Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original y lo entrega al contribuyente con el permiso.  Se despide aplicando el protocolo de atención.	
30	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original y permiso y se retira.	Comprobante de pago
31	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	Solicitud de trámite vehicular  Constanza de trámite vehicular  Carta poder ratificada en su caso
32	Asesor del área de entrega de placas	Al término de la jornada laboral, extrae y entrega de forma diaria al área de back office los documentos, de los trámites concluidos para su resguardo.	
33	Servidor público del área de back office	Recibe diariamente de cada asesor del área de entrega de placas, al termino dela jornada laboral, las solicitudes del trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.	Solicitudes de trámite vehicular  Constancias de trámite vehicular  Carta poder ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 196

**Diagrama de flujo:**

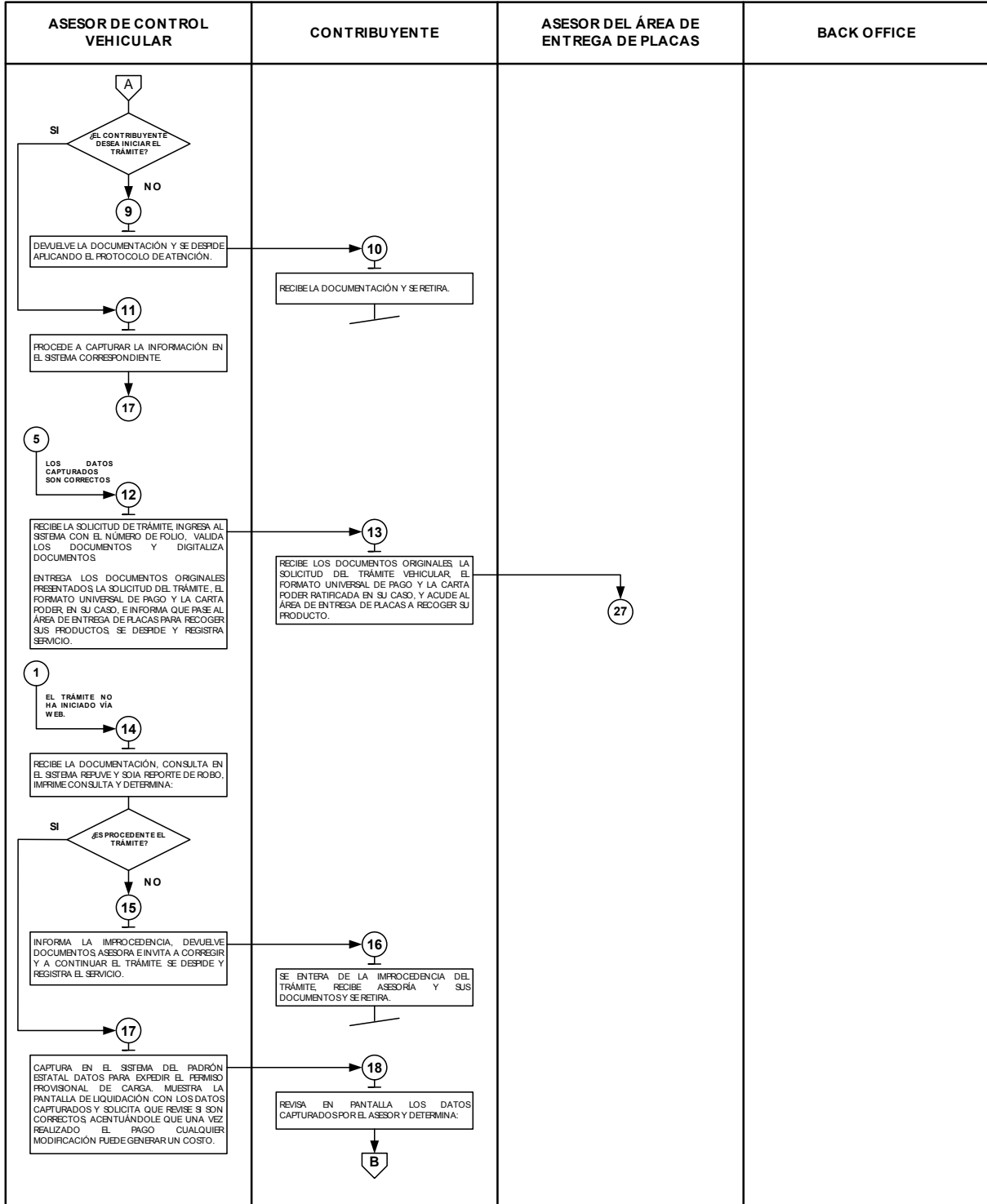
PROCEDIMIENTO: 2.8.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 197

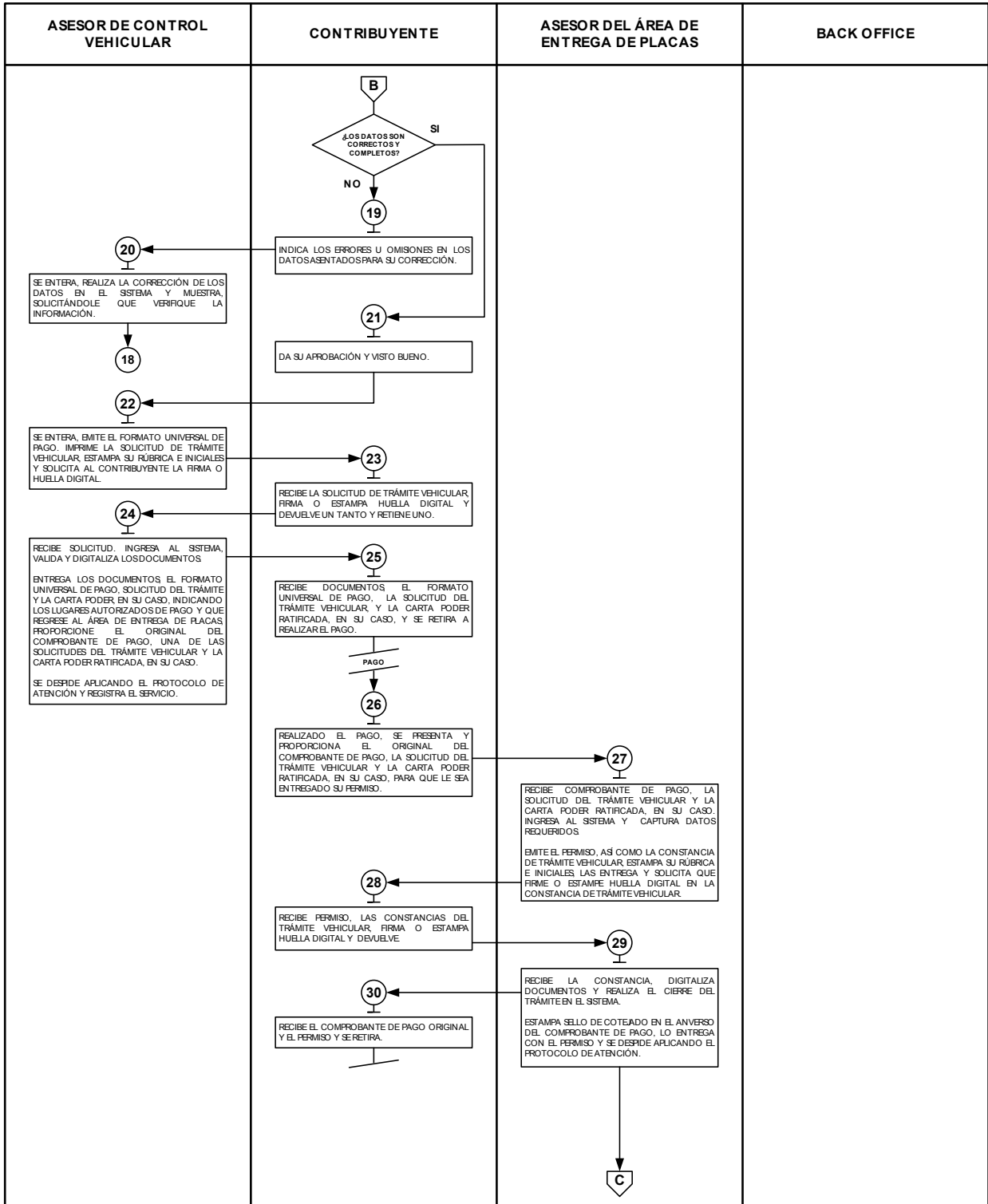
**PROCEDIMIENTO: 2.8.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 198

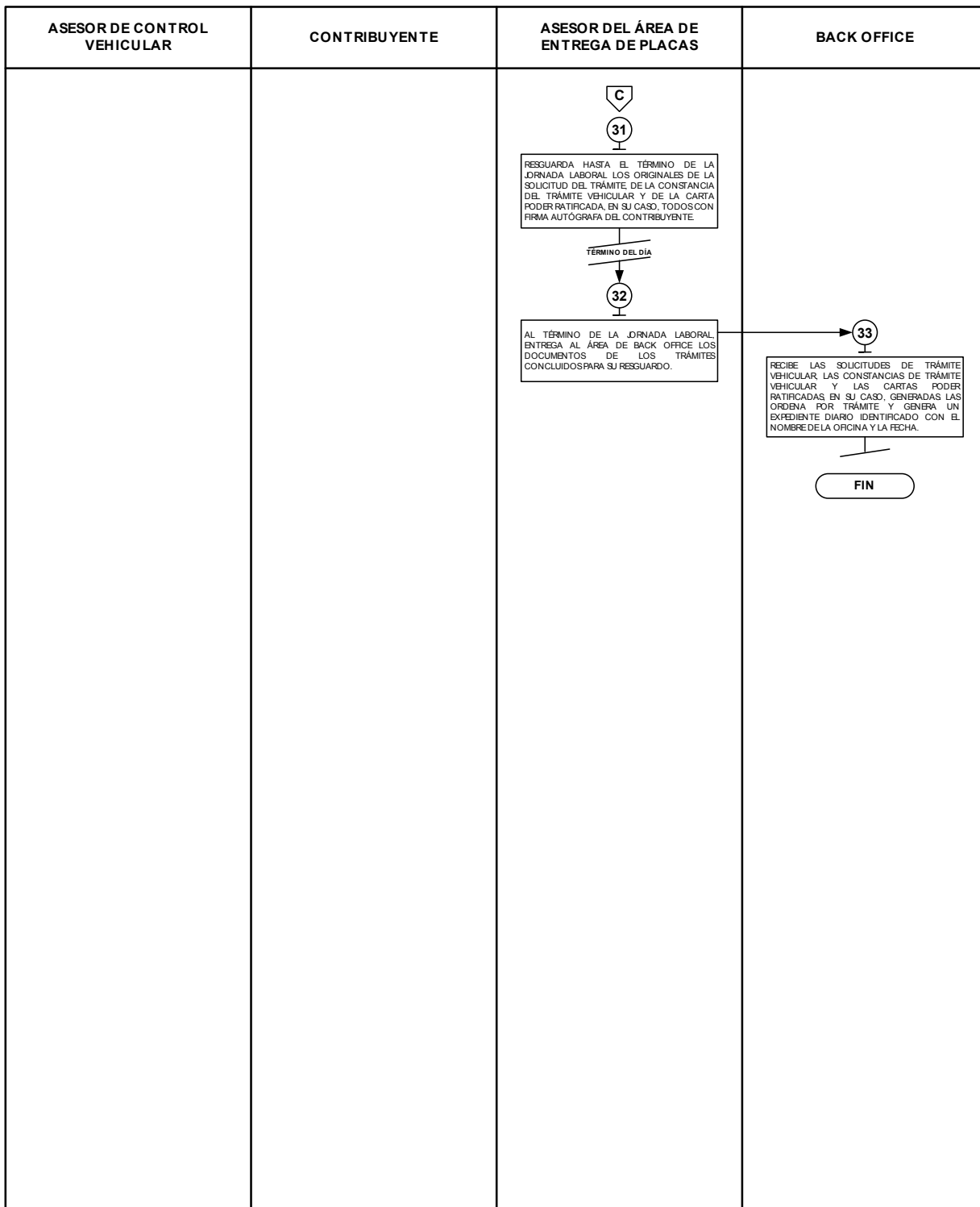
**PROCEDIMIENTO: 2.8.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 199

**PROCEDIMIENTO: 2.8.10 EXPEDICIÓN DE PERMISO PROVISIONAL PARA TRANSPORTE PARTICULAR DE CARGA**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 200

**2.8.11 Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México (por cambio de dígito, por robo o extravío de una o ambas placas, canje de placas anteriores a vigentes, cambio a placa bicentenario, o cambio a placas específicas).**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de control vehicular	<p><b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p> <p>Consulta en el sistema REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo y SOIA en caso de ser extranjero, imprime consulta y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	Documentos involucrados en el trámite.
2	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, le devuelve los documentos, lo asesora para corregir la inconsistencia y lo invita a continuar con su trámite cuando ésta haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p>	Documentos involucrados en el trámite.
3	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
4	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora en su caso, así como de los datos para realizar el cambio de placas, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente la pantalla de liquidación con los datos capturados en el sistema para que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	Documentos involucrados en el trámite
5	Contribuyente	Revisa en pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b>	



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 201

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
6	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p> <p>Indica al asesor cuáles son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección.</p>	
7	Asesor de control vehicular	<p>Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema y muestra al contribuyente la pantalla con las correcciones, solicitándole nuevamente que verifique la información.</p> <p><b>Se conecta a la operación No. 5.</b></p>	
8	Contribuyente	<p><b>Los datos son correctos y completos.</b></p> <p>Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.</p>	
9	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la Solicitud de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y las entrega al contribuyente, solicitándole que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la solicitud del trámite.	<p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Formato universal de pago</p>
10	Contribuyente	Recibe los dos tantos de la solicitud del trámite vehicular, firma o estampa huella digital, devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
11	Asesor de control vehicular	<p>Recibe la solicitud del trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales del contribuyente y los formatos generados por el sistema.</p> <p>Devuelve al contribuyente los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares donde puede realizar el pago y le informa que una vez realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega placas y proporcione al asesor que lo atienda el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p> <p>En su caso retiene y entrega al área de de Back office, al</p>	<p>Documentos involucrados en el trámite</p> <p>Solicitud de trámite vehicular</p> <p>Formato universal de pago</p> <p>Protocolo de atención</p> <p>Formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 202

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		termino de la jornada laboral, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe. Se conecta a la operación No. 20.	
12	Contribuyente	Recibe documentos originales y con el Formato Universal de Pago procede a pagar en un Centro Autorizado de pago.	Documentos involucrados en el trámite Comprobante de pago Solicitud del trámite vehicular Carta poder ratificada
13	Contribuyente	Realizado el pago se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, para que le sean entregadas las placas y tarjeta de circulación.	
14	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso. Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, captura datos requeridos.  Si el contribuyente compró placas específicas registra el número de folio y se entera del número de placas seleccionadas, en caso de no haber comprado placas, consulta con el contribuyente el número de terminación deseado, si el número se encuentra disponible lo concede, de lo contrario, le concede el que emita el sistema. Asigna el número de placas al vehículo, imprime la tarjeta de circulación, así como la Constancia de Trámite Vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas, las entrega al contribuyente junto con las placas, aplicando el protocolo de entrega de placas, le solicita que verifique físicamente si los productos entregados corresponden a su trámite y vehículo, que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la constancia de trámite vehicular.	Documentos involucrados en el trámite Comprobante de pago Solicitud del trámite vehicular Carta poder ratificada Protocolo de entrega placas Productos
15	Contribuyente	Recibe las placas y las dos constancias del trámite vehicular, verifica los productos recibidos, firma o	Constancia de trámite vehicular

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	203

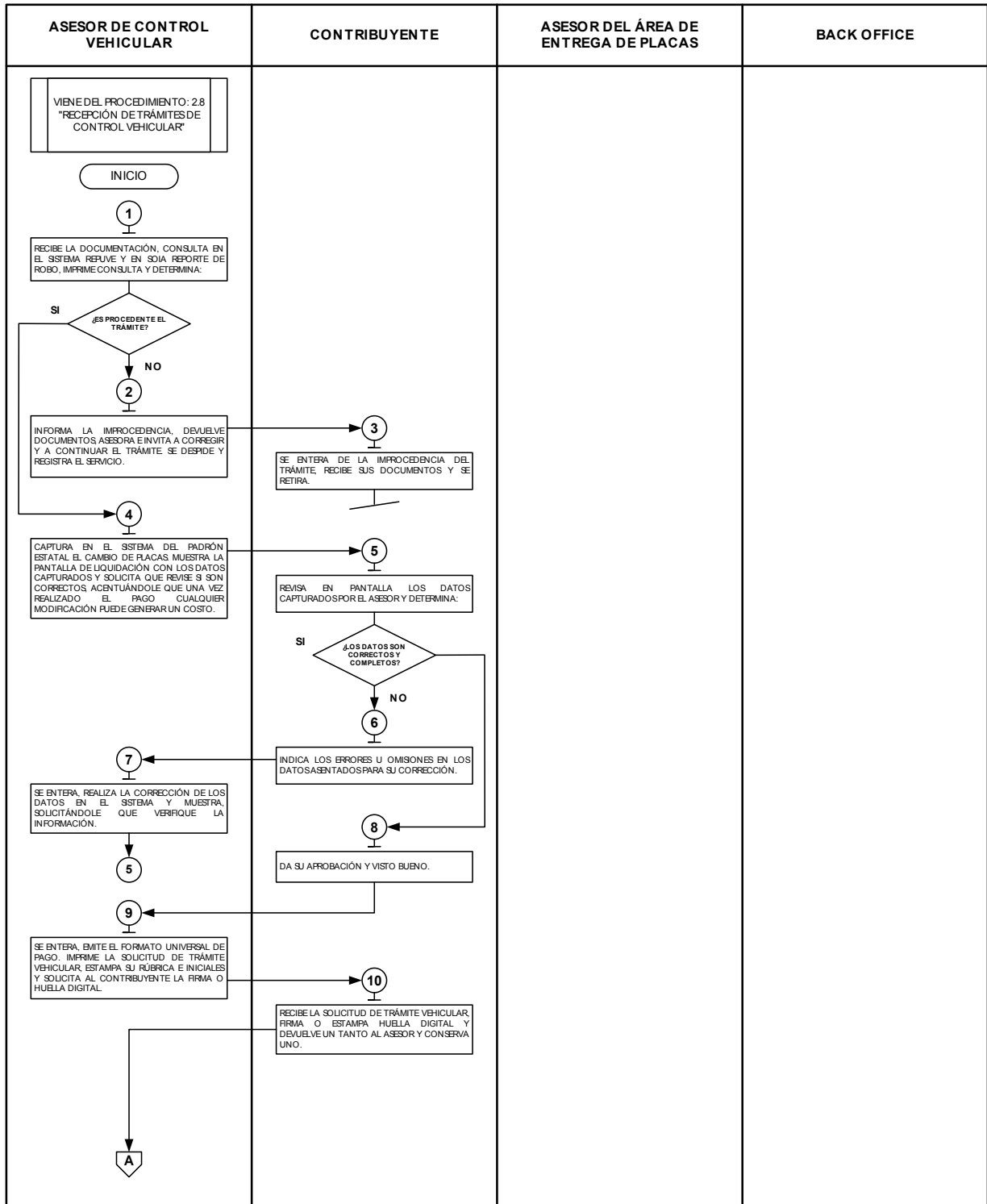
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		estampa huella digital en los campos correspondientes de la Constancia de Trámite Vehicular, devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placa.	Productos
16	Asesor del área de entrega de placas	<p>Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza la Constancia de Trámite Vehicular, el comprobante de pago original y la tarjeta de circulación y realiza el cierre del trámite en el sistema.</p> <p>Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del comprobante de pago original y lo entrega al contribuyente junto con la tarjeta de circulación.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Comprobante de pago</p> <p>Constancia de trámite vehicular</p> <p>Protocolo de atención</p>
17	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original, la tarjeta de circulación y se retira.	
18	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término de la jornada laboral los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	
19	Asesor del área de entrega de placas	Al término la jornada laboral, extrae y entrega de forma diaria al área de Back Office los documentos, de los trámites concluidos, para su resguardo.	
20	Servidor público del área de Back Office	<p>Recibe diariamente de cada asesor del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las solicitudes del trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso, generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.</p> <p>Asimismo, recibe de cada asesor de control vehicular, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción", firmado por quien entrega y quien recibe.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back office</b></p>	<p>Solicitudes de trámite vehicular</p> <p>Constancias de trámite vehicular</p> <p>Placas dadas de baja</p> <p>Formato "Registro de Placas Sujetas a Proceso de Destrucción"</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 204

**Diagrama de flujo:**

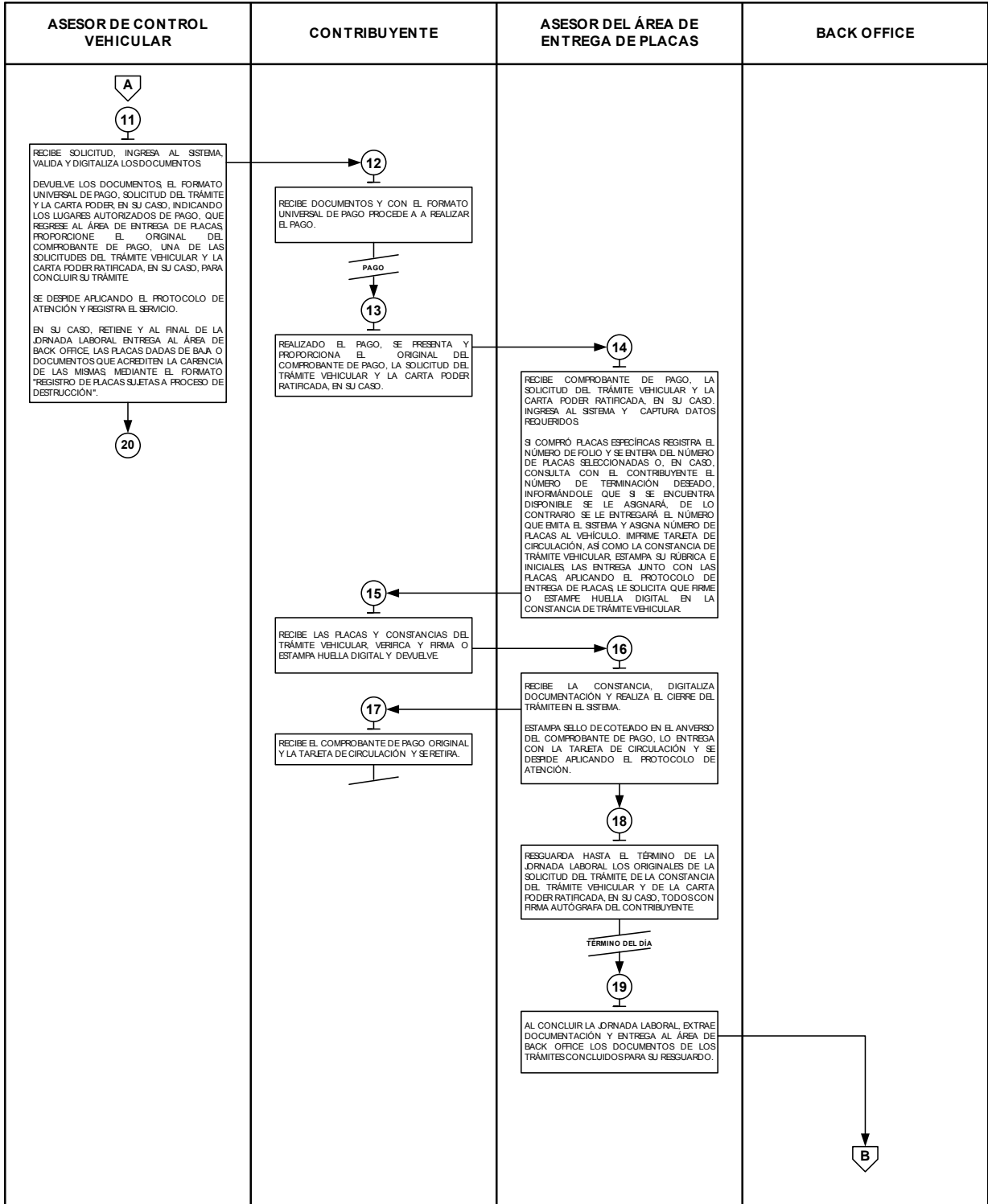
**PROCEDIMIENTO: 2.8.11 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO (POR CAMBIO DE DÍGITO, POR ROBO O EXTRAVÍO DE UNA O AMBAS PLACAS, CANJE DE PLACAS ANTERIORES A VIGENTES, CAMBIO A PLACA BICENTENARIO, O CAMBIO A PLACAS ESPECÍFICAS).**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 205

**PROCEDIMIENTO: 2.8.11 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO (POR CAMBIO DE DÍGITO, POR ROBO O EXTRAVÍO DE UNA O AMBAS PLACAS, CANJE DE PLACAS ANTERIORES A VIGENTES, CAMBIO A PLACA BICENTENARIO, O CAMBIO A PLACAS ESPECÍFICAS).**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 206

**PROCEDIMIENTO: 2.8.11 CAMBIO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO (POR CAMBIO DE DÍGITO, POR ROBO O EXTRAVÍO DE UNA O AMBAS PLACAS, CANJE DE PLACAS ANTERIORES A VIGENTES, CAMBIO A PLACA BICENTENARIO, O CAMBIO A PLACAS ESPECÍFICAS).**

ASESOR DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	ASESOR DEL ÁREA DE ENTREGA DE PLACAS	BACK OFFICE
			<p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">20</p> <p>RECIBE LAS SOLICITUDES DE TRÁMITE VEHICULAR, LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE VEHICULAR Y LAS CARTAS PODER RATIFICADAS, EN SU CASO, GENERADAS LAS ORDENA POR TRÁMITE Y GENERA UN EXPEDIENTE DIARIO IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA OFICINA Y LA FECHA.</p> <p>ASIMISMO, RECIBE LAS PLACAS DADAS DE BAJA O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CARENIA DE LAS MISMAS, MEDIANTE EL FORMATO "REGISTRO DE PLACAS SUJETAS A PROCESO DE DESTRUCCIÓN".</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>SE CONECTA A LOS PROCEDIMIENTOS DE BACK OFFICE.</p> </div> <p style="text-align: center;">FIN</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 207

**2.8.12 Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<b>Viene de la operación No. 9 del procedimiento 2.8 "Recepción de Trámites de Control Vehicular"</b>	
1	Asesor de control vehicular	Verifica si el contribuyente inició el trámite vía web y procede según corresponda.	
2	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite fue iniciado por el contribuyente vía web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, así como la Solicitud del Trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago.</p> <p>Consulta en el sistema de REPUVE que el vehículo no tenga reporte de robo, (a menos que la baja del vehículo sea precisamente por robo del mismo), y en SOIA en caso de ser extranjero, imprime consultas y determina: <b>¿Es procedente el trámite?</b></p>	Documentos involucrados en el trámite
3	Asesor de control vehicular	<p><b>Es improcedente el trámite.</b></p> <p>Informa al contribuyente el motivo de la improcedencia del trámite, devuelve documentación original, la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago, lo asesora para corregir la inconsistencia o solicitar la devolución del pago realizado, en su caso, y lo invita a continuar con su trámite cuando la inconsistencia haya sido solventada.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra servicio.</p>	Documentos involucrados en el trámite Protocolo de atención
4	Contribuyente	Se entera del motivo de la improcedencia del trámite, recibe asesoría, así como la documentación original, la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el comprobante del pago y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
5	Asesor de control vehicular	<p><b>Es procedente el trámite.</b></p> <p>Revisa que la captura realizada por el contribuyente coincida con la documentación presentada para la baja de las placas, que la solicitud de trámite</p>	Documentos involucrados en el trámite

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 208

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		vehicular se encuentre debidamente firmada y que los conceptos del Formato Universal de Pago correspondan al trámite a realizar y determina: <b>¿Los datos capturados son incorrectos?</b>	
6	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son incorrectos.</b>  Informa al contribuyente de las inconsistencias, lo asesora para que solicite la devolución del pago realizado e inicie nuevamente su trámite.	
7	Contribuyente	Se entera e informa al asesor si inicia el trámite o no.	
8	Asesor de control vehicular	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El contribuyente desea iniciar el trámite?</b>	
9	Asesor de control vehicular	<b>No desea iniciar el trámite</b>  Devuelve documentación original, la Solicitud del trámite, el Formato Universal de Pago y el Comprobante del pagoy se despide aplicando el protocolo de atención.	Documentos involucrados en el trámite
10	Contribuyente	Recibe sus documentos y se retira.	Documentos involucrados en el trámite
11	Asesor de control vehicular	<b>Si desea iniciar el trámite.</b>  Procede a capturar la información en el sistema correspondiente.  <b>Se conecta con la actividad No. 15.</b>	
12	Asesor de control vehicular	<b>Los datos capturados son correctos</b>  Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales y los formatos emitidos por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, las solicitudes del trámite vehicular, el	



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 209

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		<p>Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso y le informa que una vez realizado el pago regrese para concluir su trámite, al área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atiende, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.</p> <p>Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.</p> <p>En su caso, retiene y entrega diariamente al área de back office, al término de la jornada laboral, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de placas sujetas a proceso de destrucción", firmado por quien entrega y quien recibe.</p>	
13	Contribuyente	<p>Recibe los documentos originales presentados, la solicitud del trámite vehicular, el formato universal de pago y la carta poder ratificada, en su caso. Acude al área de entrega de placas para recoger sus productos.</p> <p><b>Se conecta con la Actividad No. 25.</b></p>	
14	Asesor de control vehicular	<p><b>El trámite no ha iniciado vía web.</b></p> <p>Recibe la documentación original presentada por el contribuyente, de acuerdo a la Guía de Requisitos vigente.</p>	Documentos involucrados en el trámite
15	Asesor de control vehicular	<p>Realiza la captura en el sistema correspondiente del número de turno y hora, en su caso, así como los datos para realizar la baja de las placas, tomando la información de los documentos presentados por el contribuyente.</p> <p>Muestra al contribuyente, la pantalla de liquidación con los datos capturados y le solicita que revise si son correctos, acentuándole que una vez realizado el pago cualquier modificación puede generar un costo.</p>	Documentos involucrados en el trámite
16	Contribuyente	<p>Revisa en la pantalla los datos capturados por el asesor y determina: <b>¿Los datos son correctos y completos?</b></p>	
17	Contribuyente	<p><b>Los datos son incorrectos o incompletos.</b></p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 210

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Indica al asesor cuales son los errores u omisiones en los datos asentados para su corrección	
18	Asesor de control vehicular	Se entera, realiza la corrección de los datos en el sistema correspondiente y muestra al contribuyente la pantalla con los datos corregidos solicitándole nuevamente que verifique la información.  <b>Se conecta a la actividad No. 16.</b>	
19	Contribuyente	<b>Los datos son correctos y completos.</b>  Da su aprobación y visto bueno al asesor de control vehicular.	
20	Asesor de control vehicular	Se entera, emite el Formato Universal de Pago en un tanto, imprime la solicitud de trámite vehicular en dos tantos, estampa su rúbrica e iniciales en éstas y las entrega al contribuyente, solicitándole que firme o estampe huella digital en los campos correspondientes de la solicitud del trámite.	Solicitud de trámite vehicular
21	Contribuyente	Recibe dos tantos de la solicitud del trámite vehicular, firma o estampa huella digital en ambas solicitudes, devuelve un tanto al asesor.	Solicitud de trámite vehicular
22	Asesor de control vehicular	Recibe la solicitud de trámite vehicular firmada, ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, realiza la validación de cada uno de los documentos que integran el expediente, digitaliza los documentos originales y los formatos emitidos por el sistema.  Entrega al contribuyente los documentos originales presentados, las solicitudes del trámite vehicular, el Formato Universal de Pago y la carta poder ratificada, en su caso, indicándole los lugares en donde puede realizar el pago; asimismo le informa que una vez realizado el pago, regrese a concluir su trámite, en el área de entrega de placas y proporcione al asesor que lo atiende, el original del comprobante de pago, una de las solicitudes del trámite vehicular y la carta poder ratificada, en su caso.  Se despide aplicando el protocolo de atención y registra el servicio brindado.	Documentos involucrados en el trámite  Solicitud de trámite vehicular  Formato universal de pago  Formato "Registro de placas sujetas a proceso de destrucción"

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	211

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		En su caso, retiene hasta el término de la jornada laboral las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas, mediante el formato "Registro de placas sujetas a proceso de destrucción", firmado por quien entrega y quien recibe para su entrega diaria al área de back office. Se conecta a la operación No. 31.	
23	Contribuyente	Recibe documentos originales presentados y con el formato universal de pago procede a realizar su pago en un Centro Autorizado de pago.	Documentos involucrados en el trámite Solicitud de trámite vehicular Comprobante de pago
24	Contribuyente	Realizado el pago se presenta en el área de entrega de placas del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente donde está realizando el trámite y proporciona al asesor del área, original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso para concluir el trámite.	
25	Asesor del área de entrega de placas	Recibe original del comprobante de pago, de la solicitud del trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso.  Ingresa al sistema correspondiente con el número de folio (referencia) del trámite, captura los datos requeridos para concluir el trámite, imprime en dos tantos la constancia del trámite vehicular, estampa su rúbrica e iniciales en estas, las entrega al contribuyente y le solicita que verifique que correspondan a su trámite y firme o estampe su huella digital en los campos correspondientes.	Comprobante de pago Carta poder ratificada
26	Contribuyente	Recibe las dos constancias de trámite vehicular, verifica que correspondan a su trámite, firma o estampa huella digital en los campos correspondientes, devuelve un tanto al asesor del área de entrega de placas.	Constancia de trámite vehicular
27	Asesor del área de entrega de placas	Recibe la Constancia de Trámite Vehicular firmada, digitaliza la constancia de trámite vehicular y el comprobante de pago original. Realiza el cierre del trámite en el sistema.  Estampa sello de cotejado en el anverso (frente) del	Comprobante de pago Acuse de recibo

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 212

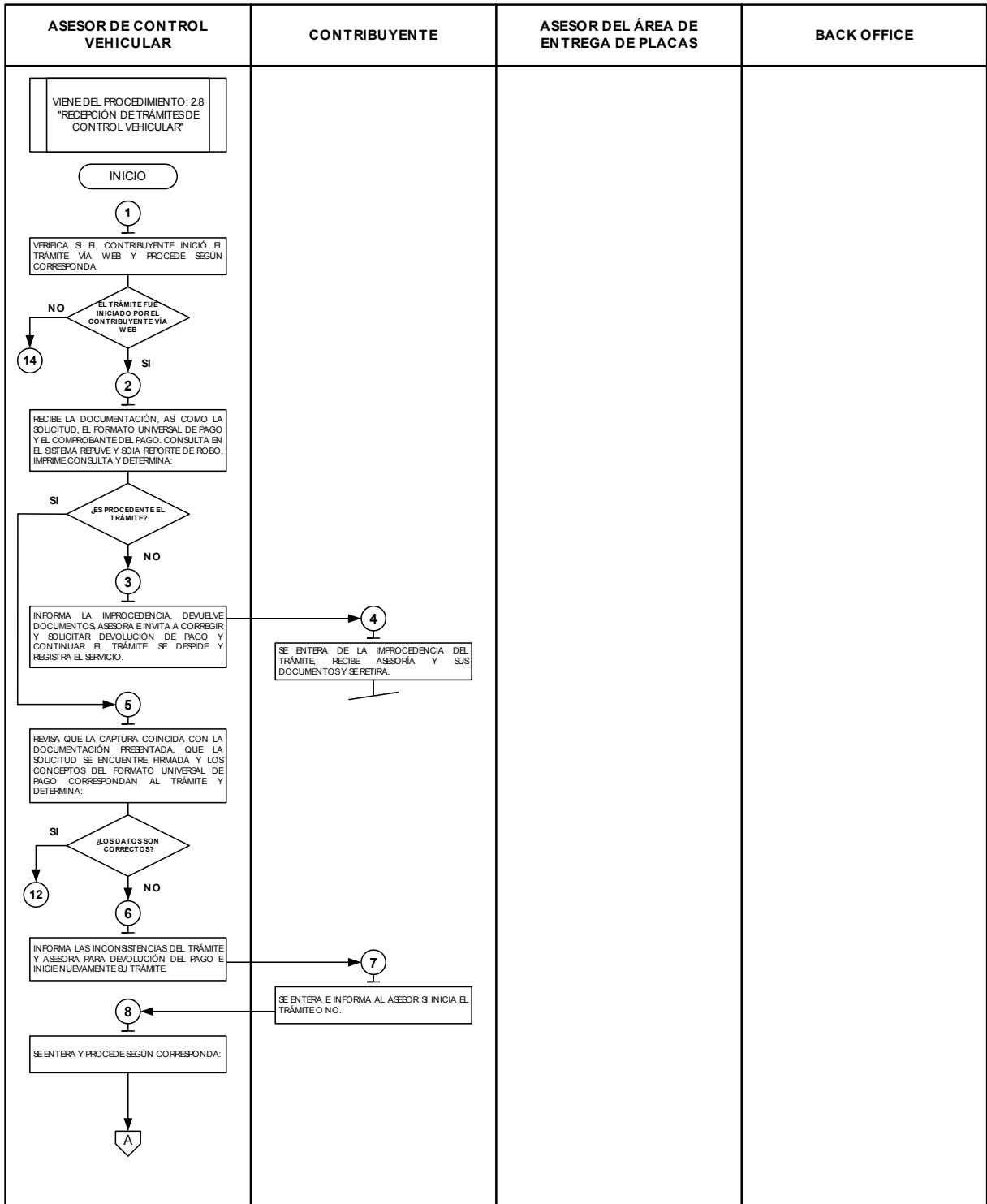
No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		comprobante de pago original, lo entrega al contribuyente y se despide aplicando el protocolo de atención.	
28	Contribuyente	Recibe el comprobante de pago original y se retira.	Comprobante de pago
29	Asesor del área de entrega de placas	Resguarda hasta el término del día los originales de la solicitud del trámite, de la constancia de trámite vehicular y de la carta poder ratificada, en su caso, todos con firma autógrafa del contribuyente.	Solicitud de trámite vehicular Constanza de trámite vehicular Carta poder ratificada
30	Asesor del área de entrega de placas	Al término de la jornada laboral, extrae y entrega de forma diaria al área de back office los documentos de los trámites concluidos para su resguardo.	
31	Servidor público del área de Back Office	<p>Recibe diariamente de cada asesor del área de entrega de placas, al termino de la jornada laboral, las solicitudes de trámite vehicular, las constancias de trámite vehicular y las cartas poder ratificadas, en su caso generadas por los trámites concluidos durante ese día. Las ordena por trámite y genera un expediente diario identificado con el nombre de la oficina y la fecha.</p> <p>Recibe de cada asesor de control vehicular, las placas dadas de baja o documentos que acrediten la carencia de las mismas mediante el formato "Registro de placas sujetas a proceso de destrucción", firmado por quien entrega y por quien recibe.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office.</b></p>	Constanza de trámite vehicular Carta poder ratificada Formato "Registro de placas sujetas a proceso de destrucción"

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 213

**Diagrama de flujo:**

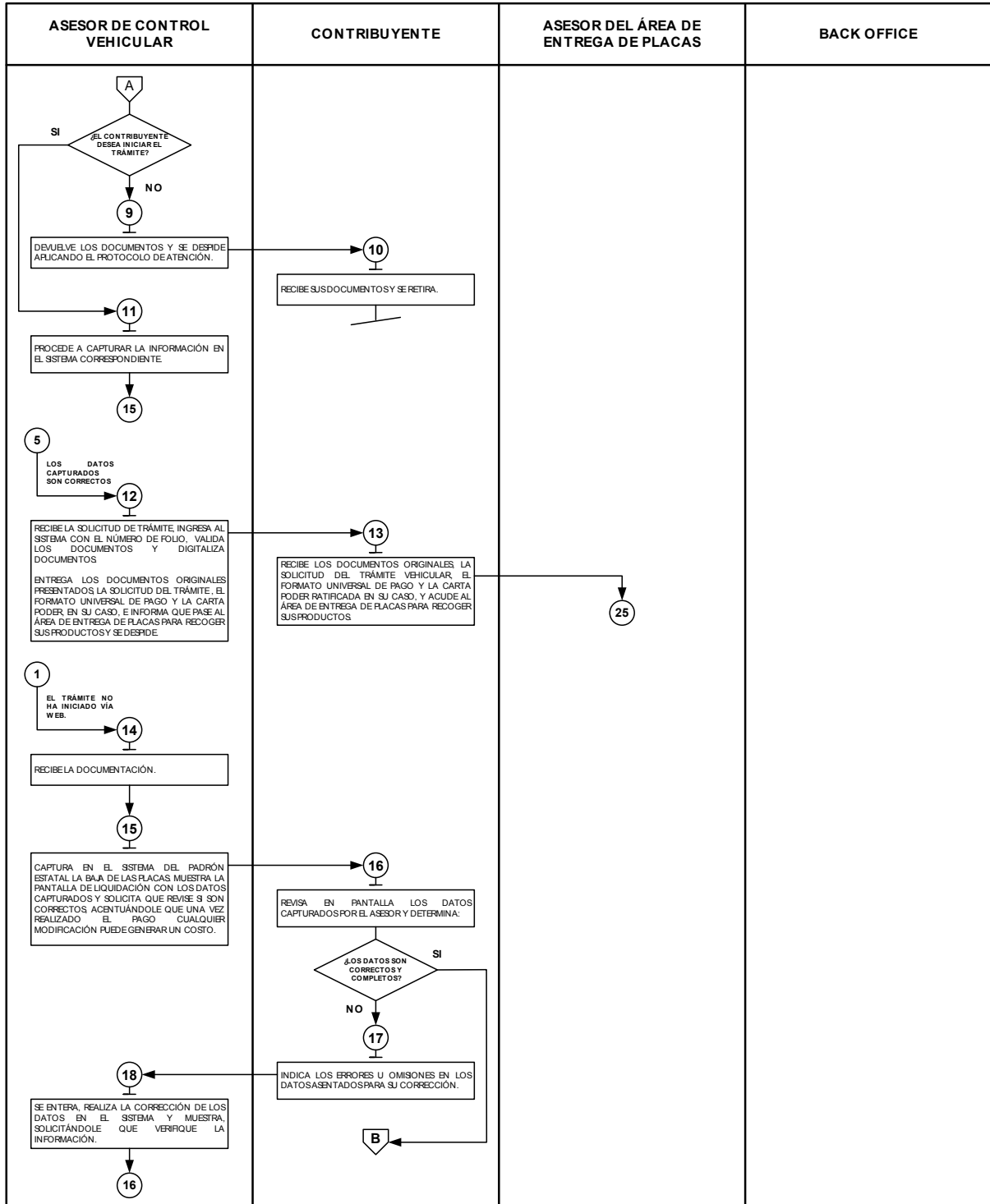
PROCEDIMIENTO: 2.8.12 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 214

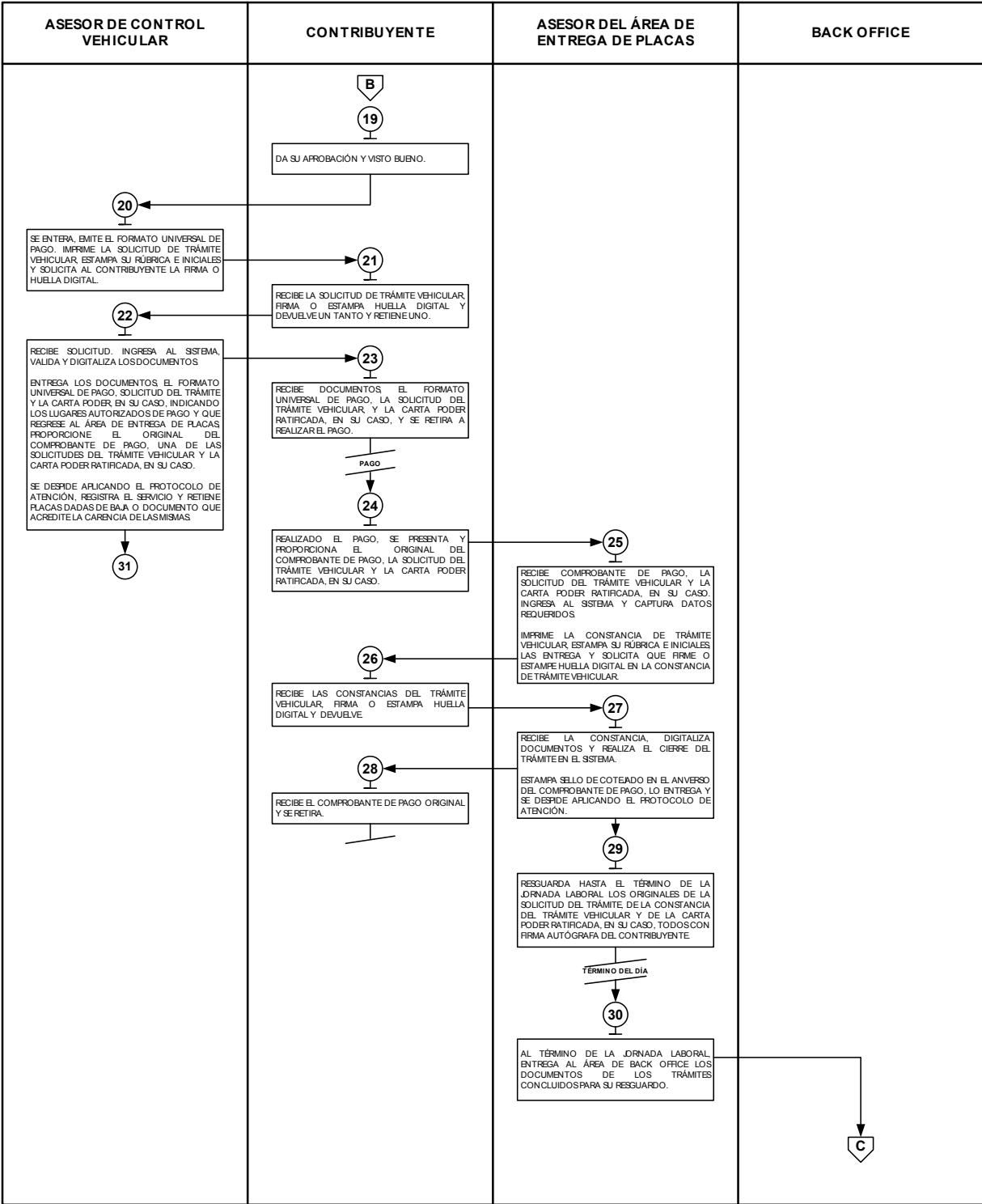
**PROCEDIMIENTO: 2.8.12 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 215







**PROCEDIMIENTO: 2.8.12 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 216

**PROCEDIMIENTO: 2.8.12 BAJA DE PLACAS DE VEHÍCULOS MATRICULADOS EN EL ESTADO DE MÉXICO**

ASESOR DE CONTROL VEHICULAR	CONTRIBUYENTE	ASESOR DEL ÁREA DE ENTREGA DE PLACAS	BACK OFFICE
			<p style="text-align: center;">      </p> <p>RECIBE LAS SOLICITUDES DE TRÁMITE VEHICULAR, LAS CONSTANCIAS DE TRÁMITE VEHICULAR Y LAS CARTAS PODER RATIFICADAS EN SU CASO, GENERADAS LAS ORDENA POR TRÁMITE Y GENERA UN EXPEDIENTE DIARIO IDENTIFICADO CON EL NOMBRE DE LA OFICINA Y LA FECHA.</p> <p>RECIBE LAS PLACAS DADAS DE BAJA O DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CARENCIA DE LAS MISMAS MEDIANTE EL FORMATO "REGISTRO DE PLACAS SUJETAS A PROCESO DE DESTRUCCIÓN".</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">  </p>



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	217

## **Procedimiento: 2.9 Prestación de Servicios**

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

**Alcance:** Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, Dirección de Atención al Contribuyente (Portal de Servicios al Contribuyente) dependientes de la Dirección General de Recaudación de la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

### **Referencias:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Título III, Capítulo II, artículos 13 y 14, fracción IX. Gaceta del Gobierno, 5 de julio de 2006, reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se delegan facultades en favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, Artículo Décimo Primero. Gaceta del Gobierno, 26 de junio de 2008.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 203110000 Dirección General de Recaudación, 203113000 Dirección de Operación y 203117000 Dirección de Atención al Contribuyente. Gaceta del Gobierno, 10 de julio de 2008.
- Lineamientos Generales del Programa Compromiso en el Servicio, Primera Edición 2007, Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Administración.

### **Responsabilidades:**

- Es responsabilidad de la Dirección de Atención al Contribuyente vigilar la correcta información y orientación a la ciudadanía sobre la localización, horarios de atención al público, requisitos, costo y tiempo de respuesta de los servicios, así como evaluar la calidad de estos servicios prestados en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente y coordinar las actividades que se llevan a cabo en dichos lugares, con el fin de brindar un servicio de calidad y con calidez a los usuarios, apeguándose a los lineamientos de atención establecidos.
- Es responsabilidad de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, de la Dirección de Administración Tributaria y de la Dirección de Atención al Contribuyente, el tipo de servicios prestados en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, además de los requisitos generales y específicos de los servicios y el procedimiento y productos de cada servicio prestado.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	218

- Es responsabilidad de la Dirección de operación, la prestación de los servicios en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente a través de los servidores públicos adscritos a esas oficinas, así como la coordinación de la supervisión de los servicios que se presten.
- Es responsabilidad de la Dirección de Atención al Contribuyente la organización de los servicios prestados mediante el portal de Servicios al Contribuyente.
- Es responsabilidad de la Dirección del Registro Estatal de Vehículos, de la Dirección de Administración Tributaria y de la Dirección de Atención al Contribuyente el contenido y funcionamiento de los servicios prestados en la página de Servicios al Contribuyente.
- Es responsabilidad de la Dirección de Atención al Contribuyente el contenido y funcionamiento de los servicios prestados en la página de Servicios al Contribuyente.
- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática la disponibilidad técnica de los sistemas de cómputo en los que se apoye el personal que presta los servicios y de las computadoras, impresoras, escaners y cualquier otro aparato técnico, así como de las líneas de comunicación e insumos eléctricos de estos mismos aparatos.
- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo de Sistemas e Informática la disponibilidad del portal de servicios al contribuyente para el público en general y que los servicios que ahí se proporcionen estén de acuerdo a lo que en su momento hayan solicitado la Dirección del Registro Estatal de Vehículos o la Dirección de Administración Tributaria o la Dirección de Atención al Contribuyente.
- Es responsabilidad de la Delegación Fiscal la supervisión de los Centros de Servicios y Módulos de Atención al Contribuyente.
- Es responsabilidad de los titulares de los Centros de Servicios y de los Módulos de Atención al Contribuyente coordinar y verificar la prestación de los servicios que proporciona el personal adscrito a sus áreas.
- Es responsabilidad de los servidores públicos que proporcionen los servicios al contribuyente de manera personal:
  - Verificar los documentos o comprobantes que requieran para brindar los servicios que solicite el contribuyente, de conformidad con la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - Conocer y manejar la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
  - Brindar servicios de calidad al contribuyente.
  - Solventar totalmente las dudas y cuestionamientos del contribuyente.
  - Atender al contribuyente con calidez.

**Definiciones:**

- **Talón de turno:** es el documento expedido por el área de recepción e información el cual representa que al contribuyente le fue revisada la documentación y de acuerdo al orden de

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	219

atención, será recibido por un asesor fiscal o vehicular, dentro de un Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.

- **Rec :** Registro Estatal de Contribuyentes.
- Se considera servicio:
  1. Preinscripción al Registro Estatal de Contribuyentes Vía Internet.
  2. Obtención de Contraseña para uso de los Servicios a Contribuyentes Vía Internet.
  3. Actualización del Registro Estatal de Contribuyentes (Usuarios inscritos al Registro Estatal de Contribuyentes).
  4. Emisión del Formato Universal de Pago de Derechos a través del Portal del Gobierno del Estado de México.
  5. Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (individual).
  6. Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (flotilla).
  7. Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (servicio público).
  8. Presentación de Declaraciones por Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, Repecos, Notarios y Servicios Ambientales.
  9. Presentación de la Declaración y Emisión de talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes, en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.
  10. Alta, Expedición inicial de Placas y Tarjeta de Circulación para Vehículos Nuevos, Nacionales e Importados, Vía Internet.
  11. Reposición de Tarjeta de Circulación.
  12. Aviso de Venta de Vehículo, Vía Internet.
  13. Pago de Derechos por Selección de una Placa Específica, Vía Internet
  14. Refrendo de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado, Vía Internet.
  15. Aviso de Compensación, Vía Internet.
  16. Pago de Contribuciones con Línea de Captura, Vía Internet.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	220

17. Comprobante Pago Web (Reimpresión de Comprobante de Pago efectuado en Línea).
18. Consultas de Auditores Habilitados.
19. Consultas de Notificadores Habilitados.
20. Consultas de Validación de Órdenes de Fiscalización.
21. Consultas de Pago de Servicios.
22. Notificación de Resoluciones en los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente.
23. Ratificación de Firmas en la Carta Poder para realizar trámites a través de un tercero.
24. Determinación del monto del pago bimestral del Régimen de Pequeños Contribuyentes, vía internet.

**Insumos:**

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

**Recursos:**

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

**Resultados:**

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

**Interacción con otros procedimientos:**

- Atención en área de recepción e información.
- Atención en sala de Internet.
- Citas Web.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	221

**Políticas:**

- Los asesores fiscales o de control vehicular guardarán especial cuidado en seguir la normatividad para cada servicio que brinden, vigilando que se cumplan con los requisitos establecidos conforme a la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.
- Todo contribuyente a ser atendido en las oficinas de atención, para recibir un servicio, deberá contar con turno de atención, previamente proporcionado por el servidor público del Área de Recepción e Información.
- Durante la atención al contribuyente, el asesor se apegará al protocolo de atención.
- En caso de que el contribuyente presente alguna duda o problemática que no pueda ser resuelta por el Asesor, éste informará al supervisor del área para su debida atención.
- Con la finalidad de dar fluidez en la atención para la prestación de los servicios en las oficinas, sólo se brindarán dos servicios por cada turno de atención.
- En caso de que el contribuyente no cumpla con la documentación o información completa para brindarle el servicio solicitado, se le informará sobre las inconsistencias y se le invitará a corregir o complementar la información.
- La prestación de servicios en las oficinas se brindará en un tiempo promedio de 15 minutos por persona y podrá proporcionarse en las salas de Internet o de forma personalizada por los asesores fiscales y de control vehicular.
- En los casos en que el contribuyente maneje el equipo de cómputo y desee realizar su trámite de forma personal, se canalizará a la sala de Internet. Cuando el contribuyente requiera apoyo para realizarlo, se canalizará con un asesor.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 222

**Descripción:**

**Procedimiento: 2.9 Prestación de Servicios**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Asesor de servicio	Conforme a sus actividades diarias, llama al contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de atención
2	Contribuyente	<b>Viene del procedimiento: 2.1. Atención en Área de Recepción e Información.</b>  Se entera del llamado en pantalla, se presenta con el asesor y entrega el turno de atención.	Turno de atención
3	Asesor de servicio	Recibe turno de atención y pregunta al contribuyente el servicio que solicita.	Turno de atención
4	Contribuyente	Se entera e informa al asesor del servicio solicitado.	
5	Asesor de servicio	Se entera del servicio solicitado y determina: <b>¿El servicio requiere de captura en los sistemas?</b>	
6	Asesor de servicio	<b>El servicio no requiere de captura en los sistemas.</b>  Brinda la asesoría, de acuerdo a la materia o tema que se trate y se despide aplicando el protocolo de atención.	Protocolo de atención
7	Contribuyente	Recibe asesoría y se retira.	
8	Asesor de servicio	<b>El servicio requiere de captura en los sistemas.</b>  Solicita al Contribuyente la documentación correspondiente con base en la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.	Guía de requisitos de trámites y servicios vigente
9	Contribuyente	Se entera y entrega documentos.	Documentos
10	Asesor de servicio	Recibe documentos, los revisa y determina: <b>¿Los documentos están completos y correctos?</b>	Documentos

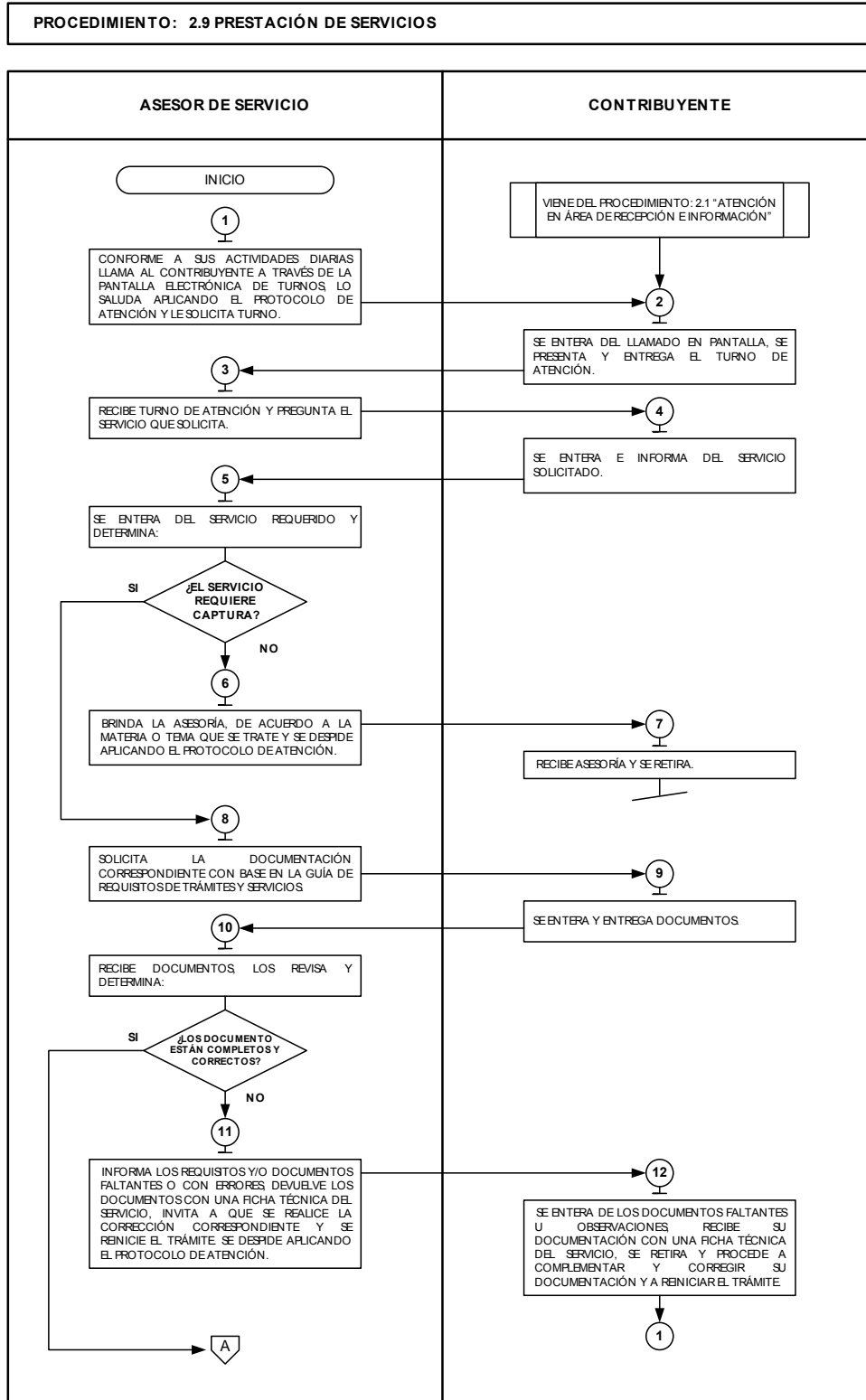
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	223

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
11	Asesor de servicio	<p><b>Los documentos no están completos y correctos:</b></p> <p>Informa al contribuyente los requisitos y/o documentos faltantes o con errores, le devuelve los documentos con una Ficha Técnica del servicio, lo invita a que realice la corrección correspondiente y una vez corregido que reinicie el trámite. Se despide aplicando el protocolo de atención.</p>	<p>Documentos</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Protocolo de atención</p>
12	Contribuyente	<p>Se entera de los documentos faltantes u observaciones, recibe su documentación con una Ficha Técnica del servicio, se retira y procede a complementar y corregir su documentación y a reiniciar el trámite.</p> <p><b>Se conecta al procedimiento 2.1. Atención en Área de Recepción e Información.</b></p>	<p>Ficha técnica</p> <p>Documentos</p>
13	Asesor de servicio	<p><b>Los documentos están completos y correctos.</b></p> <p>Procede a proporcionar el servicio, según corresponda.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos 2.9.5, 2.9.7, 2.9.9, 2.9.17.</b></p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 224

**Diagrama:**





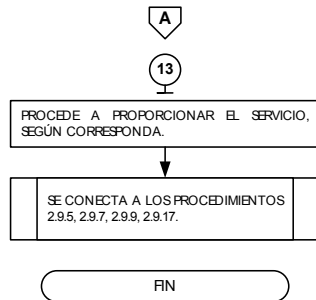
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 225

PROCEDIMIENTO: 2.9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ASESOR DE SERVICIO

CONTRIBUYENTE



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	226

**Procedimientos específicos inherentes a Prestación de Servicios:**

**2.9.1 Pre-inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes, vía internet**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México / Portal de Servicios al Contribuyente / Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Registro de Contribuyentes".	Registro de Contribuyentes
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Mi Cuenta, Pre-Inscripción y Movimientos".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Pre-inscripción".	Pre-inscripción
6	Sistema	Despliega lista con las opciones "Persona Física y Jurídica Colectiva".	
7	Contribuyente	Se entera de las opciones y determina: <b>¿Es Persona Física o Persona Jurídica Colectiva?</b>	
8	Contribuyente	<b>Es Persona Física.</b> Selecciona y da clic en la opción "Persona Física".	
9	Sistema	Despliega formato solicitando información con datos personales del contribuyente y datos inherentes al Domicilio Fiscal Estatal.	Formato
10	Contribuyente	Requisita el formato y da clic en "Guardar". <b>Se conecta con la operación No. 14.</b>	Formato Requisitado
11	Contribuyente	<b>Es Persona Jurídica Colectiva.</b> Selecciona y da un clic en la opción "Jurídica	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 227

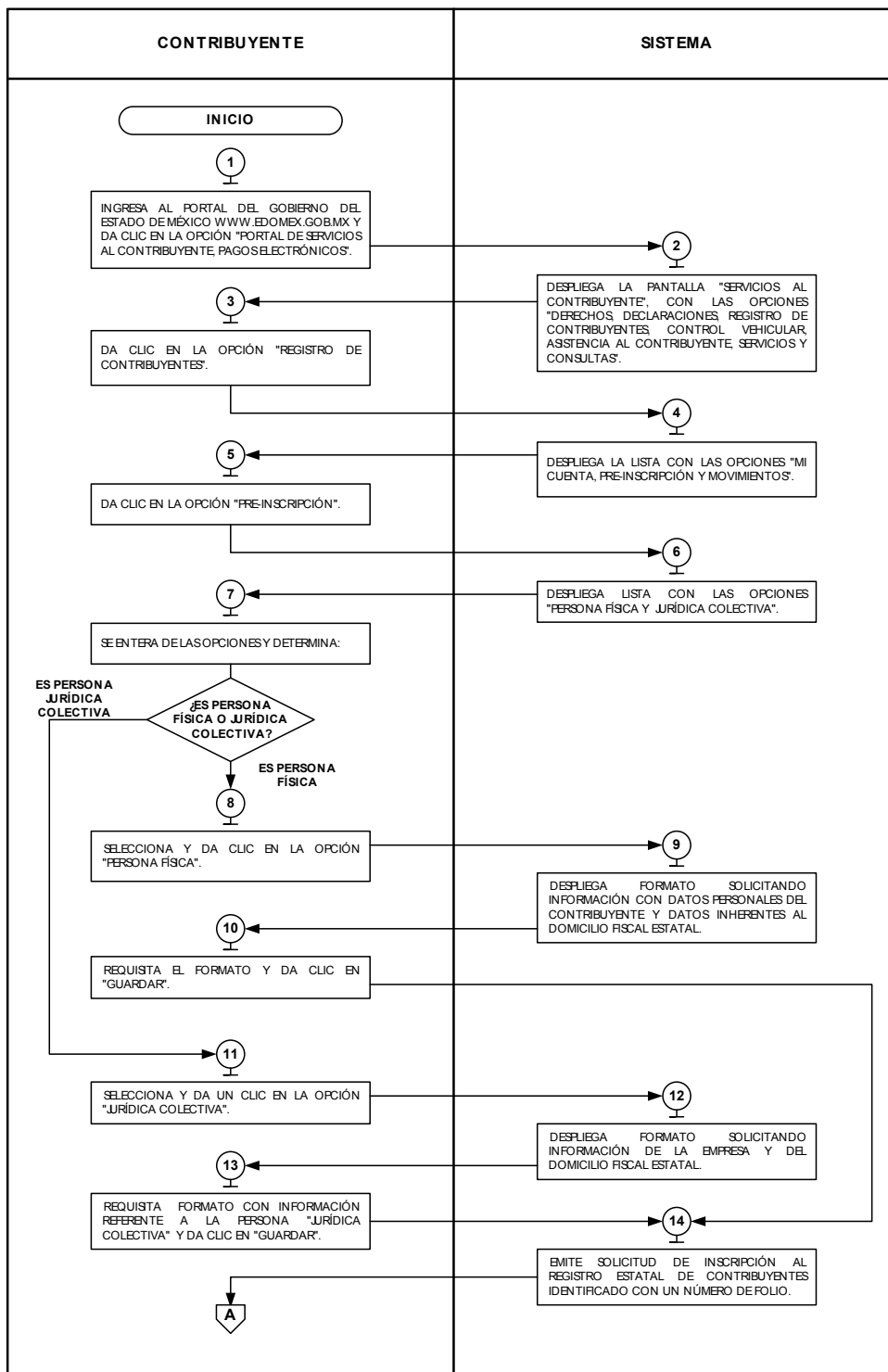
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		Colectiva".	
12	Sistema	Despliega formato solicitando información de la empresa y del Domicilio Fiscal Estatal.	Formato
13	Contribuyente	Requisita formato con información referente a la Persona "Jurídica Colectiva" y dar clic en "Guardar".	Formato requisitado
14	Sistema	Emite solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes identificado con un número de folio.	Comprobante de solicitud de Inscripción al REC
15	Contribuyente	<p>Imprime el comprobante de Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes y acude, dentro del plazo señalado en la Solicitud de Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes, a cualquiera de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, con los documentos señalados en el mismo, para concluir el trámite.</p> <p><b>Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".</b></p>	Comprobante de solicitud de Inscripción al REC

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 228

**Diagrama:**

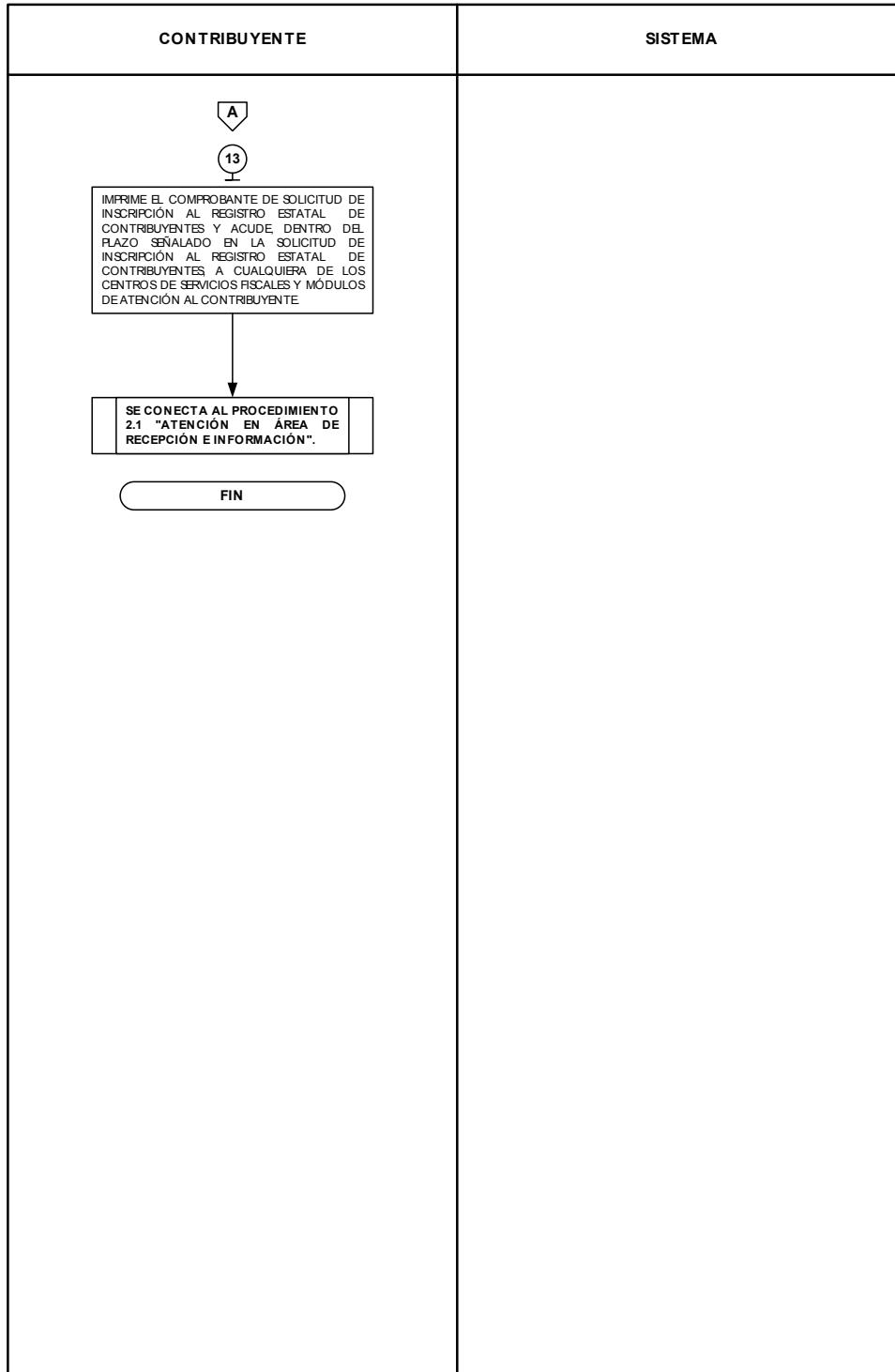
**PROCEDIMIENTO: 2.9.1 PRE-INSCRIPCIÓN AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES, VÍA INTERNET**



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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 229

**PROCEDIMIENTO: 2.9.1 PRE-INSCRIPCIÓN AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES, VÍA INTERNET**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	230

### 2.9.2 Obtención de Contraseña para uso de los Servicios a Contribuyentes, vía internet

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Registro de Contribuyentes".	Registro de Contribuyentes
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Mi Cuenta, Pre-Inscripción y Movimientos".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Movimientos".	Movimientos
6	Sistema	Despliega la lista "Alta de Obligaciones, Alta de Actividades, Alta de Establecimientos, Cambio de Domicilio, Cambio de Actividades y Cambio de Contraseña".	Lista de Opciones
7	Contribuyente	Seleccionar "Cambio de Contraseña" y dar clic.	Cambio de Contraseña
8	Sistema	Despliega ventana "Servicios al Contribuyente", con la opción "Obtén tu contraseña aquí".	
9	Contribuyente	Da clic en "Obtén tu contraseña aquí".	
10	Sistema	Solicita el Registro Estatal de Contribuyentes, Fecha de Inicio de Operaciones y Número de Seguridad Social.	REC Fecha Inicio Operaciones No. de Seguridad Social
11	Contribuyente	Captura el Registro Estatal de Contribuyentes, Fecha de Inicio de Operaciones y Número de Seguridad Social y da clic en "Buscar".	REC Fecha Inicio Operaciones No. de Seguridad Social
12	Sistema	Despliega un mensaje de error si detecta diferencia entre la información capturada y la que el REC o, en su caso, una pantalla	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 231

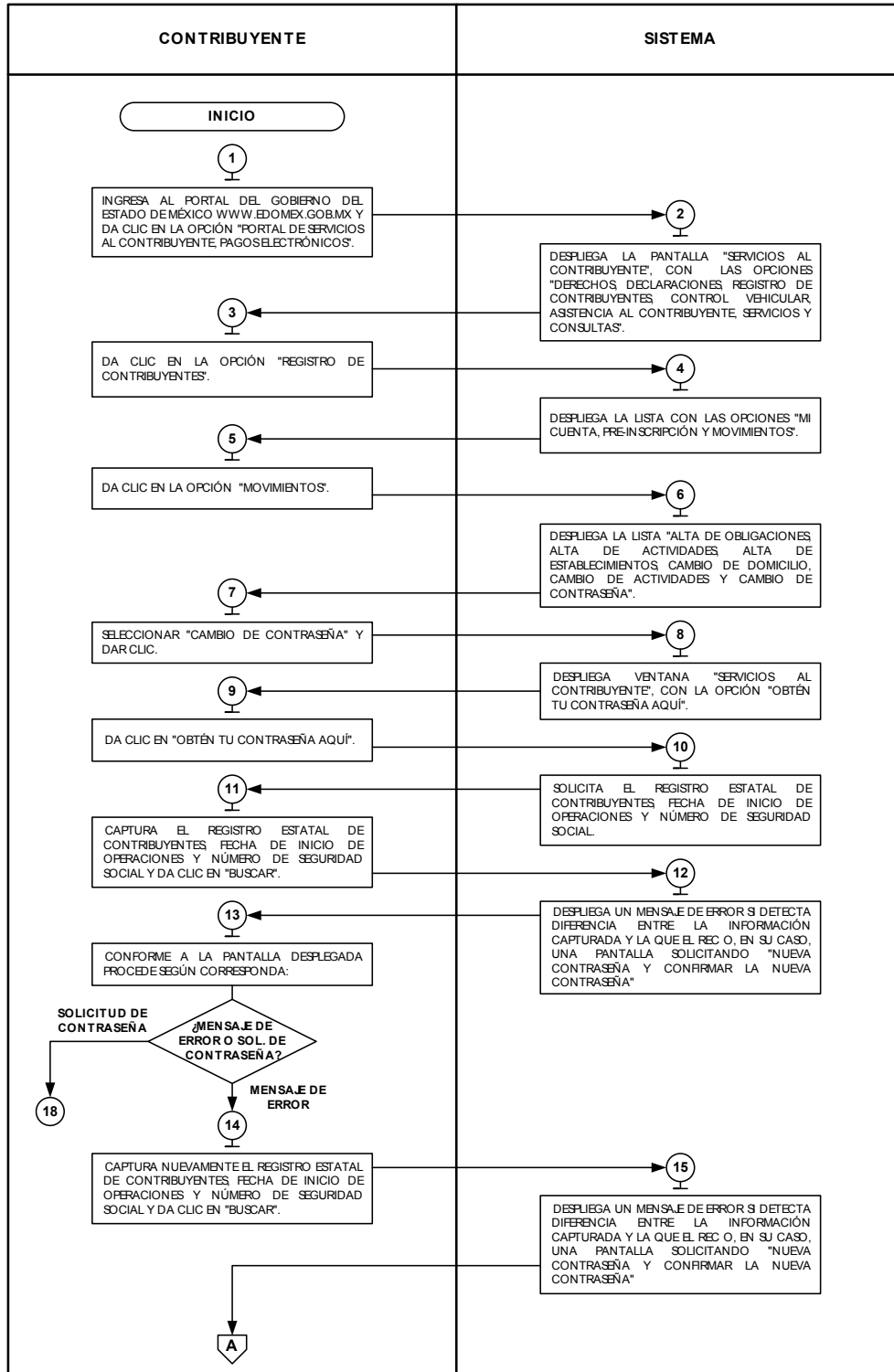
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		solicitando "nueva contraseña y confirmar la nueva contraseña"	
13	Contribuyente	Conforme a la pantalla desplegada por el sistema procede según corresponda: <b>¿Desplego el sistema mensaje de error o solicitud de contraseña?</b>	
14	Contribuyente	<b>Desplego mensaje de error.</b>  Captura nuevamente el Registro Estatal de Contribuyentes, Fecha de Inicio de Operaciones y Número de Seguridad Social y da clic en "Buscar".	
15	Sistema	Despliega un mensaje de error si detecta diferencia entre la información capturada y la que el REC o, en su caso, una pantalla solicitando "nueva contraseña y confirmar la nueva contraseña"	
16	Contribuyente	Conforme a la pantalla desplegada procede según corresponda: <b>¿Desplego el sistema mensaje de error o solicitud de contraseña y confirmación de ésta?</b>	
17	Contribuyente	<b>Desplego mensaje de error.</b>  Acude a un Centro de Servicio Fiscal o Módulo de Atención al Contribuyente para ser atendido de manera personal.  <b>Se conecta con el procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"</b>	
18	Contribuyente	<b>Desplego Pantalla solicitando "nueva contraseña y confirmar la nueva contraseña".</b>  Captura nueva contraseña, la confirma y da clic en "Aceptar".	Nueva Contraseña
19	Sistema	Muestra mensaje, "Tu contraseña ha sido establecida, por favor inicia sesión".	Mensaje
20	Contribuyente	Se entera, si así lo desea imprime el mensaje.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 232

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.2 OBTENCIÓN DE CONTRASEÑA PARA USO DE LOS SERVICIOS A CONTRIBUYENTES, VÍA INTERNET**

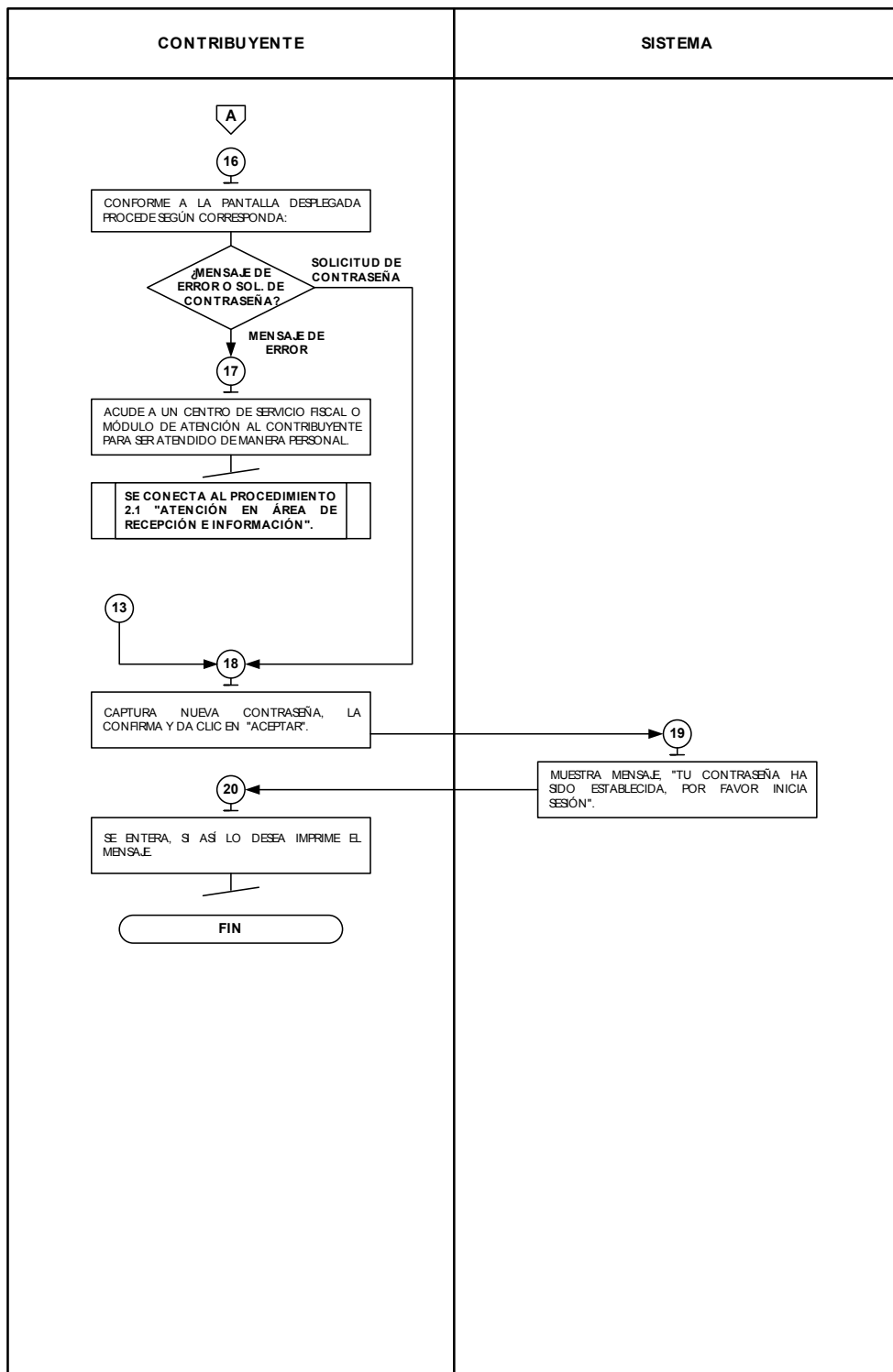




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 233

**PROCEDIMIENTO: 2.9.2 OBTENCIÓN DE CONTRASEÑA PARA USO DE LOS SERVICIOS A CONTRIBUYENTES, VÍA INTERNET**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	234

### 2.9.3 Actualización del Registro Estatal de Contribuyentes (usuarios inscritos al Registro Estatal de Contribuyentes).

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Registro de Contribuyentes".	Registro de Contribuyentes
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Mi Cuenta, Pre-Inscripción y Movimientos".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Movimientos".	Movimientos
6	Sistema	Despliega la lista "Alta de Obligaciones, Alta de Actividades, Alta de Establecimientos, Cambio de Domicilio, Cambio de Actividades y Cambio de Contraseña".	Lista de Opciones
7	Contribuyente	Selecciona de la lista la opción del movimiento que desea realizar y da un clic.	
8	Sistema	Solicita Registro Estatal de Contribuyentes y Contraseña.	REC Contraseña
9	Contribuyente	Captura el Registro Estatal de Contribuyentes, su Contraseña y da clic en "Aceptar".	REC Contraseña
10	Sistema	Despliega formato, solicitando datos referentes a la opción elegida "Alta de Obligaciones, Alta de Actividades, Alta de Establecimientos, Cambio de Domicilio, Cambio de Actividades o Cambio de Contraseña".	Formato
11	Contribuyente	Requisita el formato con la información correspondiente a la opción seleccionada y da clic en "Guardar".	Formato requisitado
12	Sistema	Muestra el mensaje "La información se almacenó correctamente", si el movimiento es	Mensaje

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	235

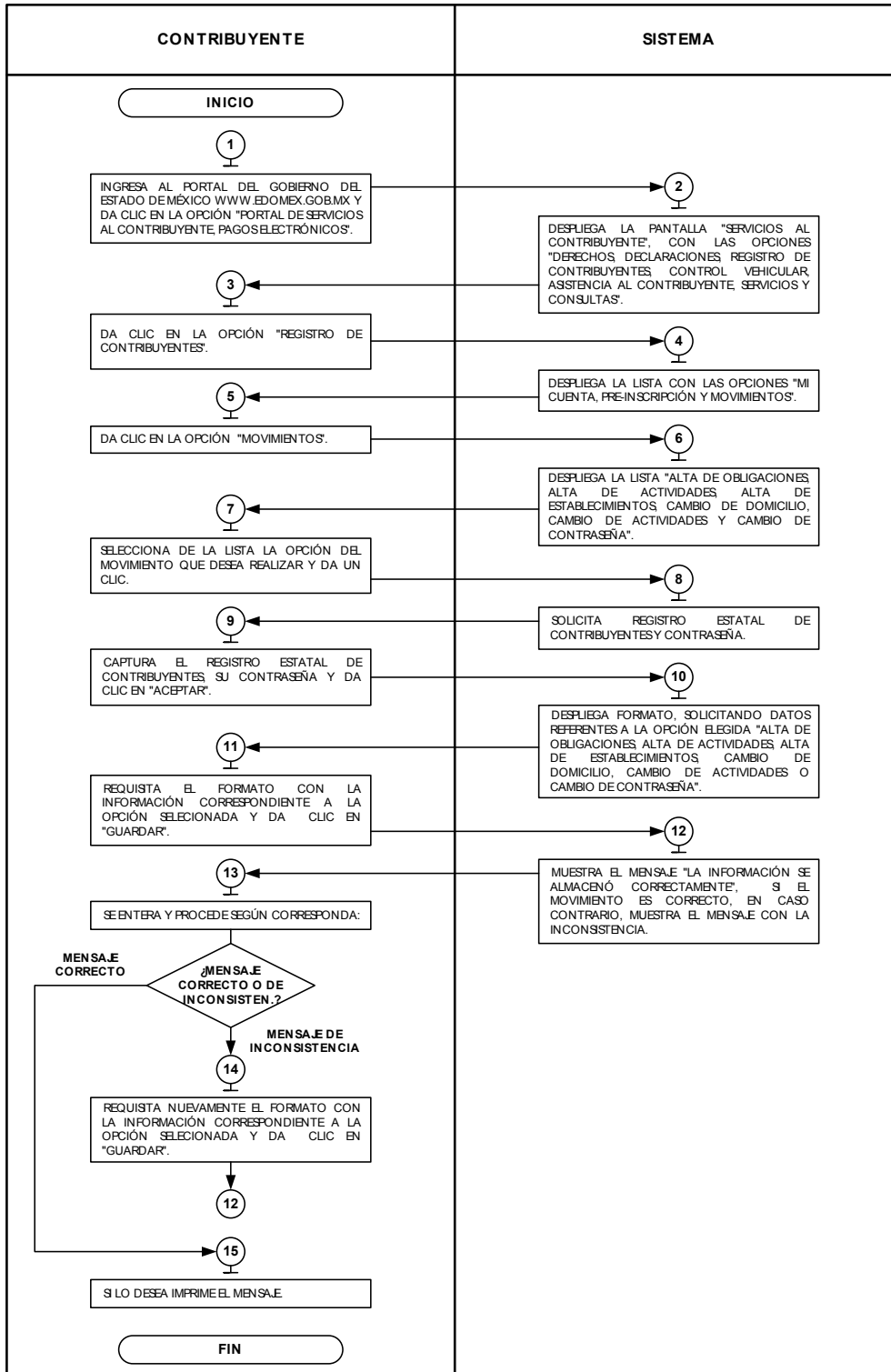
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		correcto, en caso contrario, muestra el mensaje con la inconsistencia.	
13	Contribuyente	Se entera y procede según corresponda: <b>¿El sistema muestra mensaje correcto o de inconsistencia?</b>	
14	Contribuyente	<p><b>El sistema muestra mensaje de inconsistencia.</b></p> <p>Requisita nuevamente el formato con la información correspondiente a la opción seleccionada y da clic en "Guardar".</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 12.</b></p>	
15	Contribuyente	<p><b>El sistema muestra mensaje correcto.</b></p> <p>Si lo desea imprime el mensaje.</p>	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 236

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.3 ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES (USUARIOS INSCRITOS AL REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES).**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	237

### 2.9.4 Emisión del Formato Universal de Pago de Derechos a través del Portal del Gobierno del Estado de México.

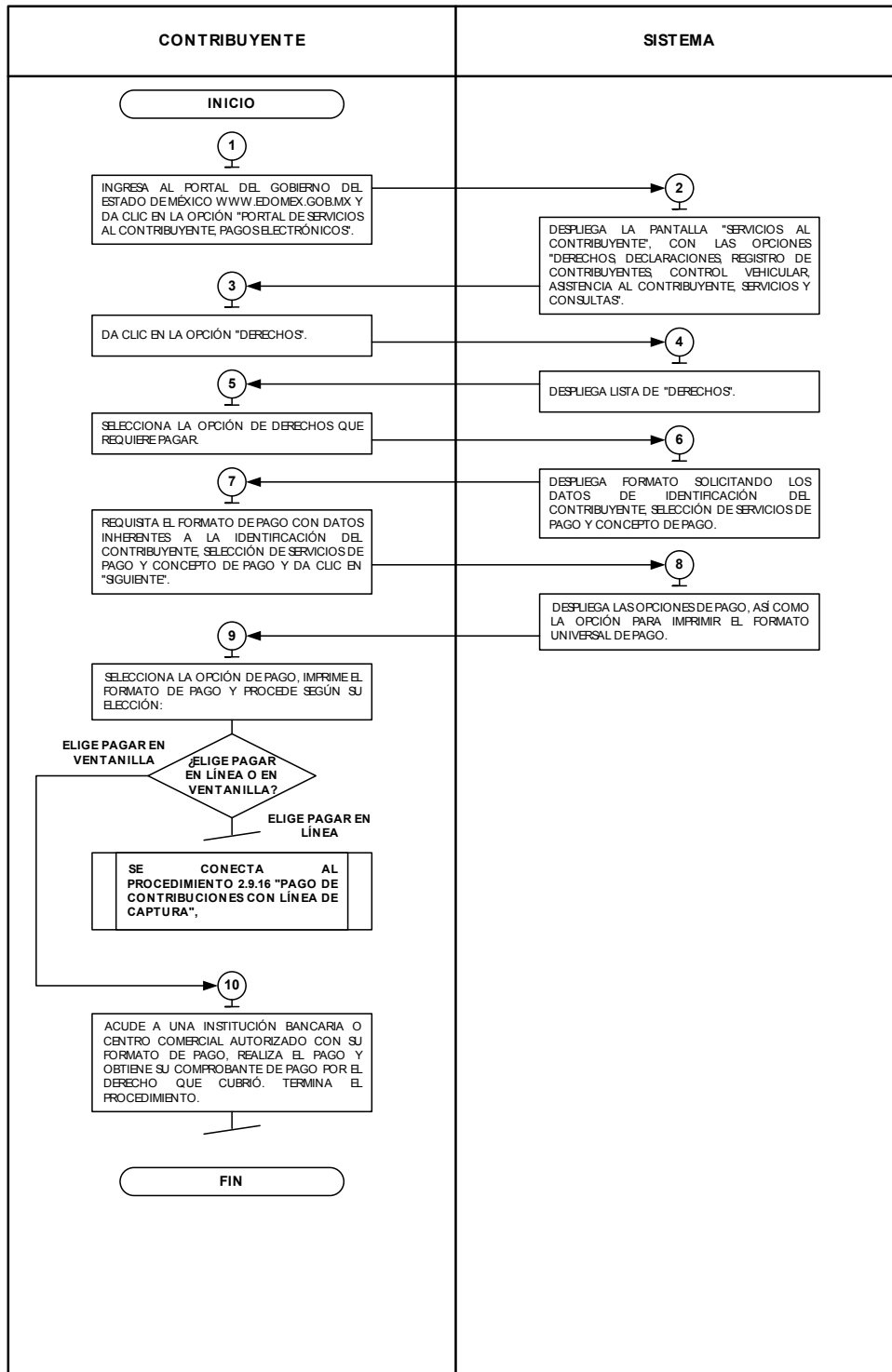
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Derechos".	Derechos
4	Sistema	Despliega lista de "Derechos".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Selecciona la opción de derechos que requiere pagar.	Lista de Derechos
6	Sistema	Despliega formato solicitando los datos de identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago.	Formato
7	Contribuyente	Requisita el formato de pago con datos inherentes a la identificación del contribuyente, selección de servicios de pago y concepto de pago y da clic en "Siguiente".	Formato requisitado
8	Sistema	Despliega las opciones de pago, así como la opción para imprimir el formato universal de pago.	Opciones de pago Formato universal de pago
9	Contribuyente	Selecciona la opción de pago, imprime el formato de pago y procede según su elección: <b>¿Elige pagar en línea o en ventanilla?</b>  <b>Elige pagar en línea.</b>  Se conecta al procedimiento 2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura".	Formato universal de pago
10	Contribuyente	<b>Elige pagar en ventanilla.</b>  Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su formato de pago, realiza el pago y obtiene su comprobante de pago por el derecho que cubrió.	Formato universal de pago Comprobante de pago

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 238

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.4 EMISIÓN DEL FORMATO UNIVERSAL DE PAGO DE DERECHOS A TRAVÉS DEL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 239

**2.9.5 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (Individual).**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Tenencia Individual, Flotilla y Servicio Público".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Tenencia Individual".	Tenencia individual
6	Sistema	Despliega ventana "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular" y solicita insertar el número de placas.	Número de placas del vehículo
7	Contribuyente	Digita el número de placas del vehículo y da clic en "Aceptar".	Número de placas del vehículo
8	Sistema	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.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
9	Contribuyente	Confirma los datos del vehículo y selecciona la opción de pagar todo el adeudo o algunos de los ejercicios que se muestran en la pantalla y da clic en el botón denominado "Siguiente"	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
10	Sistema	Muestra el total del adeudo a pagar y despliega la "Línea universal", la fecha, la placa y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	Opciones de pago
11	Contribuyente	Da clic en el símbolo o ícono de impresora e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato entregado tipo PDF.	Formato de pago
12	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
13	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide:	

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	240

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		<b>¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?</b>	
14	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b> Procede a realizar su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b> .	
15	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b> Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago.

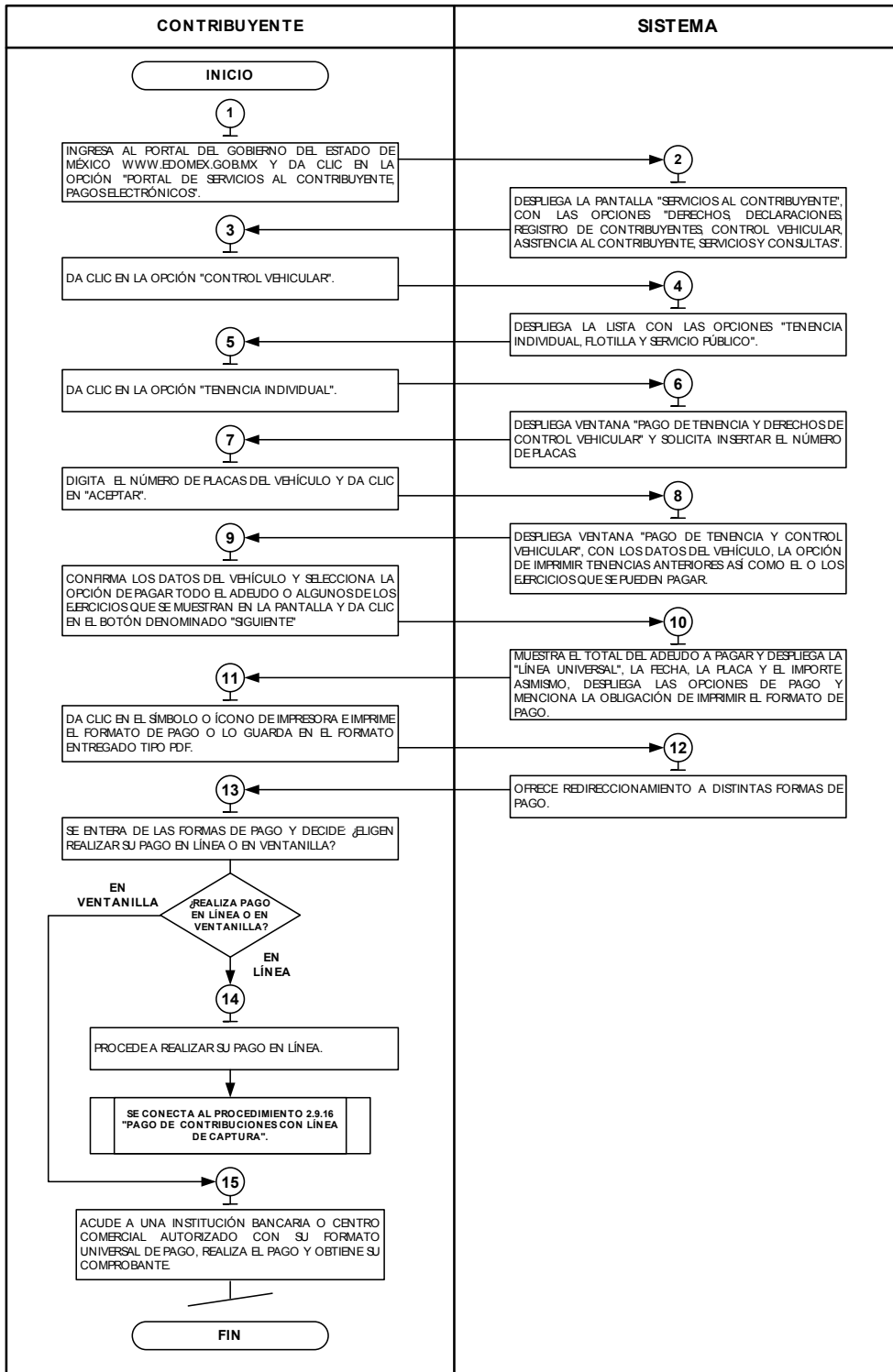


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 241

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.5 EMISIÓN DE FORMATO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (INDIVIDUAL)**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	242

### 2.9.6 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (Flotilla).

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Tenencia Individual, Flotilla y Servicio Público".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Tenencia Flotilla".	Tenencia Flotilla
6	Sistema	Despliega ventana "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular en Lotes", solicitando el usuario y contraseña.	Número de usuario y contraseña
7	Contribuyente	Se entera y captura su número de usuario y contraseña previamente asignados.	Número de usuario y contraseña
8	Sistema	Despliega pantalla solicitando al contribuyente "Subir Archivo".	
9	Contribuyente	Se entera y da clic en "Examinar", selecciona el archivo de texto en el formato establecido con la información de las placas que desee pagar y da clic en el botón "Procesar".	Archivo de datos
10	Sistema	Recibe la información y despliega: <b>¿Placas correctas o con inconsistencias?</b>  <b>Placas correctas:</b>  Realiza el cálculo del impuesto por cada una de las placas contenidas en el archivo seleccionado, emite el formato para el pago de las placas, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago. <b>Se conecta al punto No. 12.</b>	Formato para el pago de placas Archivo de inconsistencias

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 243

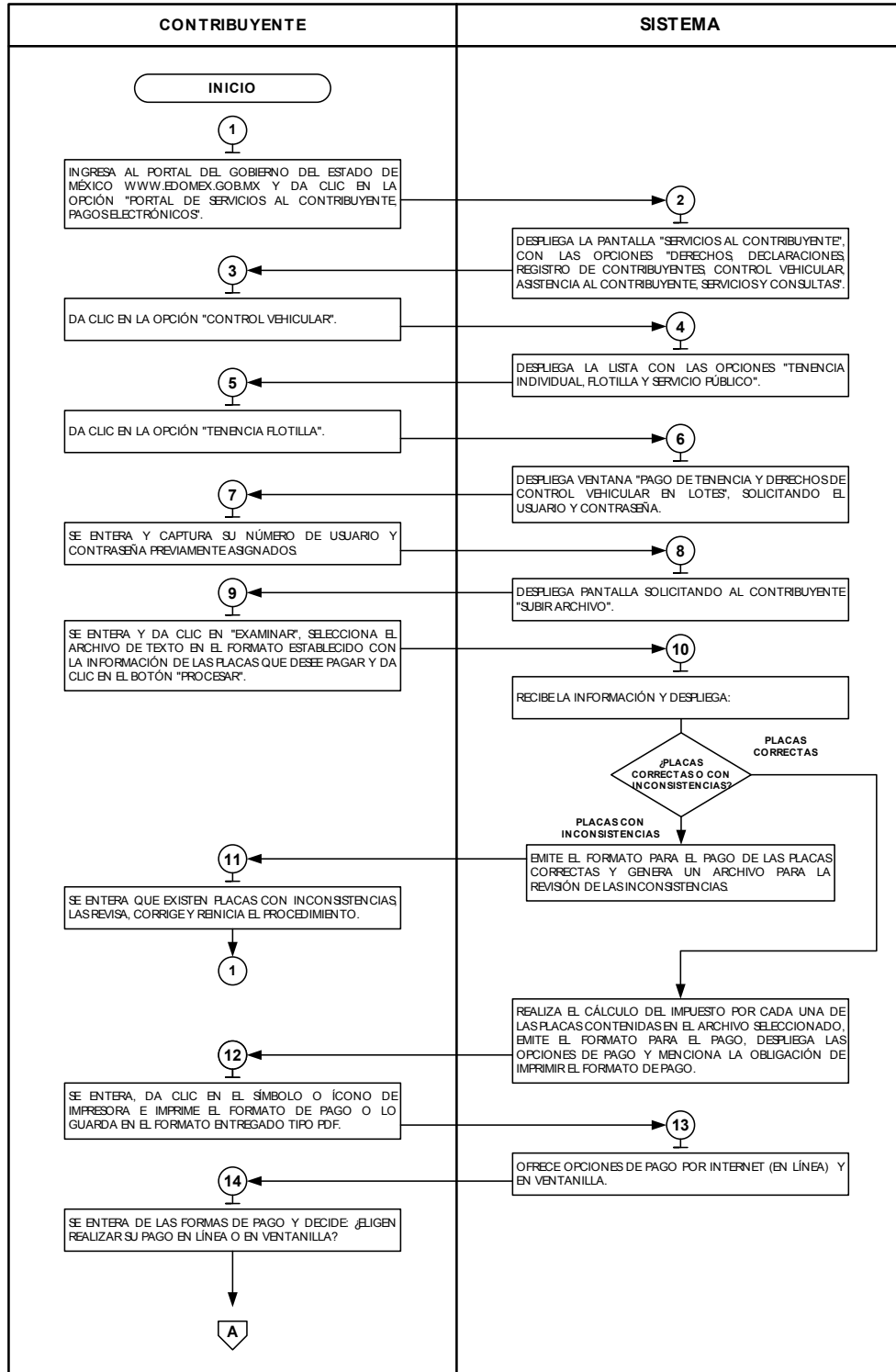
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		<p><b>Placas con alguna inconsistencia.</b></p> <p>El sistema emite el formato para el pago de las placas correctas y genera un archivo para la revisión de las inconsistencias.</p>	
11	Contribuyente	Se entera que existen placas con inconsistencias, las revisa, corrige y reinicia el procedimiento. <b>Se conecta al punto No. 1.</b>	
12	Contribuyente	Se entera, da clic en el símbolo o ícono de impresora e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato entregado tipo PDF.	Formato de pago
13	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
14	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: ¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?	
15	Contribuyente	<p><b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b></p> <p>Procede a realiza su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b>.</p>	
16	Contribuyente	<p><b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b></p> <p>Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.</p>	Formato de pago Comprobante de pago.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 244

**Diagrama:**

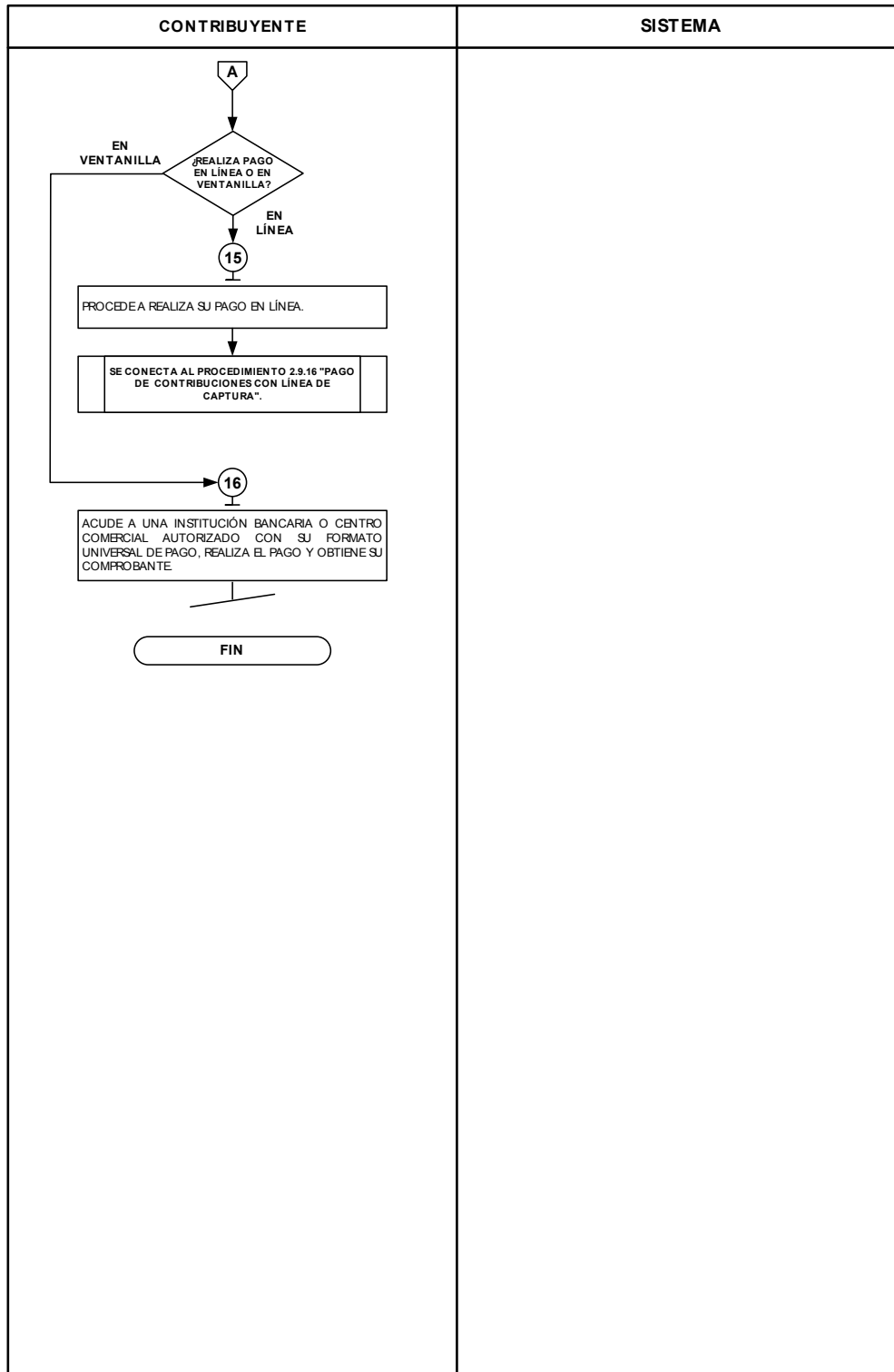
**PROCEDIMIENTO: 2.9.6 EMISIÓN DE FORMATO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (FLOTILLA)**



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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 245

**PROCEDIMIENTO: 2.9.6 EMISIÓN DE FORMATO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (FLOTILLA)**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	246

### 2.9.7 Emisión de Formato para el Pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos (Servicio Público).

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Tenencia Individual, Flotilla y Servicio Público".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Tenencia Servicio Público".	Tenencia Servicio Público
6	Sistema	Despliega ventana "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular" y solicita insertar el número de serie del vehículo.	Número de serie del vehículo
7	Contribuyente	Se entera, digita el número de serie del vehículo y da clic en "Aceptar".	Número de serie del vehículo
8	Sistema	Despliega ventana "Pago de Tenencia y Derechos de Control Vehicular Servicio Público", con los datos del vehículo y el o los ejercicios que se pueden pagar.	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
9	Contribuyente	Confirma los datos del vehículo, selecciona la opción de pagar todo el adeudo o algunos de los ejercicios que se muestran en la pantalla y da clic en el botón denominado "Siguiente".	Datos del vehículo y ejercicios a pagar
10	Sistema	Despliega la línea de captura, la fecha, la placa y el importe. Asimismo, despliega las opciones de pago y menciona la obligación de imprimir el formato de pago.	Opciones de pago
11	Contribuyente	Se entera, da clic en el símbolo o ícono de impresora e imprime el formato de pago o lo guarda en el formato entregado tipo PDF.	Formato de pago
12	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 247

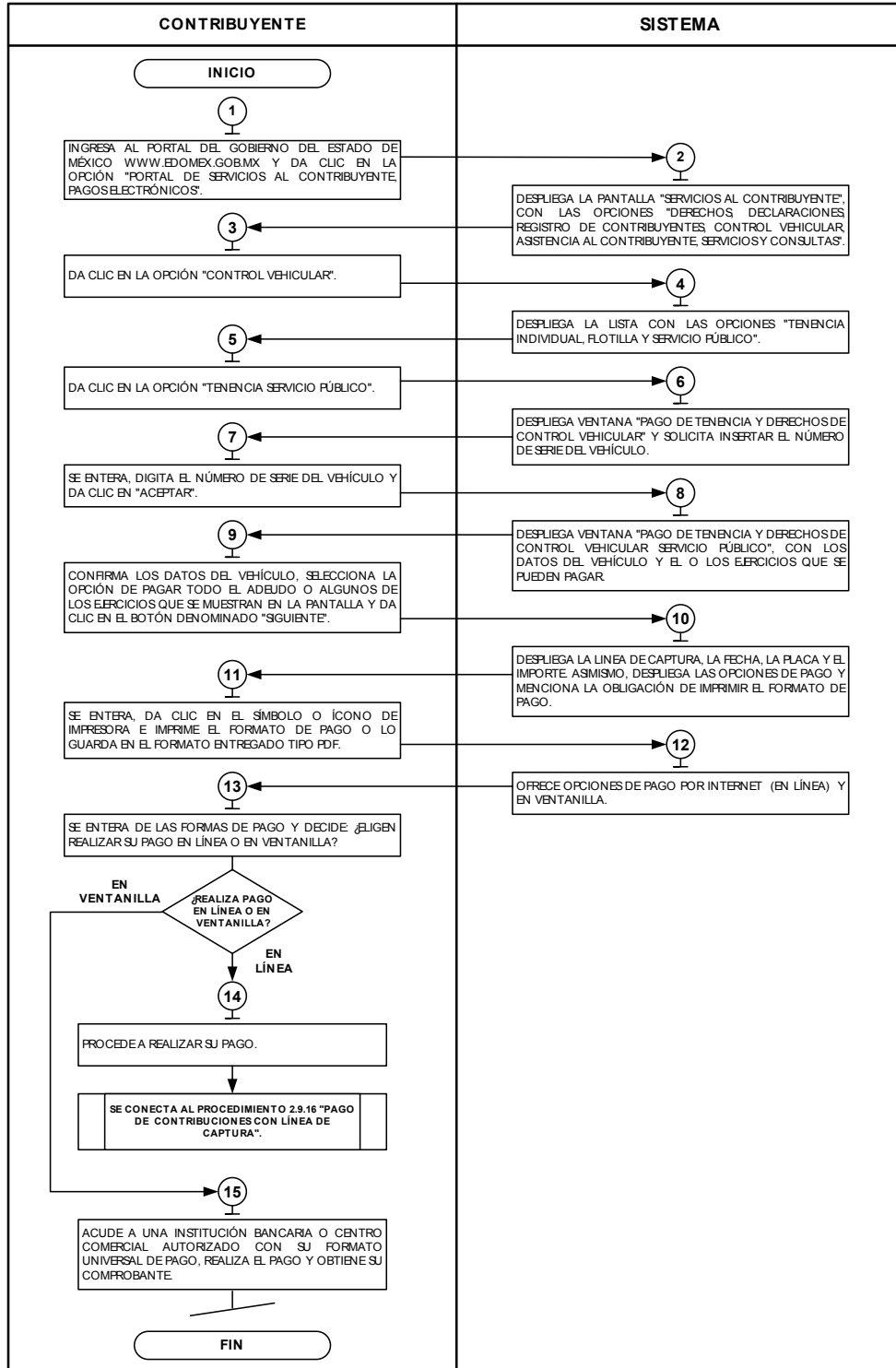
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
13	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: <b>¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?</b>	
14	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b>  Procede a realizar su pago. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b> .	
15	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b>  Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 248

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.7 EMISIÓN DE FORMATO PARA EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE TENENCIA O USO DE VEHÍCULOS (SERVICIO PÚBLICO)**





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	249

### 2.9.8 Presentación de Declaraciones por Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, REPECOS, Notarios y Servicios Ambientales.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Declaraciones".	Declaraciones
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones " Tenencia, Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, Repecos, Notarios y Servicios Ambientales".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción de las declaraciones que requiera presentar y/o pagar.	Declaraciones
6	Sistema	Solicita el Registro Estatal de Contribuyentes y la Contraseña.	Clave REC Contraseña
7	Contribuyente	Digita la clave REC, su contraseña personal y da clic en "Aceptar".	Clave REC Contraseña
8	Sistema	Despliega el formato "Declaración" solicitando los datos de Identificación del Contribuyente, de la Declaración, del Representante Legal y datos de la Contribución a pagar. En el caso de declaración guardada, automáticamente vuelve a mostrar la última información capturada por este concepto de pago.	Formato
9	Contribuyente	Requisita el formato con información correspondiente a los datos de la declaración seleccionada y decide: ¿guarda la información o la envía?	Formato requisitado
10	Contribuyente	<b>Elige la opción guardar.</b>  Da clic en guardar para que la información permanezca almacenada en el sistema con la posibilidad de recuperar en su próxima entrada a este tipo de declaración.	

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	250

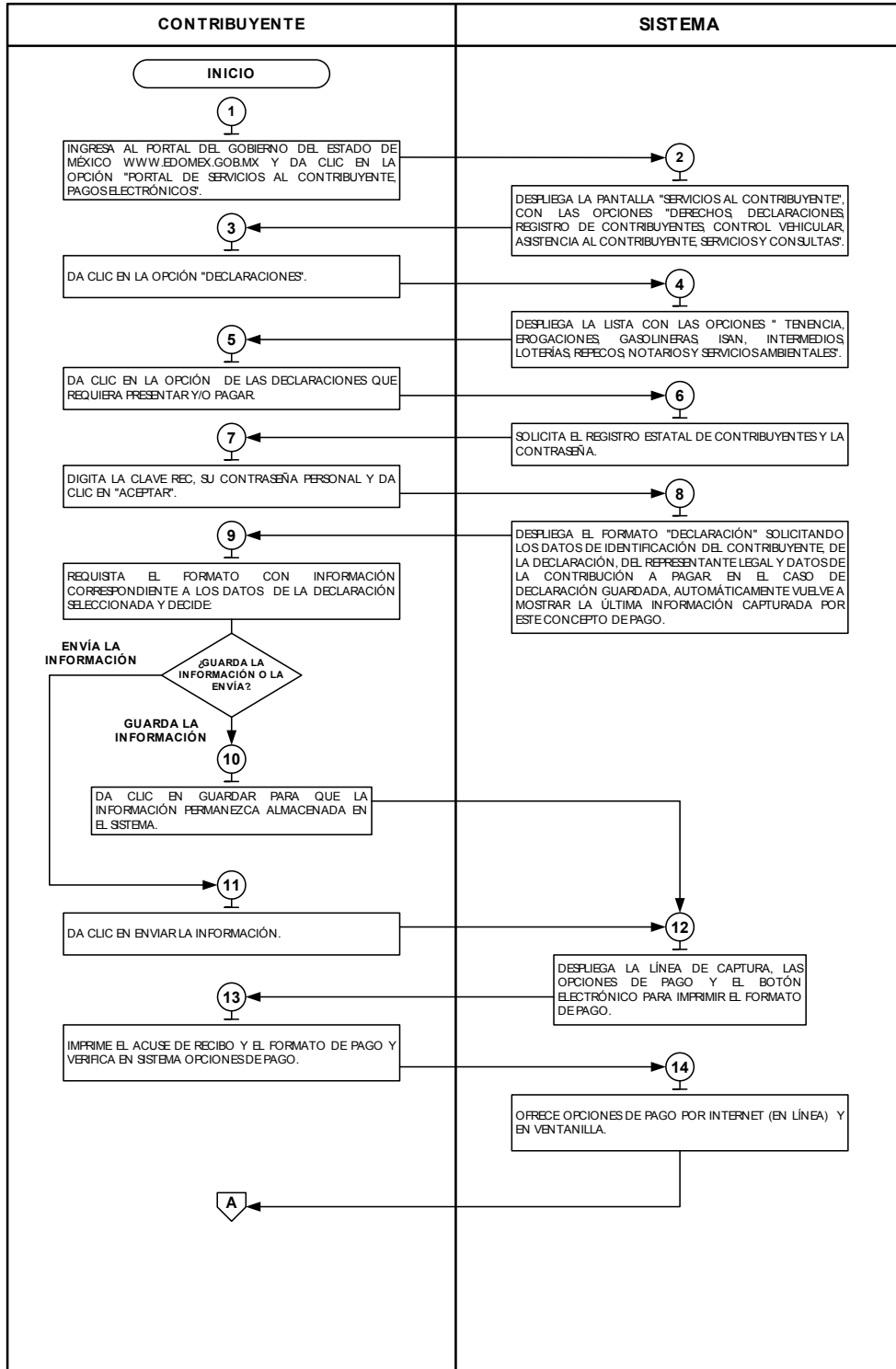
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
11	Contribuyente	<b>Elige la opción enviar.</b> Da clic en enviar la información.	
12	Sistema	Despliega la línea de captura, las opciones de pago y el botón electrónico para imprimir el formato de pago.	Opciones de pago
13	Contribuyente	Imprime el acuse de recibo y el formato de pago y verifica en sistema opciones de pago.	Acuse de recibo Formato de pago
14	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
15	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: ¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?	
16	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b> Procede a realizar su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b> .	
17	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b> Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 251

**Diagrama:**

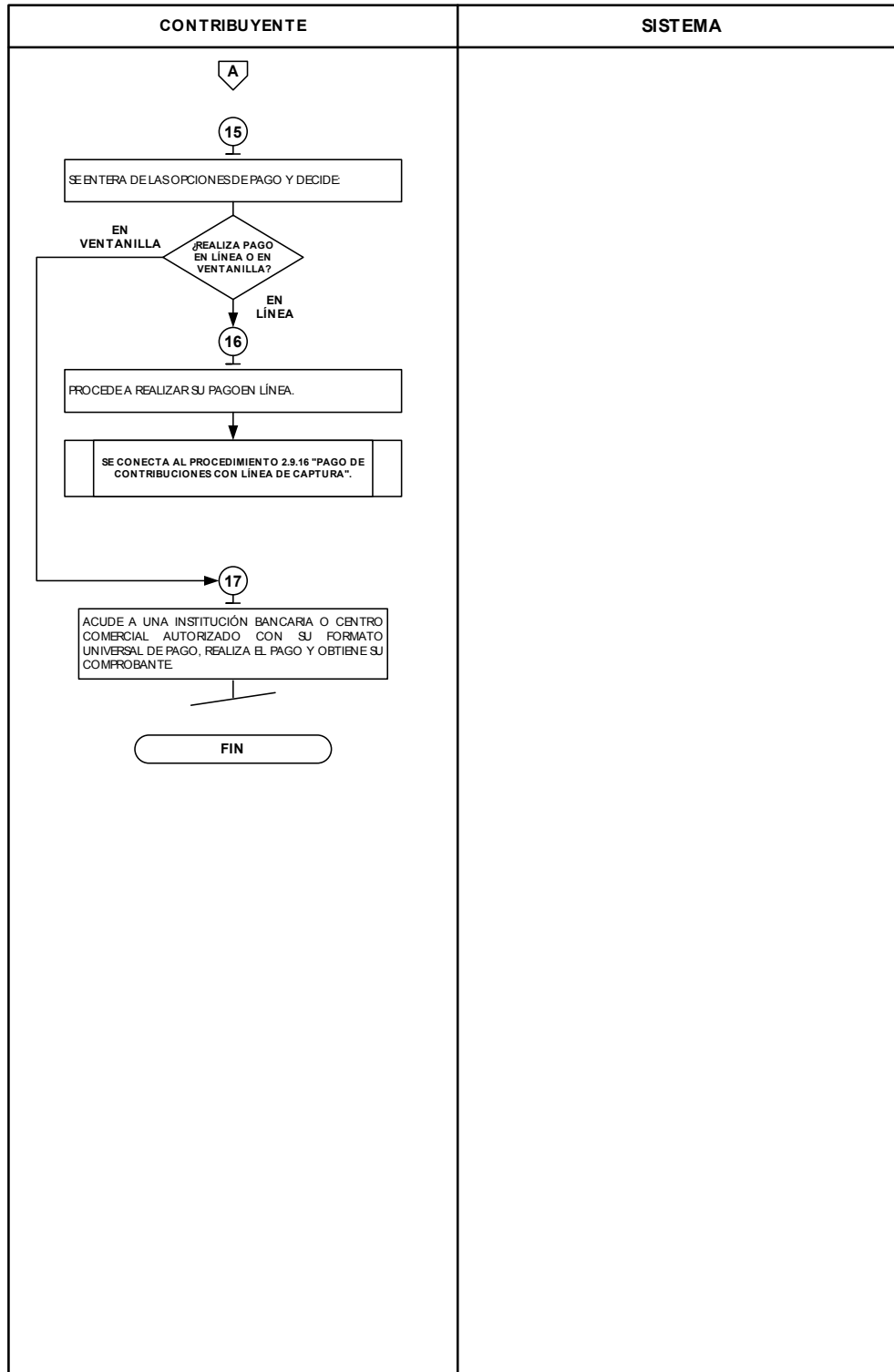
**PROCEDIMIENTO: 2.9.8 PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES POR EROGACIONES, GASOLINERAS, ISAN, INTERMEDIOS, LOTERÍAS, REPECOS, NOTARIOS Y SERVICIOS AMBIENTALES.**



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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 252

**PROCEDIMIENTO: 2.9.8 PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES POR EROGACIONES, GASOLINERAS, ISAN, INTERMEDIOS, LOTERÍAS, REPECOS, NOTARIOS Y SERVICIOS AMBIENTALES.**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	253

**2.9.9 Presentación de la Declaración y Emisión de Talonarios para el Régimen de Pequeños Contribuyentes, en los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Declaraciones".	Declaraciones
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones de Tenencia, Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, Repecos, Notarios y Servicios Ambientales.	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Repecos".	Repecos
6	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Declaraciones y Calculadora".	Declaraciones
7	Contribuyente	Da clic en la opción "Declaraciones".	Declaraciones
8	Sistema	Despliega ventana "Servicios al Contribuyente, solicita REC (Registro Estatal de Contribuyentes) y Contraseña.	REC Contraseña Personal
9	Contribuyente	Digita el REC (Registro Estatal de Contribuyentes) y Contraseña.	REC Contraseña
10	Sistema	Despliega formato "Régimen de Pequeños Contribuyentes", solicitando datos del Contribuyente, del Domicilio, Actividad, Cuestionario, datos Estimados Bimestrales y Cuota Bimestral.	Formato
11	Contribuyente	Captura los datos inherentes al Contribuyente, Domicilio, Actividad, Cuestionario, datos Estimados Bimestrales y Cuota Bimestral y da clic en "Siguiente".	Datos
12	Sistema	Despliega ventana "Módulo de Impresión" para imprimir la declaración y los talonarios de pago bimestral o anual que desea imprimir.	Declaración, Talonario Pago Bimestral o Anual

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 254

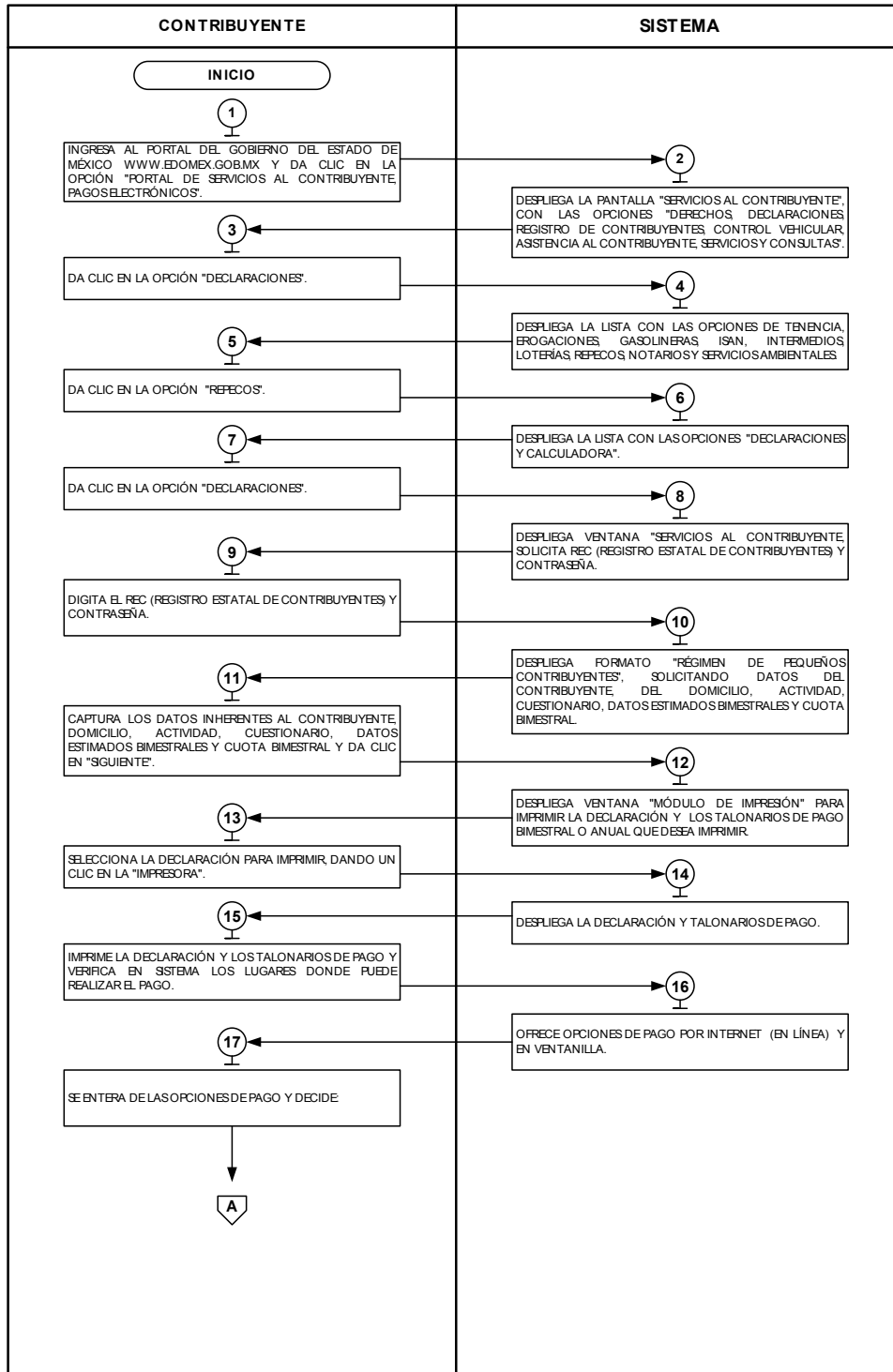
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
13	Contribuyente	Selecciona la declaración para imprimir, dando un clic en la "Impresora".	Declaración
14	Sistema	Despliega la declaración y talonarios de pago.	
15	Contribuyente	Imprime la declaración y los talonarios de pago y verifica en sistema los lugares donde puede realizar el pago.	Declaración
16	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
17	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: ¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?	
18	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b> Procede a realizar su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b> .	
19	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b> Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Formato de pago Comprobante de pago.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 255

**Diagrama:**

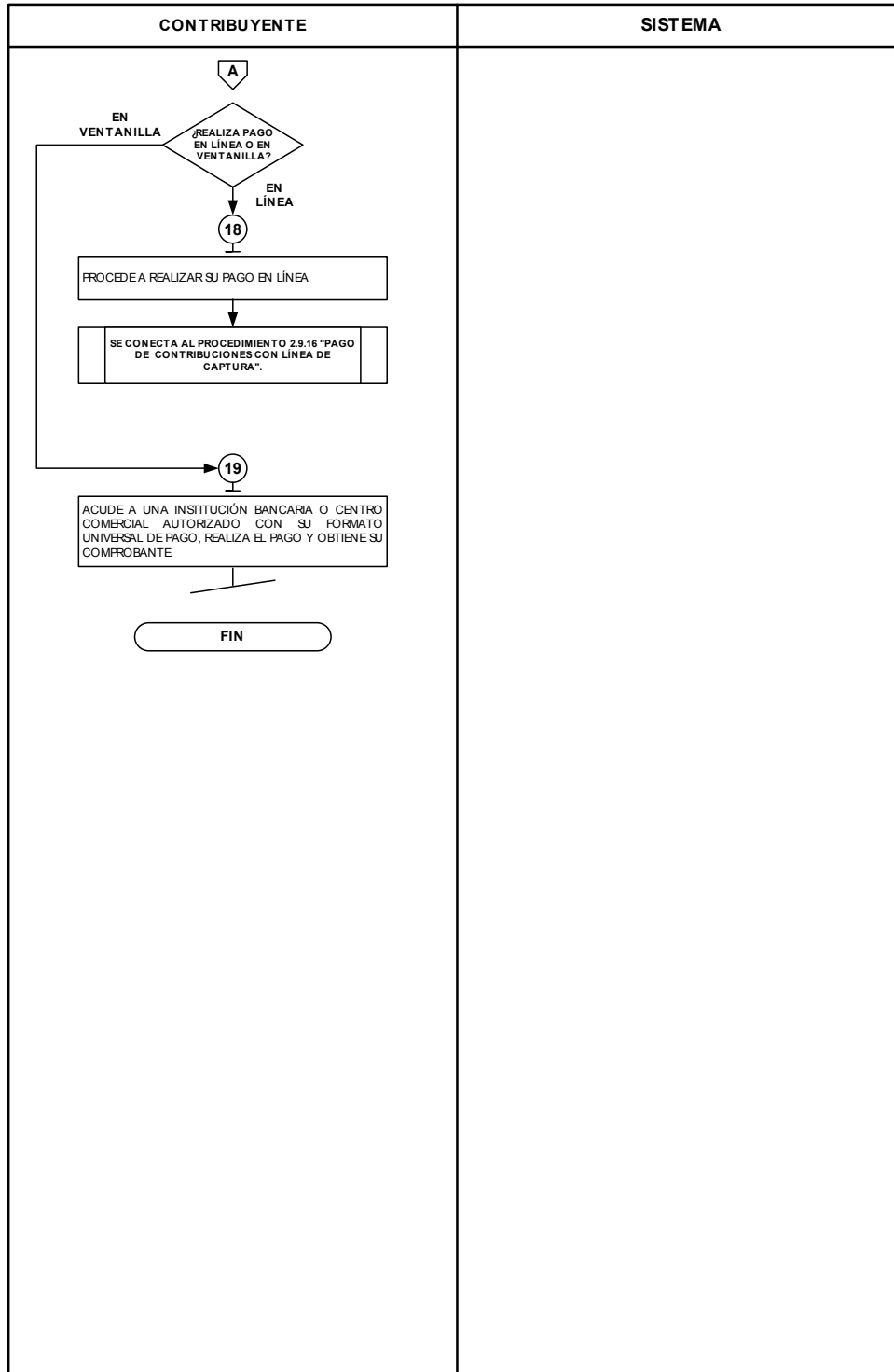
**PROCEDIMIENTO: 2.9.9 PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y EMISIÓN DE TALONARIOS PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES, EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 256

PROCEDIMIENTO: 2.9.9 PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y EMISIÓN DE TALONARIOS PARA EL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES, EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	257

### 2.9.10 Alta Expedición Inicial de Placas y Tarjeta de Circulación para Vehículos Nuevos, Nacionales e Importados, Vía Internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega opciones "Tenencia, Trámites, Aviso de Venta, Selección de Placa y Placa Demostrativa".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "Trámites".	Trámites
6	Sistema	Despliega la opción "Alta Vehículos Nuevos, Alta Placa Demo, Baja Placa Demo, Permiso Vehículo Nuevo y Reposición de Tarjeta de Circulación".	
7	Contribuyente	Da clic en "Alta Vehículos Nuevos".	Alta Vehículos Nuevos
8	Sistema	Despliega la advertencia para el contribuyente de acudir a la página del Registro Federal de Vehículos ( <a href="http://www.repuve.gob.mx/ciudadania">www.repuve.gob.mx/ciudadania</a> ) y verificar que el número de serie del vehículo sujeto del trámite de alta, no tiene ninguna anomalía. Asimismo, presenta un recuadro en donde se muestra la leyenda "He revisado la página arriba mencionada y mi serie no muestra anomalía alguna".	
9	Contribuyente	Da clic en el cuadro de la leyenda "He revisado la página arriba mencionada y mi serie no muestra anomalía alguna".	
10	Sistema	Despliega un campo para capturar el número de identificación VIN o NIV.	Número de serie VIN o NIV
11	Contribuyente	Captura el número de serie del vehículo denominado VIN o NIV y dar clic en "Validar".	Número de serie VIN o NIV

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 258

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
12	Sistema	Despliega mensaje "Capture nuevamente la serie vehicular" y el dar clic en "Aceptar".	
13	Contribuyente	Da clic en aceptar, captura nuevamente la serie vehicular y una vez terminada la captura, da clic en "Validar".	Número de serie VIN o NIV
14	Sistema	Recibe información y si el número de serie VIN o NIV no es correcto, despliega el mensaje de que el número de serie no es correcto, da por terminada la captura y termina el procedimiento, en su caso, si el número de serie VIN o NIV es correcto, despliega el "Modelo" del vehículo con un recuadro con la palabra "Siguiente".	
15	Contribuyente	Se entera de la pantalla desplegada por el sistema y procede según corresponda: <b>¿La pantalla refiere mensaje de que el número de serie VIN o NIV no es correcto o del Modelo del vehículo con el icono de "Siguiente"?</b>	
16	Contribuyente	<b>La pantalla refiere mensaje de que el número de serie VIN o NIV no es correcto.</b>  Procede según sus intereses.	
17	Contribuyente	<b>La pantalla refiere Modelo del vehículo con el icono de "Siguiente"?</b>  Da clic en "Siguiente".	
18	Sistema	Despliega mensaje "Estimado Contribuyente: Asegúrese que la información a capturar sea correcta, ya que será cotejada en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente contra la documentación a presentar, al momento de concluir su trámite.  En caso de haber diferencias, no podrá concluir su trámite por lo que tendrá que solicitar la devolución del importe efectivamente pagado y reiniciar el trámite ante un asesor de la oficina a que acude." Y un recuadro con la palabra "Aceptar"	
19	Contribuyente	Se da por enterado y da clic en "Aceptar"	
20	Sistema	Despliega el Formato "Alta Vehículo Nuevo", solicitando datos del contribuyente, domicilio,	Formato

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 259

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		vehículo, y tipo de placa.	
21	Contribuyente	Requisita el Formato con los datos del contribuyente, domicilio, vehículo, y tipo de placa y da clic en "Siguiente".	Formato requisitado
22	Sistema	Emite Formato "Liquidacion del adeudo del impuesto sobre tenencia", con los datos del contribuyente, vehículo y el desglose del impuesto sobre tenencia a pagar.	Formato Liquidacion del adeudo del impuesto sobre tenencia
23	Contribuyente	Revisa que la información este correcta y da clic en "Continuar Trámite".	Continuar trámite
24	Sistema	Emite un mensaje para realizar el guardado de la información.	Mensaje
25	Contribuyente	Lee el mensaje y determina: <b>¿Está seguro de que desea continuar con el trámite?</b>	Mensaje
26	Contribuyente	<b>No está seguro de continuar con el trámite.</b> Dar clic en "cancelar" y termina el procedimiento.	
27	Contribuyente	<b>Si está seguro de continuar con el trámite.</b> Da clic en "Aceptar".	
28	Sistema	Emite mensaje indicando que debe imprimir la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago" para poder concluir su trámite.	Mensaje
29	Contribuyente	Lee el mensaje, se entera y da clic en "Aceptar".	Mensaje
30	Contribuyente	Imprime la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago", y verifica en sistema los lugares donde puede realizar el pago	Solicitud de tramite vehicular Formato universal de pago
31	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
32	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: ¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?.	

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	260

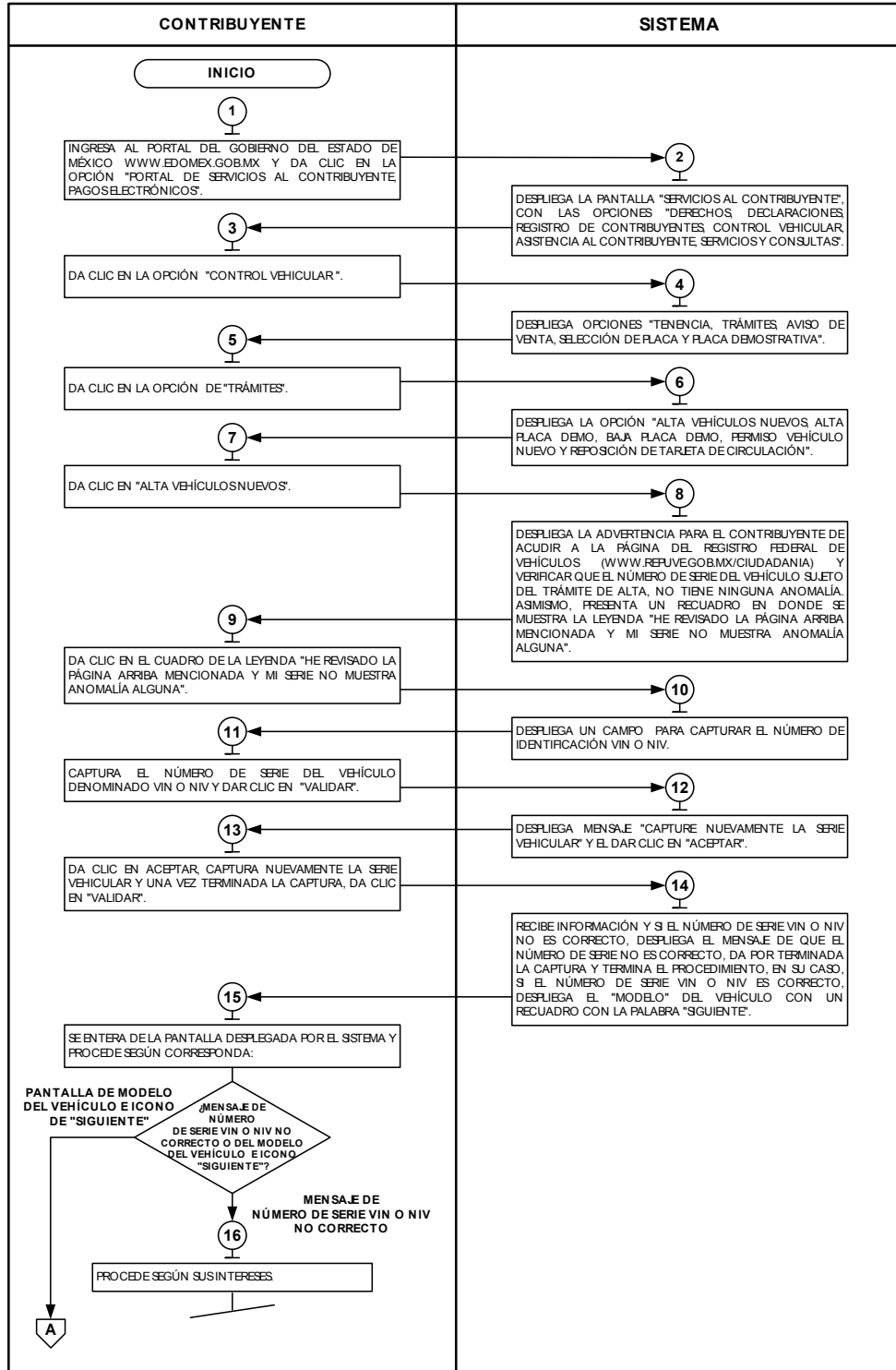
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
33	Contribuyente	<p><b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b></p> <p>Procede a realizar su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura"</b>.</p>	
34	Contribuyente	<p><b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b></p> <p>Acude a una institución bancaria o centro comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.</p>	<p>Formato de pago</p> <p>Comprobante de pago.</p>
35	Contribuyente	<p>Una vez que obtiene su comprobante, reúne documentación y acude a un Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, para continuar con su trámite correspondiente.</p> <p><b>Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"</b>.</p>	<p>Comprobante de Pago, Solicitud de trámite vehicular y documentos</p>

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 261

**Diagrama:**

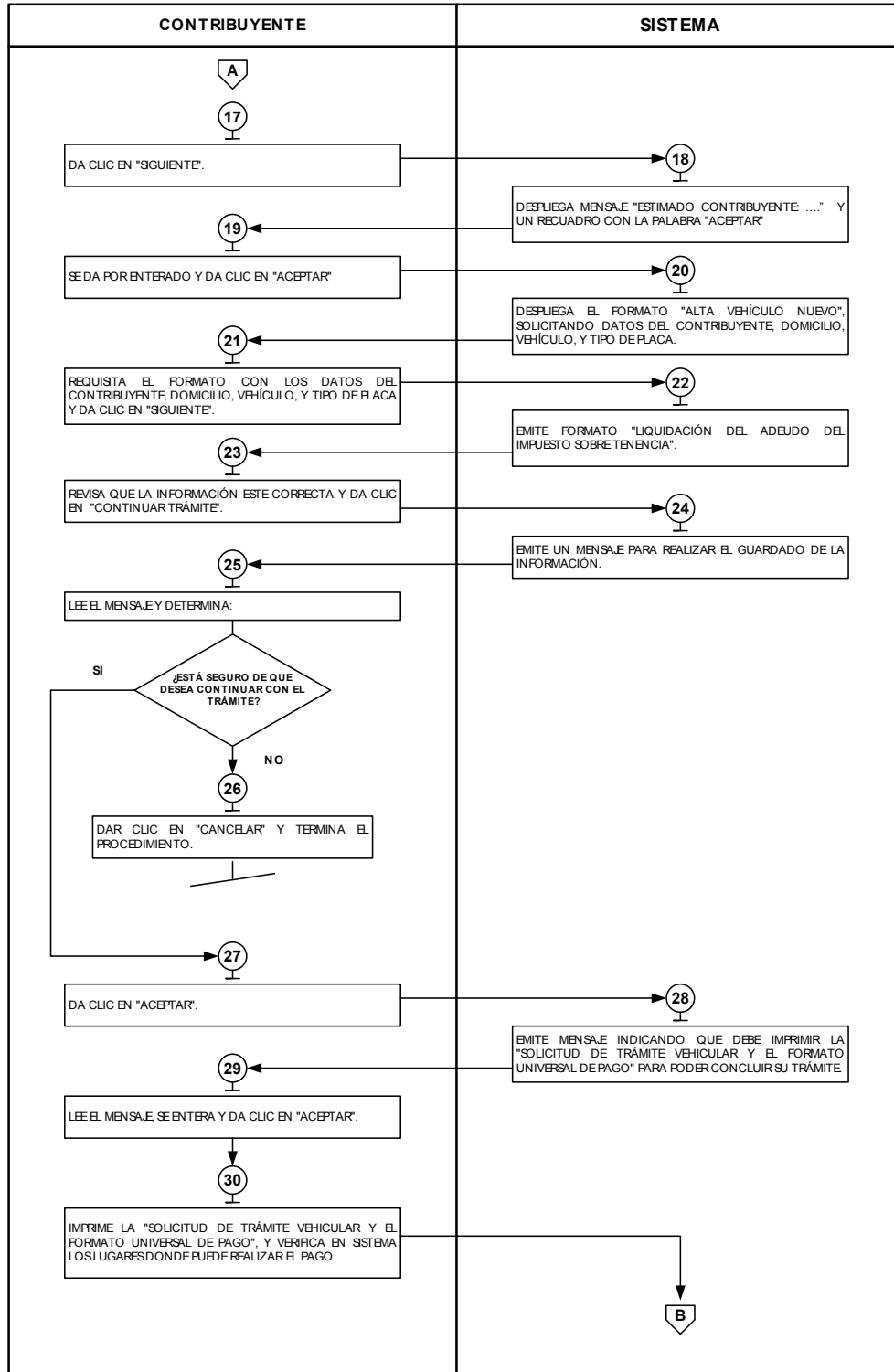
**PROCEDIMIENTO: 2.9.10 ALTA EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES E IMPORTADOS, VÍA INTERNET.**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 262

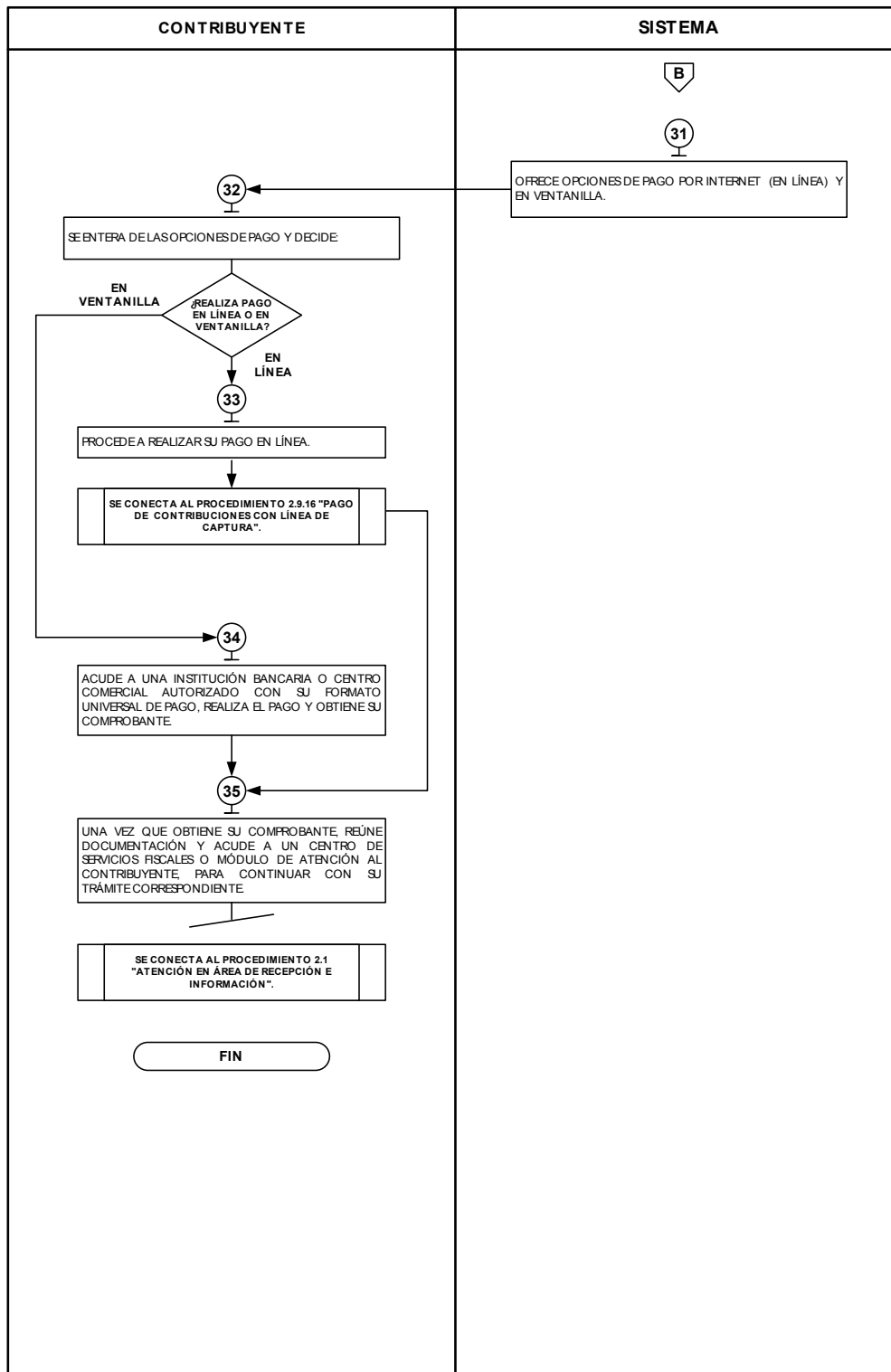
**PROCEDIMIENTO: 2.9.10 ALTA EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES E IMPORTADOS, VÍA INTERNET.**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 263

**PROCEDIMIENTO: 2.9.10 ALTA EXPEDICIÓN INICIAL DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN PARA VEHÍCULOS NUEVOS, NACIONALES E IMPORTADOS, VÍA INTERNET.**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	264

**2.9.11 Reposición de Tarjeta de Circulación, vía internet.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega las opciones "Tenencia, Trámites, Aviso de Venta, Selección de Placa y Placa Demostrativa".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Trámites".	Trámites
6	Sistema	Despliega la opción "Alta Vehículos Nuevos, Alta Placa Demo, Baja Placa Demo, Permiso Vehículo Nuevo y Reposición de Tarjeta de Circulación".	Lista de opciones
7	Contribuyente	Da clic en "Reposición Tarjeta de Circulación".	
8	Sistema	Despliega la advertencia para el contribuyente de acudir a la página del Registro Federal de Vehículos ( <a href="http://www.repuve.gob.mx/ciudadania">www.repuve.gob.mx/ciudadania</a> ) y verificar que el número de serie del vehículo sujeto a este, no tiene ninguna anomalía. Asimismo, presenta un recuadro en donde se muestra la leyenda "He revisado la página arriba mencionada y mi serie no muestra anomalía alguna."	
9	Contribuyente	Da clic en el cuadro de la leyenda "He revisado la página arriba mencionada y mi serie no muestra anomalía alguna",	
10	Sistema	Despliega el recuadro para capturar el número placas.	Número de Placas
11	Contribuyente	Captura el número de placas y da clic en el	Número de Placas



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 265

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		recuadro "Validar".	
12	Sistema	Solicita capturar el NIV o Serie vehicular y el RFC".	Número de NIV o serie. RFC
13	Contribuyente	Captura el NIV o Serie Vehicular y el RFC y da clic en el recuadro "Validar".	Número de NIV o serie. RFC
14	Sistema	Solicita capturar la clave vehicular.	Clave vehicular
15	Contribuyente	Captura clave vehicular y da clic en el recuadro "Validar".	Clave vehicular.
16	Sistema	Muestra información a detalle del NIV o Serie Vehicular, RFC y Clave vehicular y solicita dar clic en "Siguiete".	
17	Contribuyente	Da clic en "Siguiete".	
18	Sistema	Muestra mensaje <i>"Estimado Contribuyente: Asegúrese que la información mostrada en la solicitud del trámite vehicular sea completa y correcta, ya que al acudir al Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente a concluir su trámite, no podrá ser complementada ni modificada. En caso de que la información capturada no sea correcta, tendrá que solicitar la devolución del importe efectivamente pagado y reiniciar el trámite"</i> .	
19	Contribuyente	Se da por enterado y da en "Aceptar"	
20	Sistema	Despliega el Formato "Reposición de Tarjeta de Circulación", mostrando información de la placa, del contribuyente, domicilio y del vehículo.	Formato
21	Contribuyente	Requisita el Formato con los datos del contribuyente, domicilio, vehículo y tipo de placa, y da clic en "Siguiete".	Formato requisitado
22	Sistema	Emite Formato "Liquidación del adeudo del impuesto sobre tenencia", con los datos del contribuyente, vehículo y el desglose del impuesto sobre tenencia a pagar.	Formato Liquidacion del adeudo del impuesto sobre tenencia
23	Contribuyente	Revisa que la información este correcta y da	Continuar trámite

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 266

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		clic en "Continuar Trámite".	
24	Sistema	Emite un mensaje para realizar el guardado de la información.	Mensaje
25	Contribuyente	Lee el mensaje y determina:  <b>¿Está seguro de que desea continuar con el trámite?</b>	Mensaje
26	Contribuyente	<b>No esta seguro de continuar con el trámite por la información que capturó o por cualquier otra situación.</b>  Da clic en "cancelar" y termina el procedimiento.	
27	Contribuyente	<b>Si esta seguro de continuar con el trámite.</b>  Da clic en "aceptar".	
28	Sistema	Emite mensaje indicando que debe imprimir la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago" para poder concluir su trámite.	Mensaje
29	Contribuyente	Lee el mensaje y da clic en "Aceptar".	Mensaje
30	Contribuyente	Imprime la "Solicitud de Trámite Vehicular y el Formato Universal de Pago", y verifica en sistema los lugares donde puede realizar el pago.	Solicitud de tramite vehicular Formato universal de pago
31	Sistema	Ofrece opciones de pago por Internet (en línea) y en ventanilla.	
32	Contribuyente	Se entera de las opciones de pago y decide: ¿Elige realizar su pago por internet (en línea) o en ventanilla?.	
33	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago por internet (en línea)</b>  Procede a realizar su pago en línea. Se conecta al procedimiento <b>2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura".</b>	
34	Contribuyente	<b>Elige realizar su pago en ventanilla.</b>  Acude a una institución bancaria o centro	Formato de pago

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	267

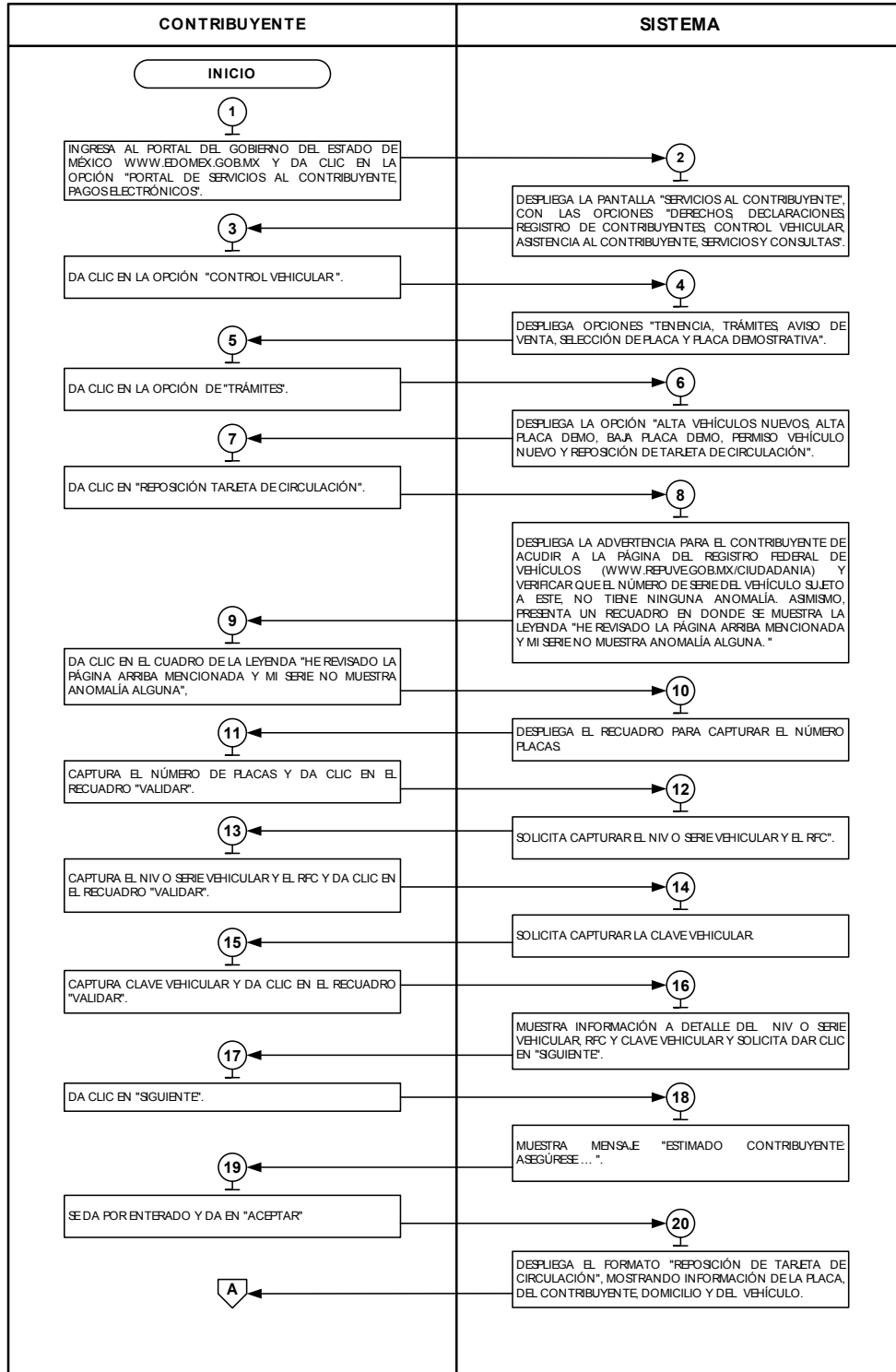
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		comercial autorizado con su Formato Universal de Pago, realiza el pago y obtiene su comprobante.	Comprobante de pago.
35	Contribuyente	Una vez que obtiene su comprobante, reúne documentación y acude a un Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, para continuar con su trámite correspondiente.  <b>Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".</b>	Comprobante de Pago, Solicitud de trámite vehicular y documentos

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 268

**DIAGRAMA:**

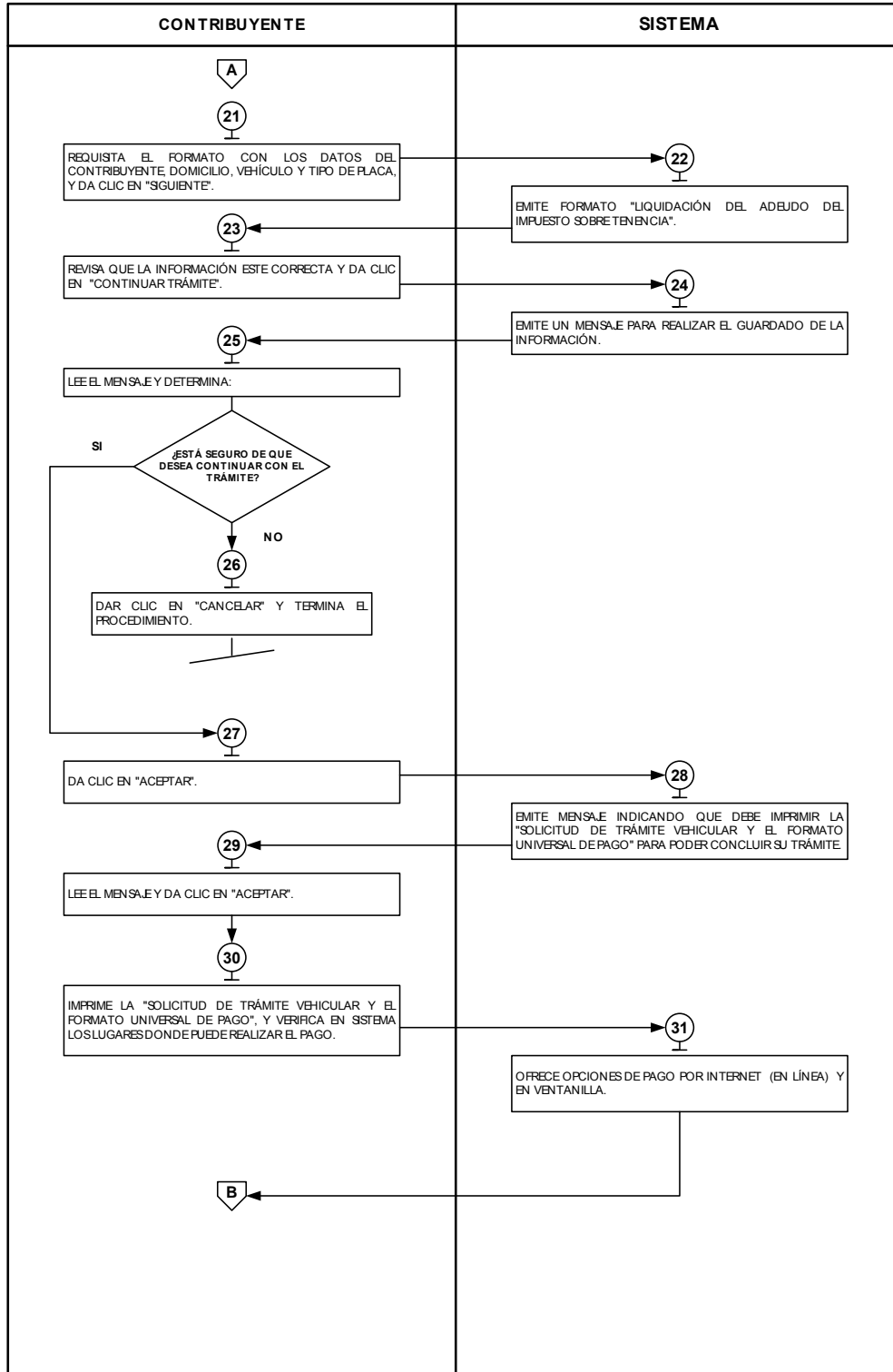
**PROCEDIMIENTO: 2.9.11 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN, VÍA INTERNET.**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 269

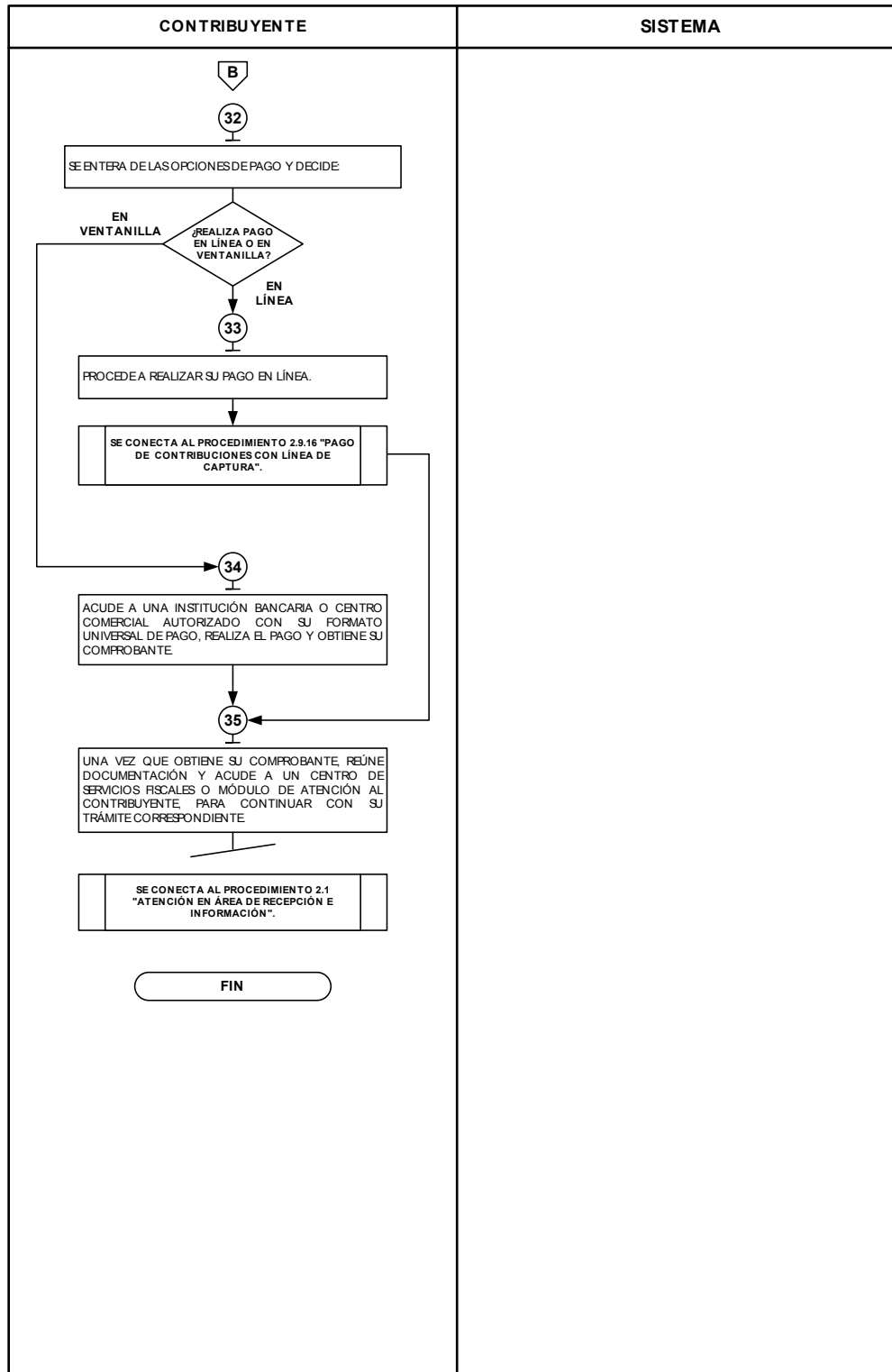
**PROCEDIMIENTO: 2.9.11 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN, VÍA INTERNET.**



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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 270

**PROCEDIMIENTO: 2.9.11 REPOSICIÓN DE TARJETA DE CIRCULACIÓN, VÍA INTERNET.**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	271

### 2.9.12 Aviso de Venta de Vehículo, vía internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega opciones de "Tenencia, Trámites, Aviso de Venta, Selección de Placa, y Placa Demostrativa".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Aviso de Venta".	Aviso de Venta
6	Sistema	Despliega formato "Aviso de Venta de vehículo", solicitando número de placa y Registro Federal de Contribuyentes (RFC).	Formato
7	Contribuyente	Requisita el Formato con datos del número de placa y Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y da clic en "Aceptar".	Formato requisitado
8	Sistema	Despliega "Formulario de Pago Estatal", solicitando datos del comprador, domicilio y datos de operación. En el caso de error en la información, despliega el mensaje "No hay información de la placa" y termina el procedimiento.	Formulario
9	Contribuyente	Se entera de la pantalla desplegada en sistema y procede según corresponda: <b>¿Pantalla con "Formulario de Pago Estatal" o mensaje "No hay información de la placa".</b>	
10	Contribuyente	<b>Pantalla con mensaje "No hay información de la placa".</b>  Procede según sus intereses.	

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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 272

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
11	Contribuyente	<b>Pantalla con "Formulario de Pago Estatal".</b>  Requisita el Formato con datos del comprador, domicilio y datos de operación y da clic en "Registrar Datos".	Formulario requisitado
12	Sistema	Despliega el formato "Aviso de Venta del Vehículo", con datos del vehículo, del comprador y datos de la operación.	Aviso de Venta
13	Contribuyente	Revisa los datos y da clic en "Imprimir.	
14	Sistema	Emite formato "Aviso de Venta".	Aviso de Venta
15	Contribuyente	Recibe impresión.	

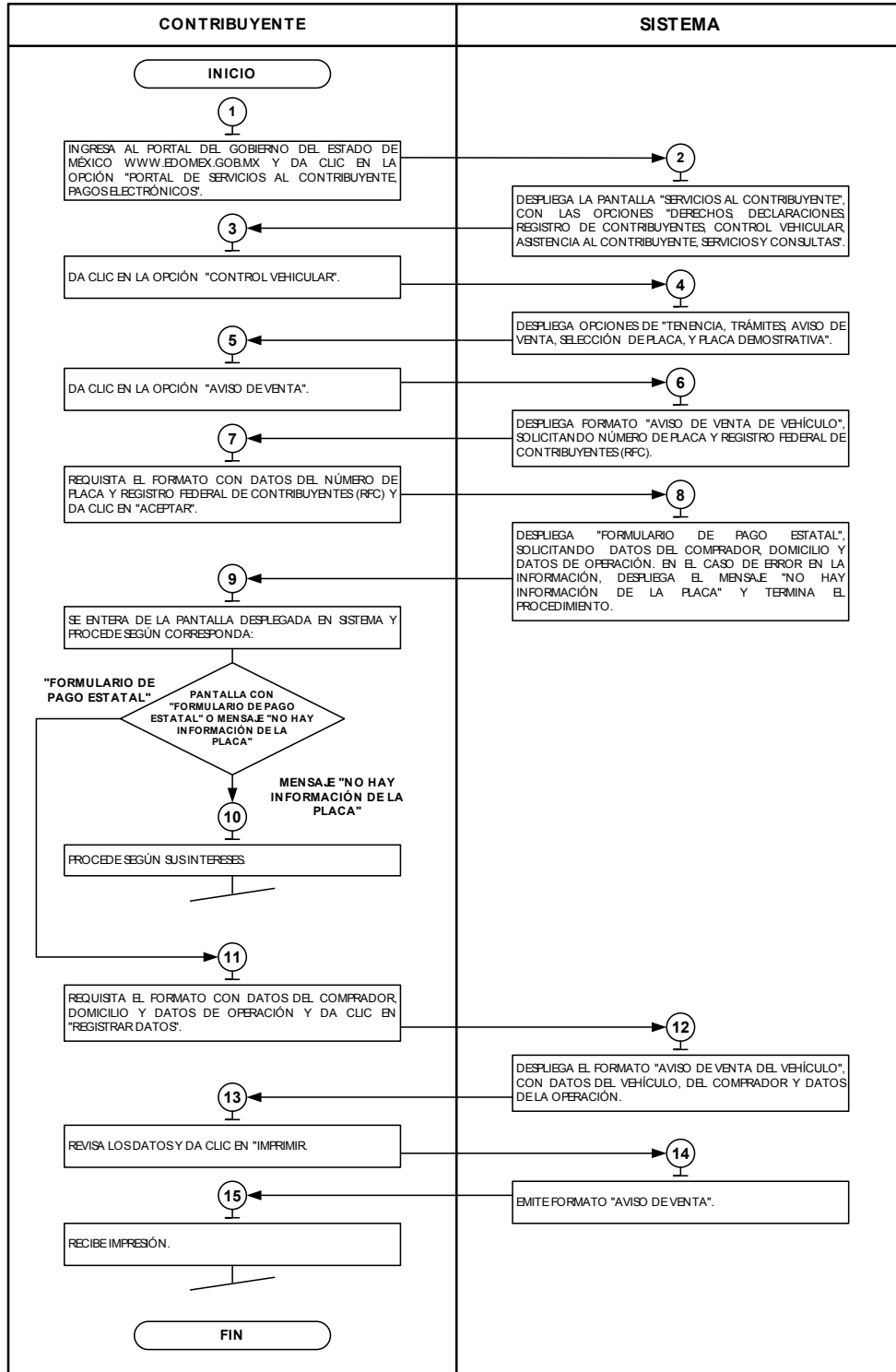


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 273

**Diagrama:**

PROCEDIMIENTO: 2.9.12 AVISO DE VENTA DE VEHÍCULO, VÍA INTERNET.



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 274

**2.9.13 Pago de Derechos por Selección de Placa Específica, vía internet.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega las opciones "Tenencia, Trámites, Aviso de Venta, Selección de Placa y Placa Demostrativa".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Selección de Placa".	Selección de placa
6	Sistema	Despliega formato "Selección de Placa", solicitando datos del contribuyente, del vehículo y de los números específicos que desea seleccionar.	Formato
7	Contribuyente	Requisita formato con datos inherentes al contribuyente, vehículo y la selección de los 4 números de la placa que desea obtener y da clic en "Buscar".	Formato requisitado
8	Sistema	Muestra las placas disponibles con los números seleccionados y los Centros de Servicios Fiscales donde se encuentran físicamente las placas.	Placas disponibles
9	Contribuyente	Selecciona la placa que desea y da clic en "Siguiente".	Placa seleccionada
10	Sistema	Emite un mensaje para confirmar los datos capturados.	Mensaje de confirmación de datos
11	Contribuyente	Da clic en "Aceptar".	
12	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pago y la opción para imprimir la solicitud de placa	Opciones de pago.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 275

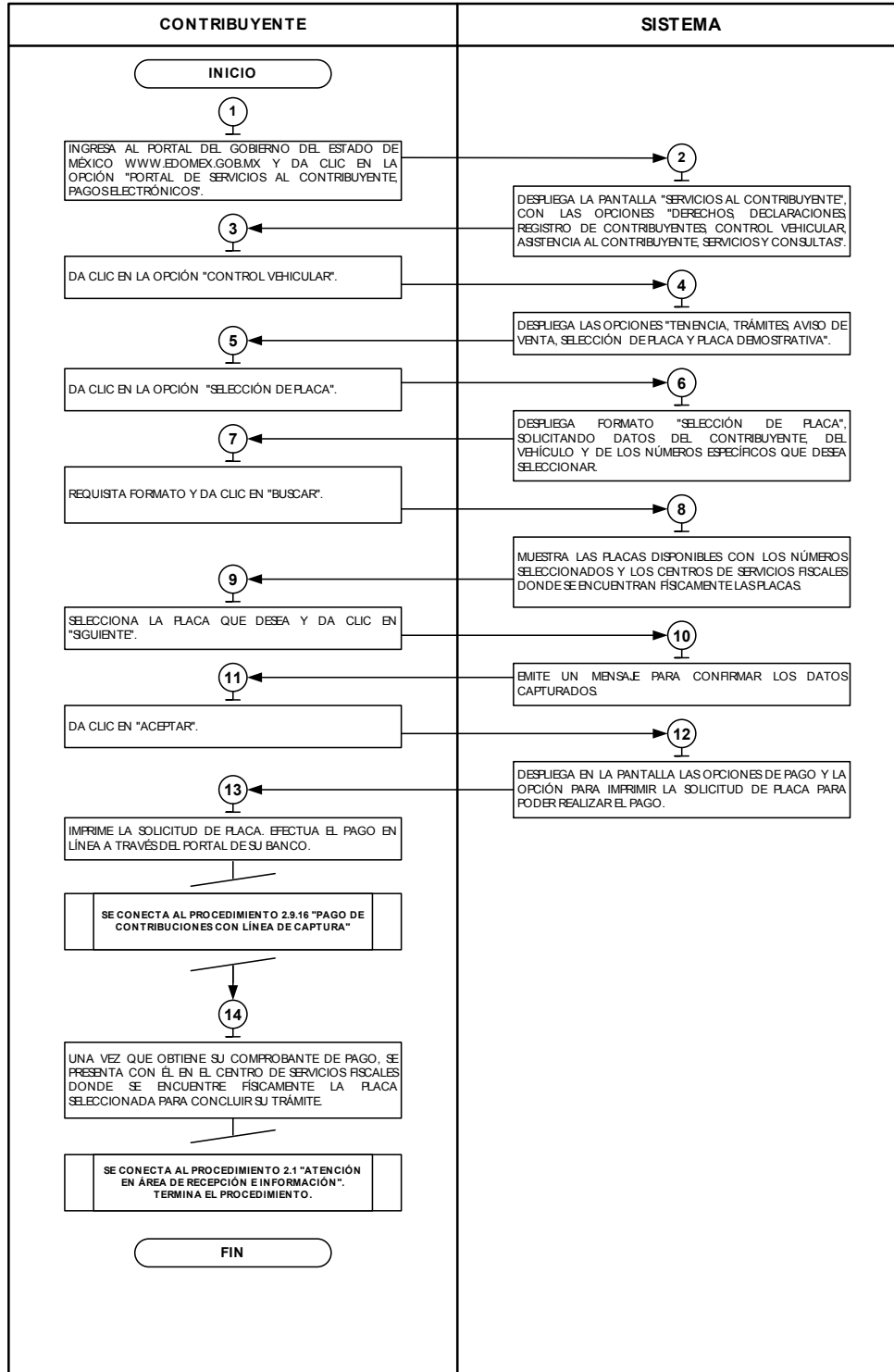
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
		para poder realizar el pago.	
13	Contribuyente	Imprime la solicitud de placa. Efectua el pago en línea a través del portal de su banco.  <b>Se conecta al procedimiento 2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura".</b>	Solicitud de placa.
14	Contribuyente	Una vez que obtiene su comprobante de pago, se presenta con él en el Centro de Servicios Fiscales donde se encuentre físicamente la placa seleccionada para concluir su trámite.  <b>Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información". Termina el procedimiento.</b>	Comprobante de pago

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 276

**Diagrama:**

PROCEDIMIENTO: 2.9.13 PAGO DE DERECHOS POR SELECCIÓN DE PLACA ESPECÍFICA, VÍA INTERNET.



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	277

### 2.9.14 Refrendo de Placas para Vehículos en Demostración y Traslado, vía internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones: "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Control Vehicular".	Control Vehicular
4	Sistema	Despliega las opciones "Tenencia, Trámites, Aviso de Venta, Selección de Placa y Placa Demostrativa".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Placa Demostrativa"	Placa Demostrativa
6	Sistema	Despliega formato "Refrendo de Placas Demostración", solicitando datos del contribuyente y domicilio.	Datos del Contribuyente Domicilio
7	Contribuyente	Requisita formato con datos inherentes al contribuyente y al domicilio, y da clic en "Siguiente".	Formato requisitado
8	Sistema	Emite formato "Liquidación del Adeudo del Impuesto Sobre Tenencia".	Formato Liquidación del Adeudo del Impuesto Sobre Tenencia.
9	Contribuyente	Da clic en "Continuar Trámite".	Continuar trámite
10	Sistema	Emite un mensaje para realizar el guardado de la información.	Mensaje
11	Contribuyente	Lee el mensaje y determina:  <b>¿Está seguro de que desea continuar con el trámite?</b>	Mensaje
12	Contribuyente	<b>No está seguro de contionuar con el trámite.</b>  Da clic en "Cancelar".	

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	278

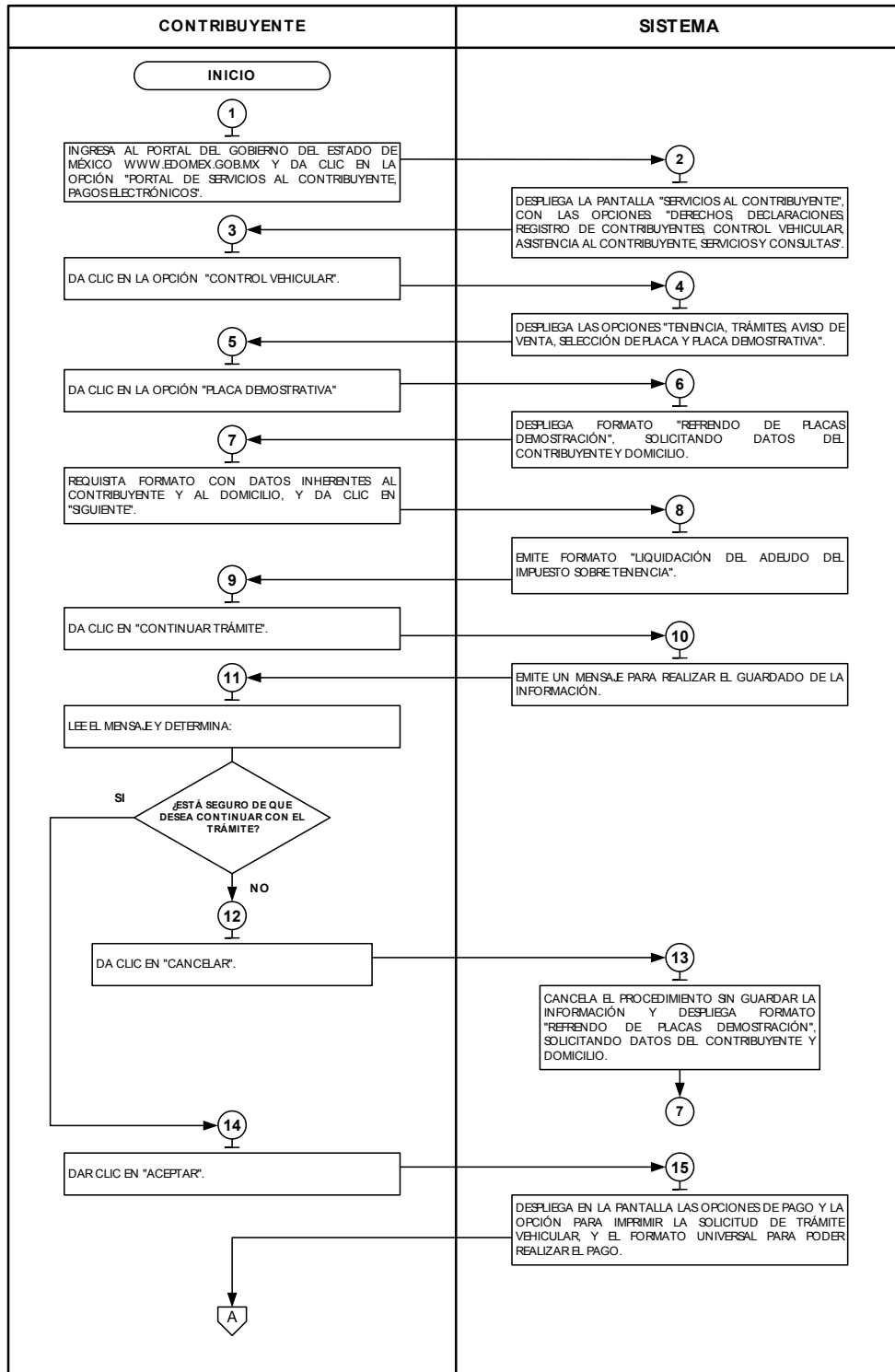
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
13	Sistema	Cancela el procedimiento sin guardar la información y despliega formato "Refrendo de Placas Demostración", solicitando datos del contribuyente y domicilio. <b>Se conecta a la operación no. 7.</b>	
14	Contribuyente	<b>Está seguro de contionuar con el trámite.</b>  Dar clic en "Aceptar".	
15	Sistema	Despliega en la pantalla las opciones de pago y la opción para imprimir la solicitud de trámite vehicular, y el formato universal para realizar el pago.	Opciones de pago.
16	Contribuyente	Imprime la solicitud de trámite vehicular y el formato universal y efectúa el pago en línea a través del portal de su banco.  <b>Se conecta al procedimiento 2.9.16 "Pago de contribuciones con línea de captura".</b>	Solicitud de trámite vehicular y formato de pago.
17	Contribuyente	Una vez realizado el pago espera para imprimir su constancia.	Comprobante de pago
18	Contribuyente	Después de 72 horas, imprime su Constancia de Trámite Vehicular.	Constancia de Trámite Vehicular

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 279

**Diagrama:**

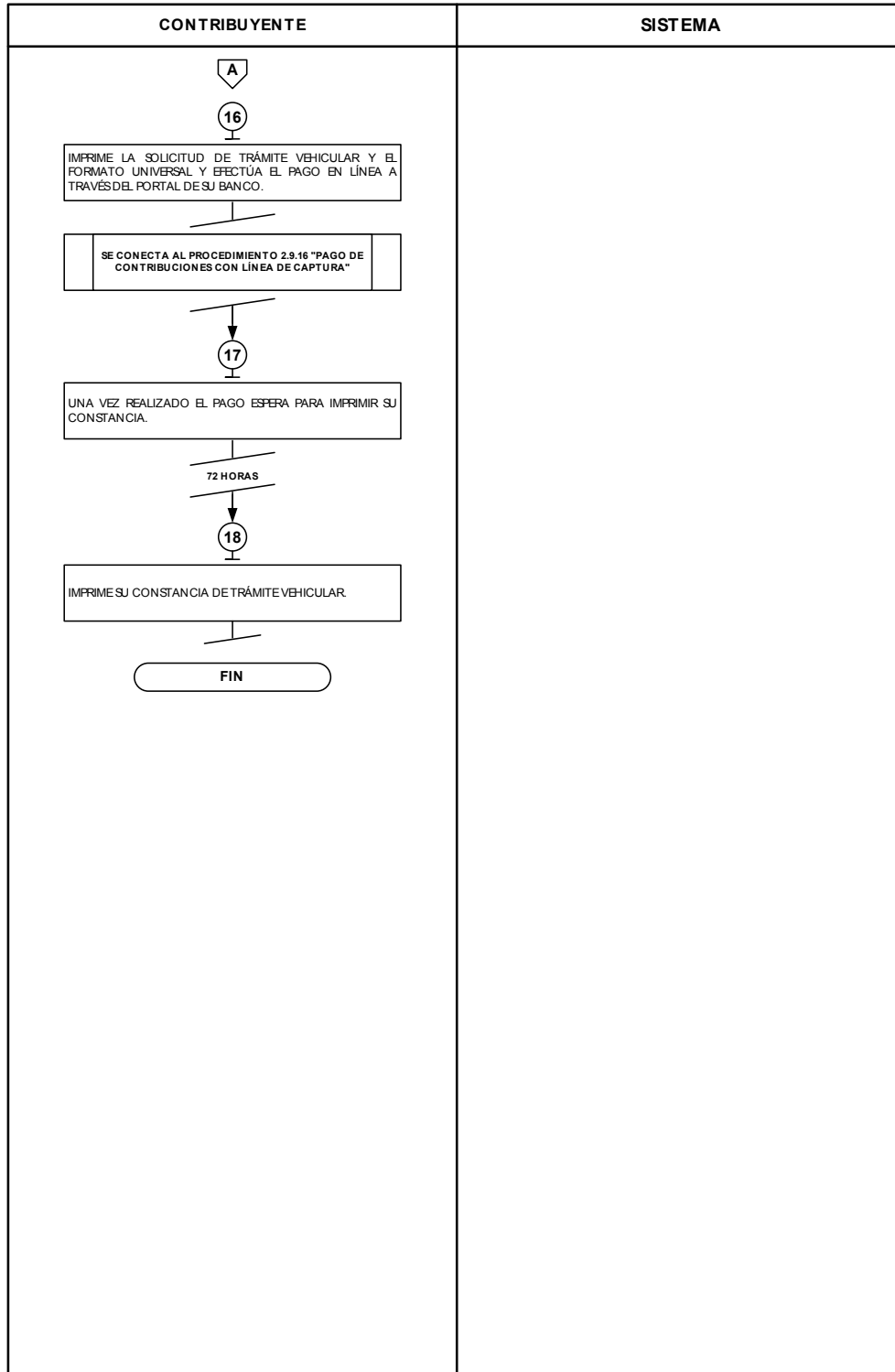
**PROCEDIMIENTO: 2.9.14 REFRENDO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO, VÍA INTERNET.**



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

Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 280

**PROCEDIMIENTO: 2.9.14 REFRENDO DE PLACAS PARA VEHÍCULOS EN DEMOSTRACIÓN Y TRASLADO, VÍA INTERNET.**





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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	281

**2.9.15 Aviso de Compensación, vía internet.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Servicios".	Servicios
4	Sistema	Despliega opciones "Aviso de Compensación, Pago en Línea, Comprobante Pago Web, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites de Control Vehicular, Guía de Servicios Y Programación de Citas".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Aviso de Compensación".	Aviso de Compensación
6	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", solicitando el Registro Estatal de Contribuyentes (REC) y la Contraseña.	REC Contraseña
7	Contribuyente	Captura el Registro Estatal de Contribuyentes y la contraseña.	REC Contraseña.
8	Sistema	Despliega Formato "Aviso de Compensación", solicitando datos de la compensación, datos generales del contribuyente, declaración en la que se compensó, datos de origen del saldo a favor, datos de origen del saldo a favor con remanente.	Formato
9	Contribuyente	Captura la información inherente a la compensación, datos generales del contribuyente, declaración en la que se compensó, datos de origen del saldo a favor, datos de origen del saldo a favor con remanente y da clic en "Enviar".	Formato requisitado
10	Sistema	Emite formato "Aviso de Compensación" con posibilidad de imprimirse en papel o guardarse electrónicamente, así como el acuse	Aviso de Compensación Acuse de Recibo

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

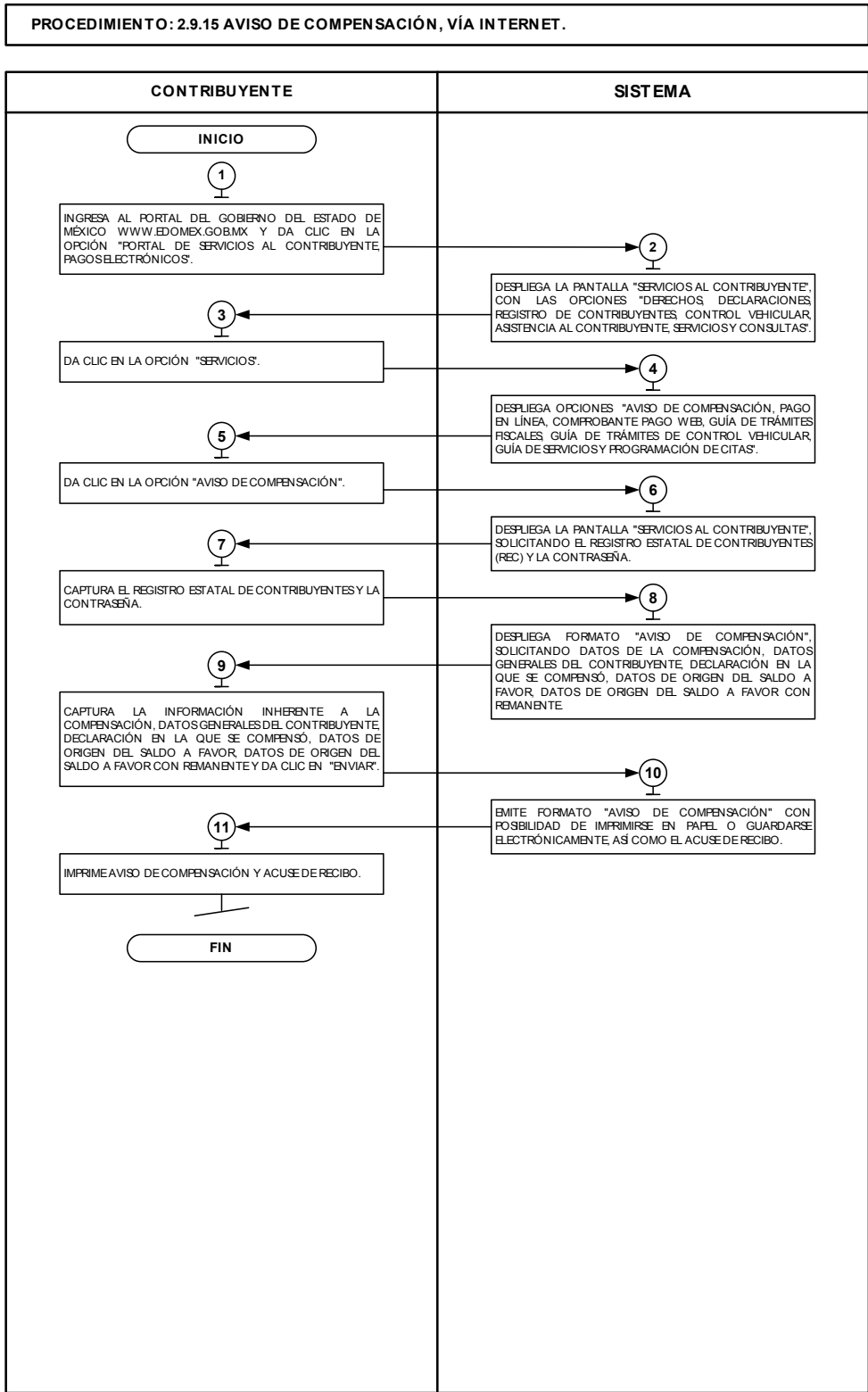
Edición: Segunda  
Fecha: Septiembre 2011  
Código: 203117000  
Página: 282

<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documentos involucrados</b>
		de recibo.	
11	Contribuyente	Imprime Aviso de Compensación y Acuse de Recibo.	Aviso de Compensación Acuse de Recibo

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 283

**Diagrama:**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 284

**2.9.16 Pago de Contribuciones con Línea de Captura, vía internet.**

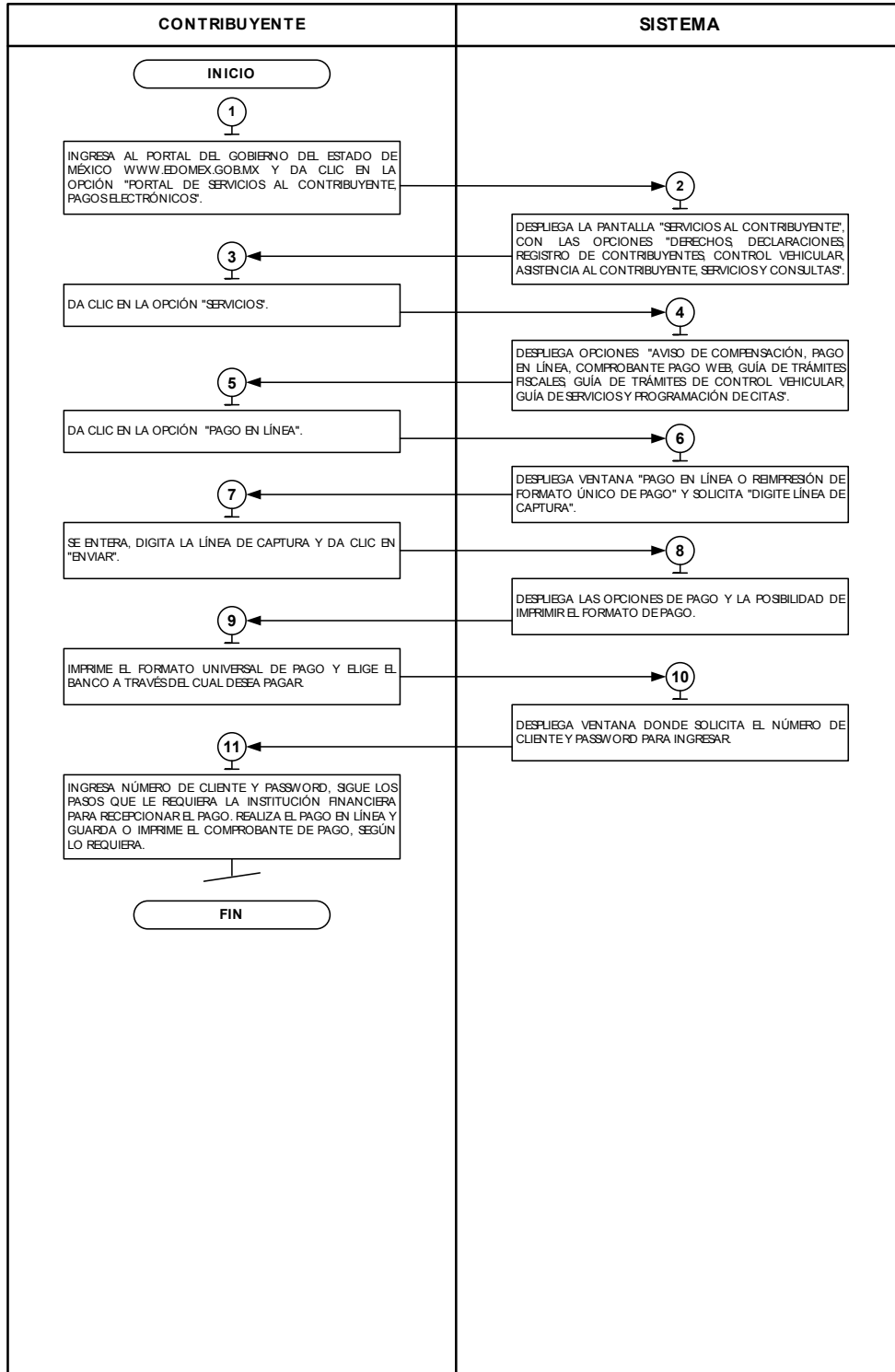
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Servicios".	Servicios
4	Sistema	Despliega opciones "Aviso de Compensación, Pago en Línea, Comprobante Pago Web, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites de Control Vehicular, Guía de Servicios Y Programación de Citas".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Pago en Línea".	Pago en Línea
6	Sistema	Despliega ventana "Pago en Línea o Reimpresión de Formato Único de Pago" y solicita "Digite línea de captura".	Línea de captura
7	Contribuyente	Se entera, digita la línea de captura y da clic en "Enviar".	Línea de captura
8	Sistema	Despliega las opciones de pago y la posibilidad de imprimir el formato de pago.	Opciones de Pago
9	Contribuyente	Imprime el Formato Universal de Pago y elige el banco a través del cual desea pagar.	Formato de pago. Portal de institución bancaria.
10	Sistema	Despliega ventana donde solicita el número de cliente y password para ingresar.	Número de cliente Password
11	Contribuyente	Ingresa número de cliente y password, sigue los pasos que le requiera la institución financiera para recepcionar el pago. Realiza el pago en línea y guarda o imprime el comprobante de pago, según lo requiera.	Número de cliente del banco y Password Comprobante de pago

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 285

**Diagrama:**

PROCEDIMIENTO: 2.9.16 PAGO DE CONTRIBUCIONES CON LÍNEA DE CAPTURA, VÍA INTERNET.



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	286

### 2.9.17 Comprobante de pago Web (Reimpresión del comprobante de Pago efectuado en línea).

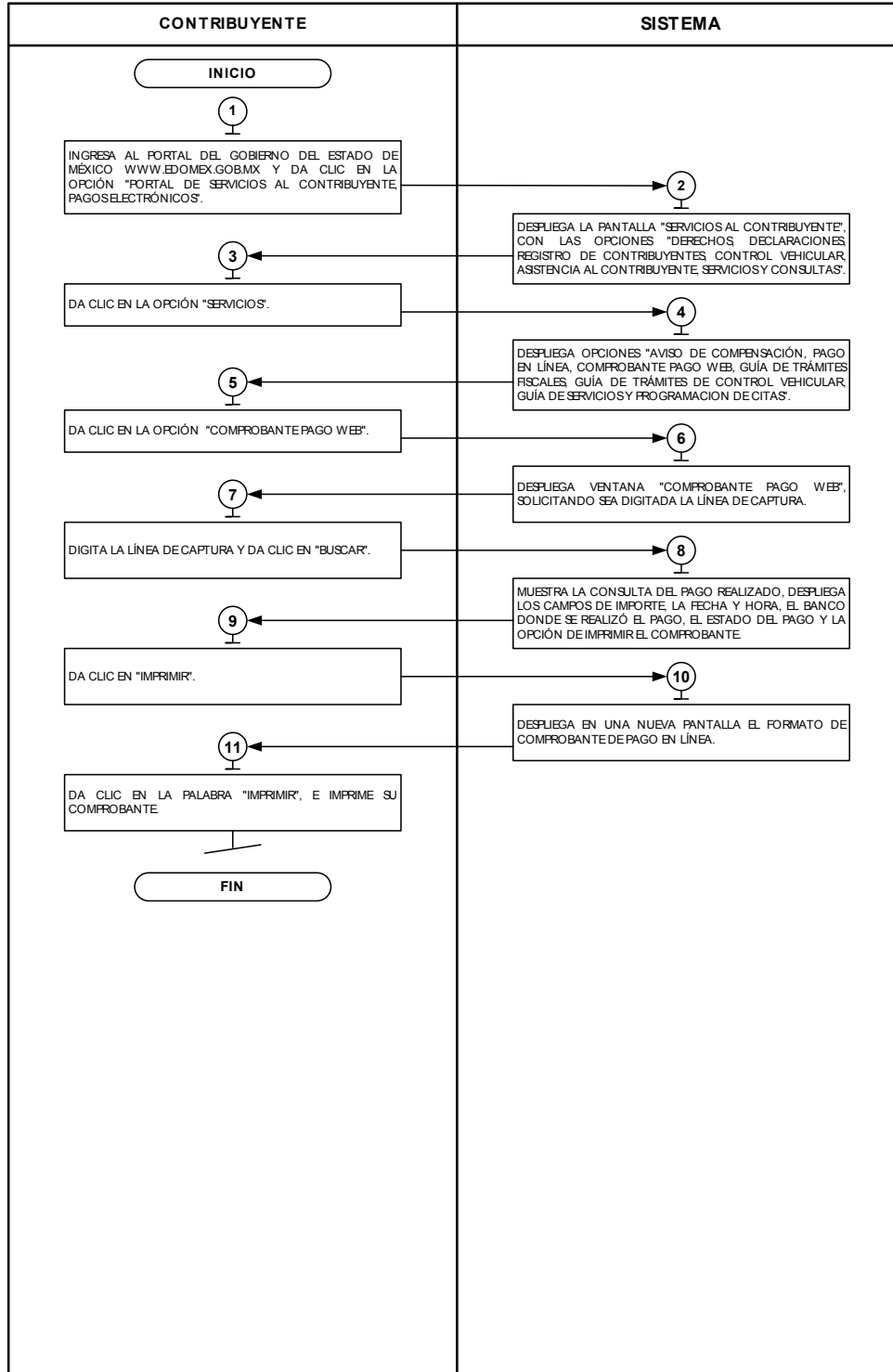
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Servicios".	Servicios
4	Sistema	Despliega opciones "Aviso de Compensación, Pago en Línea, Comprobante Pago Web, Guía de Trámites Fiscales, Guía de Trámites de Control Vehicular, Guía de Servicios Y Programacion de Citas".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Comprobante Pago Web".	Comprobante de pago Web
6	Sistema	Despliega ventana "Comprobante Pago Web", solicitando sea digitada la línea de captura.	
7	Contribuyente	Digita la línea de captura y da clic en "Buscar".	Línea de captura
8	Sistema	Muestra la consulta del pago realizado, despliega los campos de importe, la fecha y hora, el Banco donde se realizó el pago, el Estado del pago y la opción de imprimir el comprobante.	Muestra consulta
9	Contribuyente	Da clic en "Imprimir".	
10	Sistema	Despliega en una nueva pantalla el formato de Comprobante de Pago en Línea.	Comprobante de pago
11	Contribuyente	Da clic en la palabra "Imprimir", e imprime su comprobante.	Comprobante de pago

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 287

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.17 COMPROBANTE DE PAGO WEB (REIMPRESIÓN DEL COMPROBANTE DE PAGO EFECTUADO EN LÍNEA).**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	288

**2.9.18 Consultas de Auditores Habilitados.**

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción de "Consultas".	Consultas
4	Sistema	Despliega opciones de "Conoce tu REC, Auditores Habilitados, Notificadores Habilitados, Órdenes de Fiscalización, Pago de Servicios y Verificación Vehicular".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción de "Auditores Habilitados".	Auditores Habilitados
6	Sistema	Despliega ventana "Auditores Habilitados", solicitando el nombre del auditor.	Nombre del Auditor
7	Contribuyente	Captura el nombre del auditor y da clic en "Buscar".	Nombre del Auditor
8	Sistema	<p><b>Si la información capturada no se encuentra en la base de datos de auditores habilitados.</b></p> <p>El sistema despliega la leyenda "NO EXISTEN AUDITORES ADSCRITOS A ESTA DEPENDENCIA CON EL CRITERIO ESPECIFICADO:", junto con el argumento de búsqueda. Así como icono para imprimir la información.</p> <p><b>Si la información capturada encuentra igualdad en la base de datos.</b></p> <p>El sistema despliega información inherente a la Delegación, Nombre del Auditor, Dirección de la oficina donde labora y Estatus. Así como icono para imprimir la información.</p>	Estatus del Auditor



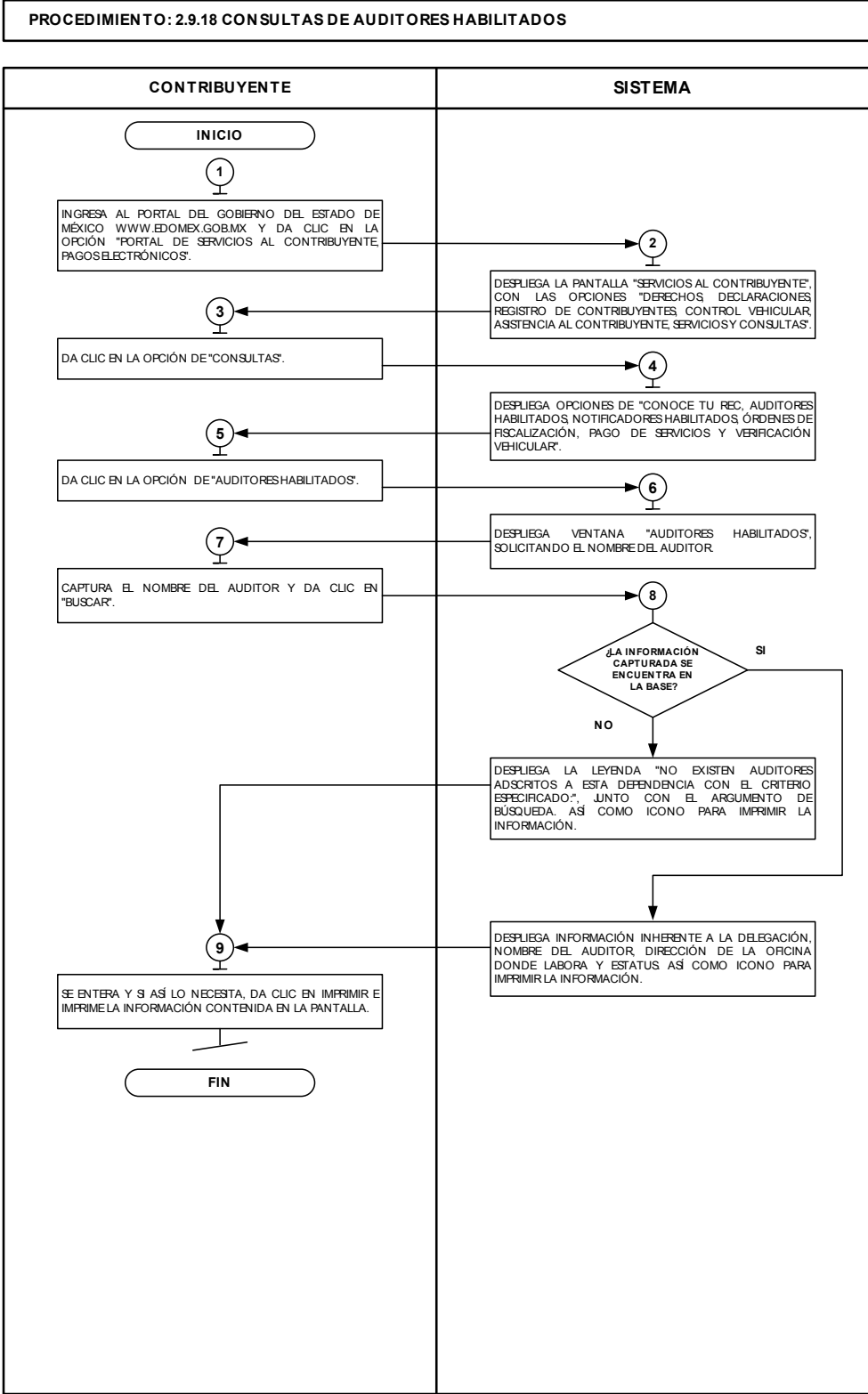
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	289

9	Contribuyente	Se entera y si así lo necesita, da clic en imprimir e imprime la información contenida en la pantalla.	
---	---------------	--	--

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 290

**Diagrama:**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	291

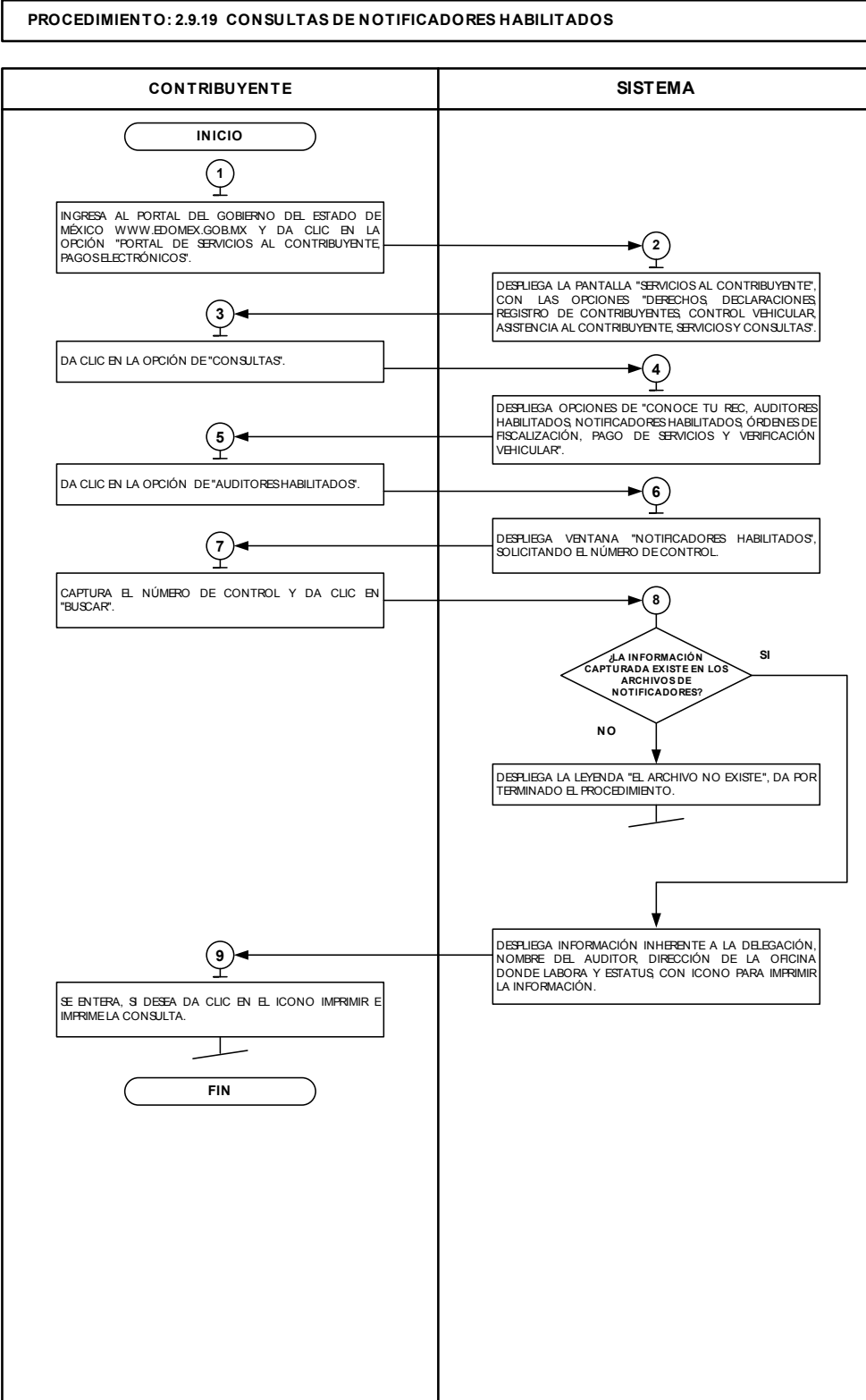
### 2.9.19 Consultas de Notificadores Habilitados.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Consultas".	Consultas
4	Sistema	Despliega opciones de "Conoce tu REC, Auditores Habilitados, Notificadores Habilitados, Órdenes de Fiscalización, Pago de Servicios y Verificación Vehicular".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Notificadores Habilitados".	Notificadores Habilitados
6	Sistema	Despliega ventana "Notificadores Habilitados", solicitando el número de control.	Número de control
7	Contribuyente	Captura el número de control y da clic en "Buscar".	Número de control
8	Sistema	<p><b>Si la información capturada no existe dentro de los archivos de notificadores habilitados.</b></p> <p>Despliega la leyenda "El archivo no existe.", da por terminado el procedimiento.</p> <p><b>Si la información capturada si existe dentro de los archivos de notificadores habilitados</b></p> <p>Despliega información inherente a la Delegación, Nombre del Auditor, Dirección de la oficina donde labora y Estatus, con icono para imprimir la información.</p>	Estatus del Notificador-Ejecutor
9	Contribuyente	Se entera, si desea da clic en el icono imprimir e imprime la consulta.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 292

**Diagrama:**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	293

### 2.9.20 Consultas de Validación de Órdenes de Fiscalización.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Consultas".	Consultas
4	Sistema	Despliega opciones de "Conoce tu REC, Auditores Habilitados, Notificadores Habilitados, Órdenes de Fiscalización, Pago de Servicios y Verificación Vehicular".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Órdenes de Fiscalización".	Órdenes de Fiscalización
6	Sistema	Despliega ventana "Validación de Órdenes de", solicitando sean ingresados el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y el número de la orden de fiscalización.	RFC Orden
7	Contribuyente	Captura el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y el número de la orden y da clic en "Consultar".	RFC Orden
8	Sistema	<p><b>Si la información ingresada no corresponde a información válida y vigente de una orden de auditoría.</b></p> <p>El sistema despliega una ventana que indica: "La Orden xxx NO corresponde al contribuyente xxxxxxxxxx y NO es derivada de un acto de fiscalización emitido por esta Autoridad y la opción para imprimir</p> <p><b>Si la información ingresada si corresponde a información válida y vigente de una orden de auditoría.</b></p> <p>El sistema despliega una ventana con la información correspondiente y la opción para</p>	Consulta en Línea de Auditores

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	294

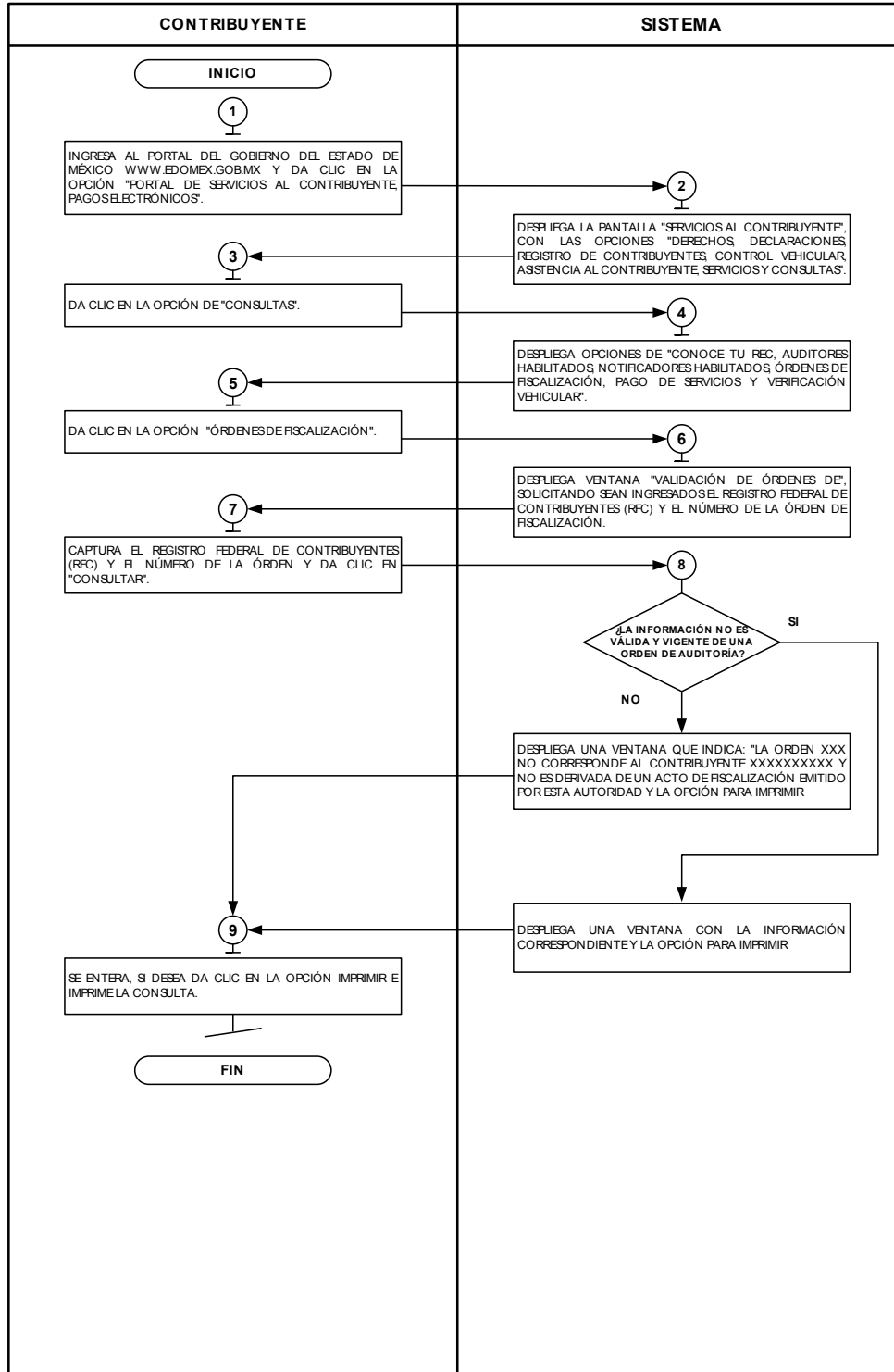
		imprimir	
9	Contribuyente	Se enterar, si desea dar clic en la opción imprimir e imprime la consulta.	

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 295

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.20 CONSULTAS DE VALIDACIÓN DE ÓRDENES DE FISCALIZACIÓN**



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	296

**2.9.21 Consultas de pagos de servicios.**

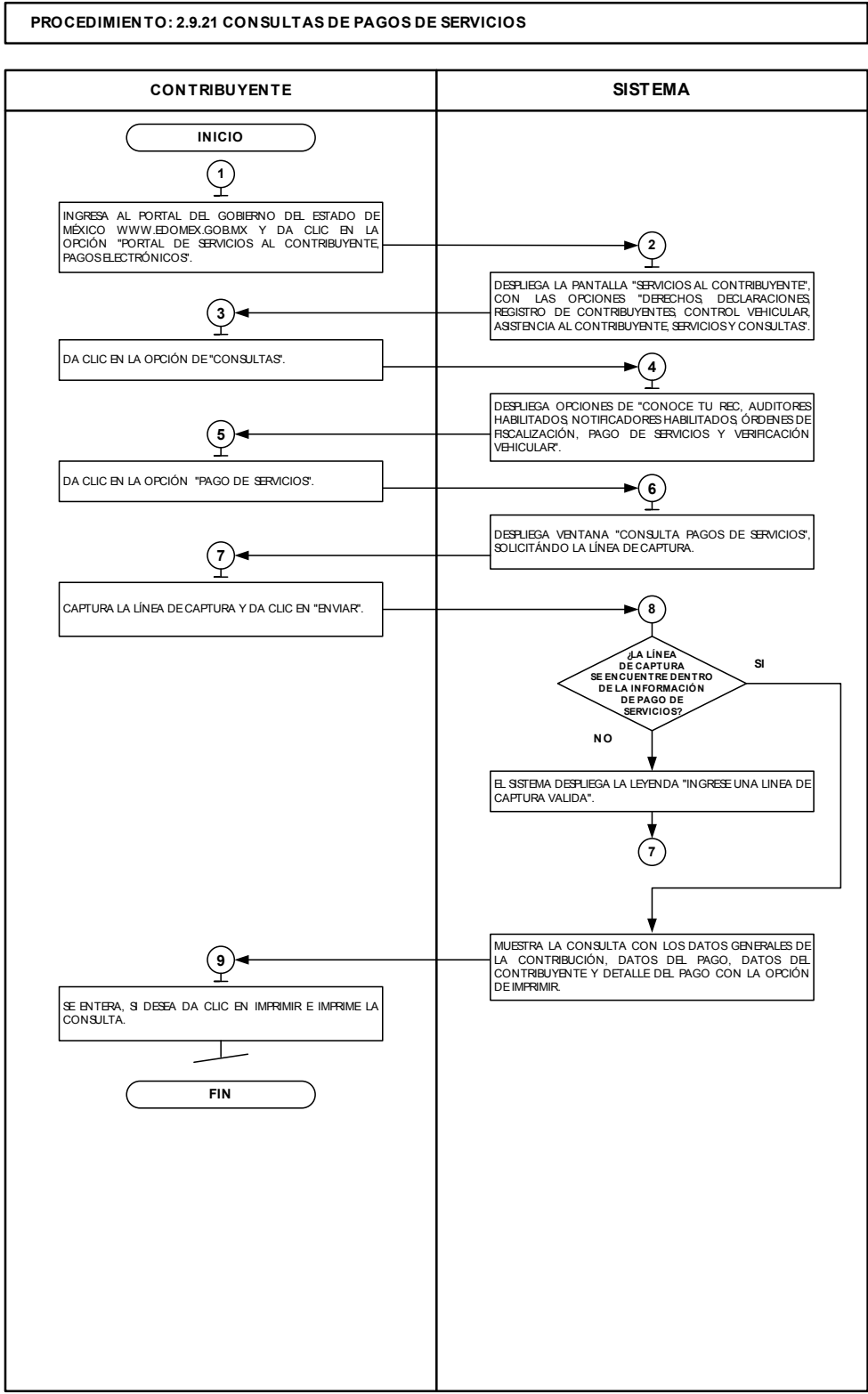
No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Consultas".	Consultas
4	Sistema	Despliega opciones de "Conoce tu REC, Auditores Habilitados, Notificadores Habilitados, Órdenes de Fiscalización, Pago de Servicios y Verificación Vehicular".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Pago de Servicios".	Pago de Servicios
6	Sistema	Despliega ventana "Consulta Pagos de Servicios", solicitando la línea de captura.	Línea de captura
7	Contribuyente	Captura la línea de captura y da clic en "Enviar".	Línea de captura
8	Sistema	<p><b>La línea de captura no se encuentre dentro de la información de pago de servicios.</b></p> <p>El sistema despliega la leyenda "Ingrese una línea de captura válida". <b>Se conecta a la operación No. 7.</b></p> <p><b>La línea de captura se encuentre dentro de la información de pago de servicios.</b></p> <p>El sistema muestra la consulta con los datos generales de la contribución, datos del pago, datos del contribuyente y detalle del pago con la opción de imprimir.</p>	Muestra consulta
9	Contribuyente	Se entera, si desea da clic en imprimir e imprime la consulta.	



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 297

**Diagrama:**



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 298

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

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	<b>Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".</b> Aguarda con su turno de atención, en la sala de espera, el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Asesor	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Asesor	Recibe turno de atención, pregunta al contribuyente sobre su petición, después de identificarlo solicita al área de Back Office, el expediente en donde se encuentra integrada la resolución emitida por la autoridad competente, para notificarla al contribuyente.	
5	Back Office	Se entera y entrega el expediente con la resolución y acuse de recibo.	Expediente Acuse de recibo
6	Asesor	Recibe el expediente, revisa que contenga la resolución y firma el acuse de recibo. Solicita al contribuyente que se identifique.	Expediente Acuse de recibo
7	Contribuyente	Se entera y entrega su identificación oficial vigente que lo acredita como promovente.	Identificación oficial
8	Asesor	Recibe la identificación, requisita acta de notificación, la entrega al contribuyente junto con la resolución e identificación y le solicita firma o huella digital de recibido en los acuses correspondientes.	Resolución y Acta de Notificación Acuses de recibo
9	Contribuyente	Recibe el acta de notificación, su identificación y la resolución original, firma o estampa huella digital en los acuses de recibo, devuelve al asesor los acuses de recibo y procede a retirarse.	Resolución y Acta de Notificación Acuses de recibo
10	Asesor	Recibe acuses de la resolución y acta de notificación firmados, se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.  Envía al área de Back Office el expediente integrado con los documentos y el acuse de recibo del expediente, firmando.	Acuses de recibo Protocolo de atención
11	Back Office	Recibe expediente y acuse de recibo para resguardo	Acuses de recibo

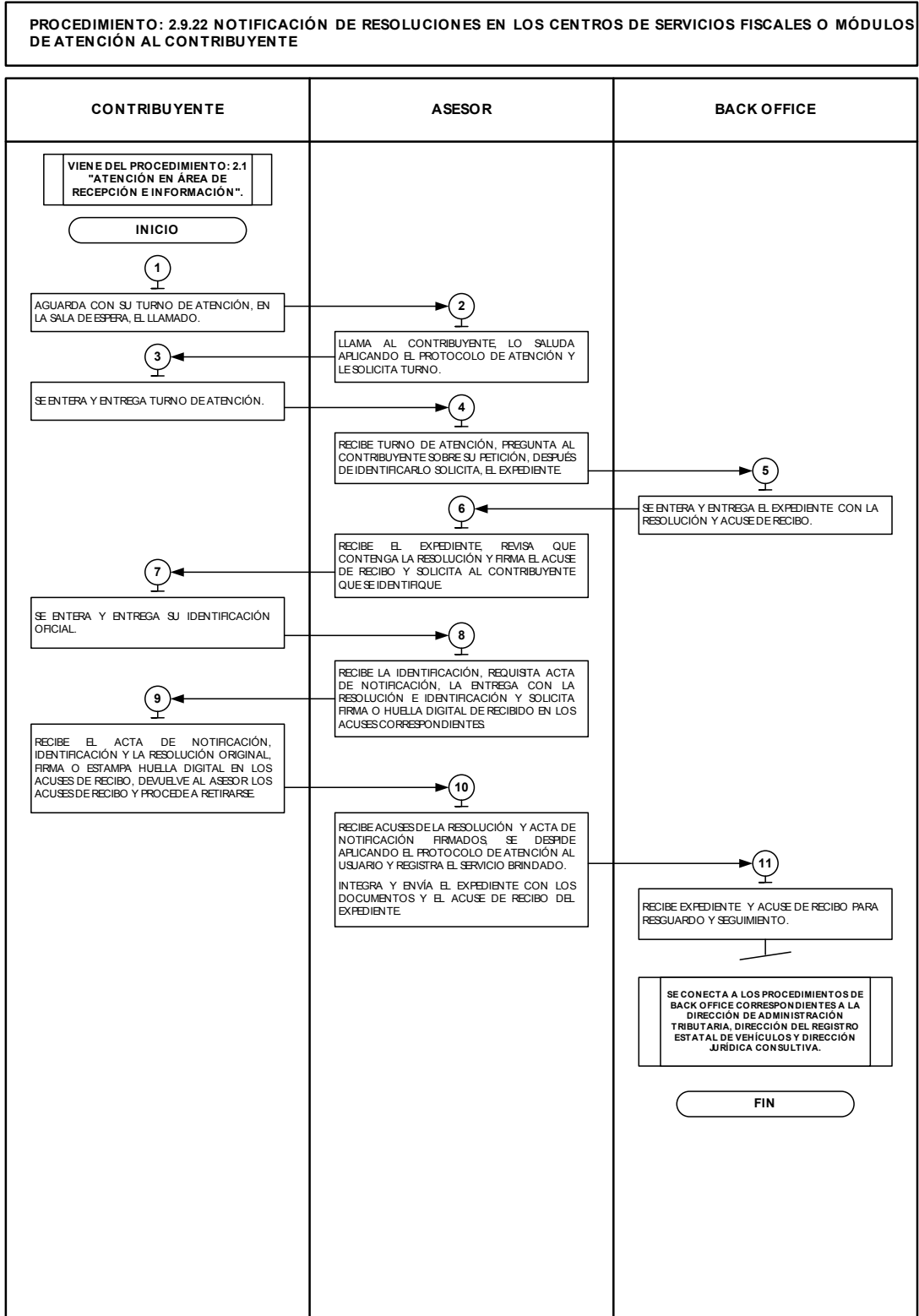
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	299

		<p>y seguimiento.</p> <p><b>Se conecta a los procedimientos de Back Office correspondientes a la Dirección de Administración Tributaria, Dirección del Registro Estatal de Vehículos y Dirección Jurídica Consultiva.</b></p>	
--	--	---	--

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 300

**Diagrama:**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	301

### 2.9.23 Ratificación de Firmas en la Carta Poder para Realizar Trámites a través de un Tercero.

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Contribuyente	<b>Viene del procedimiento: 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información"</b> Aguarda con su turno de atención, en la sala de espera, el llamado en pantalla electrónica de turnos para ser atendido.	
2	Supervisor	Llama al Contribuyente a través de la pantalla electrónica de turnos, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno.	Protocolo de Atención
3	Contribuyente	Se entera y entrega turno de atención.	Turno de Atención
4	Supervisor	Recibe turno, solicita al contribuyente la carta poder debidamente requisitada y las identificaciones oficiales vigentes del otorgante y aceptante del poder.	
5	Contribuyente	Se entera y entrega la carta poder e identificaciones oficiales vigentes del otorgante y aceptante del poder.	Carta Poder Identificaciones
6	Supervisor	Recibe carta poder e identificaciones, la revisa y determina: <b>¿Los datos están completos o correctos?</b>	Carta Poder Identificaciones
7	Supervisor	<b>Los datos no están completos o correctos</b>  Informa al contribuyente sobre los datos faltantes o incorrectos, lo invita a que tome nota y realice la corrección correspondiente y regrese en otra ocasión para continuar su trámite. Entrega la carta poder e identificaciones. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario y registra el servicio brindado.	Protocolo de atención
8	Contribuyente	Se entera de las observaciones de su trámite, recibe su carta poder e identificaciones y se retira.	Carta Poder
9	Supervisor	<b>Los datos están completos y correctos:</b>  Imprime leyenda de ratificación de firmas en el reverso de la carta poder, y guía al contribuyente junto con su apoderado legal, a la oficina del titular del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, para la ratificación de las firmas. Registra el servicio brindado.	Documentos
10	Titular del CSF o MAC (autoridad fiscal)	Solicita identificaciones originales y la carta poder al supervisor, las revisa y le requiere al contribuyente junto con su apoderado legal que estampen su firma o huella digital en la carta poder para	Identificaciones originales

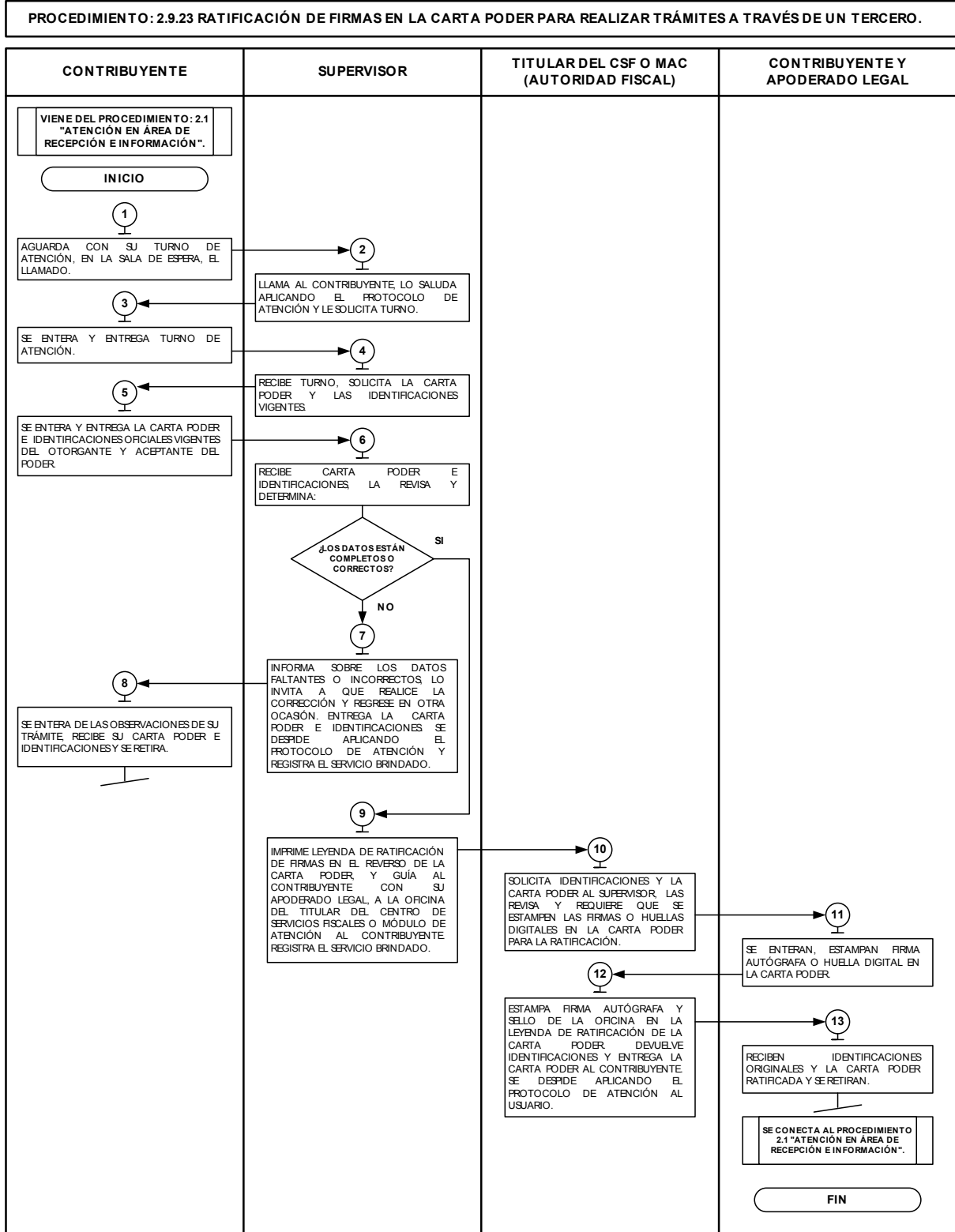
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	302

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		la ratificación.	
11	Contribuyente y apoderado legal	Se enteran, estampan firma autógrafa o huella digital en la carta poder.	Carta poder
12	Titular del CSF o MAC (autoridad fiscal)	Estampa firma autógrafa y sello de la oficina en la leyenda de ratificación de la carta poder. Devuelve identificaciones originales y entrega la carta poder al contribuyente. Se despide aplicando el protocolo de atención al usuario.	Carta Poder Ratificada
13	Contribuyente y apoderado legal	Reciben identificaciones originales y la carta poder ratificada y se retiran.  <b>Se conecta al procedimiento 2.1 "Atención en Área de Recepción e Información".</b>	Identificaciones originales Carta Poder Ratificada

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 303

**Diagrama:**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	304

### 2.9.24 Determinación el monto del pago bimestral del Régimen de Pequeños Contribuyentes, vía internet.

No.	Responsable	Actividad	Documentos involucrados
1	Contribuyente	Ingresa al portal del Gobierno del Estado de México <a href="http://www.edomex.gob.mx">www.edomex.gob.mx</a> y da clic en la opción "Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos".	Portal del Gobierno del Estado de México Portal de Servicios al Contribuyente, Pagos Electrónicos.
2	Sistema	Despliega la pantalla "Servicios al Contribuyente", con las opciones "Derechos, Declaraciones, Registro de Contribuyentes, Control Vehicular, Asistencia al Contribuyente, Servicios y Consultas".	Lista de opciones
3	Contribuyente	Da clic en la opción "Declaraciones".	Declaraciones
4	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Tenencia, Erogaciones, Gasolineras, ISAN, Intermedios, Loterías, Repecos, Notarios y Servicios Ambientales".	Lista de opciones
5	Contribuyente	Da clic en la opción "Repecos".	Repecos
6	Sistema	Despliega la lista con las opciones "Declaraciones y Calculadora".	Lista de opciones
7	Contribuyente	Da clic en la opción "Calculadora".	Calculadora
8	Sistema	Despliega ventana "Regimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS)", solicitando el tipo de cálculo, elija una opción.	Tipo de cálculo
9	Contribuyente	Elije la opción (cuota única e integrada o cuota estimada) que desea determinar y da clic en "Buscar".	Cuota Única e Integrada Cuota Estimada
10	Sistema	Despliega Formato "Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS)", solicitando información inherente al cuestionario, datos estimados bimestrales y cuota bimestral.	Formato
11	Contribuyente	Captura la información referente al cuestionario y datos estimados y da clic en "Calcular".	Formato requisitado
12	Sistema	Despliega la información con la cuota bimestral a pagar.	Cuota bimestral a pagar
13	Contribuyente	Se entera y termina el procedimiento.	

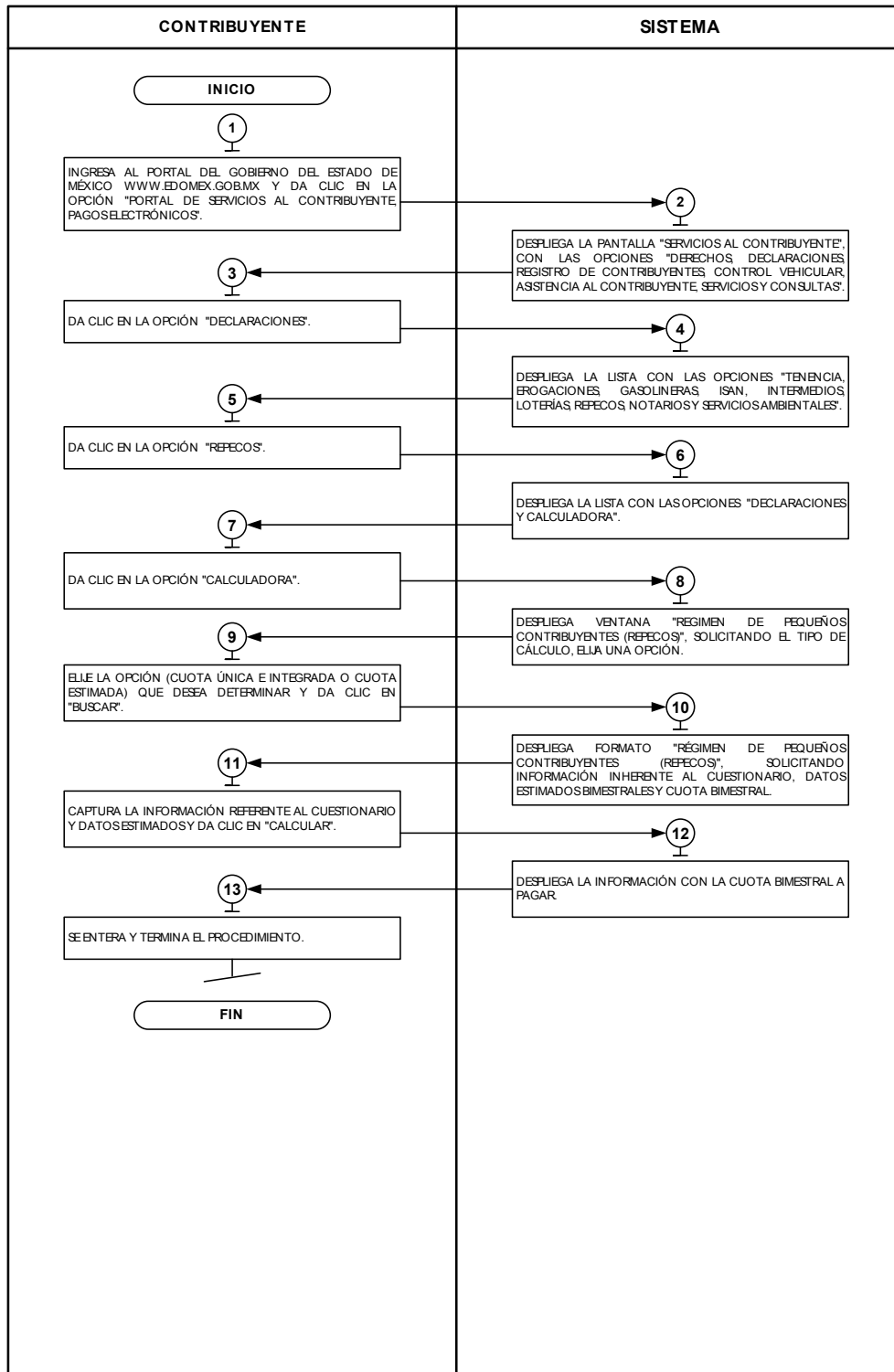


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**


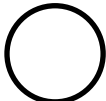


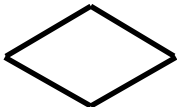


Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 305

**Diagrama:**

**PROCEDIMIENTO: 2.9.24 DETERMINACIÓN EL MONTO DEL PAGO BIMESTRAL DEL RÉGIMEN DE PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES, VÍA INTERNET.**







### III. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> 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.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<b>Línea de guiones.</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 307

Símbolo	Representa
	<p><b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p><b>Fuera de flujo.</b> 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.</p>
	<p><b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p>
	<p><b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.</p>

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	308

**IV. ANEXOS**

**Catálogo de Formatos**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	310

## INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

### “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE”

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

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	311

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

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

**Preparación:**

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

**En atención:**

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

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

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	312

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

**Preparación:**

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

**En atención:**

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

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

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

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



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	313

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

**Preparación:**

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

**En atención:**

- Emita voz de agrado y alegría y con una sonrisa saludelo amable y cordialmente:  
**(CSF de \_\_\_\_\_/MAC de \_\_\_\_\_, Buenos días/Buenas tardes, ¿En qué puedo servirle?).**
- Exprese su disposición de servicio invitándole a que diga el motivo de su llamada.
- Dispóngase a escuchar con atención al ciudadano para determinar con precisión las necesidades que le son planteadas.
- En todo momento de la atención, exprese amabilidad y cortesía **tratándolo de Usted**, y una vez que el ciudadano se haya identificado, llámele respetuosamente por su nombre si le es posible.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole el máximo posible de información pertinente.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Una vez concluido el motivo de la llamada, indíquele al ciudadano a donde debe acudir para continuar su trámite.
- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.  
**( Señor/Señora..... Le atendió (nombre y apellido del servidor público), .... "me dio gusto atenderle" o "estamos para servirle").**

## **PROTOCOLO DE ENTREGA DE PLACAS Y TARJETA DE CIRCULACIÓN**

**Objetivo:** Prevenir inconformidades de los contribuyentes en los productos generados de los trámites de control vehicular, mediante la verificación física de los datos en la entrega de placas, tarjeta de circulación y calcomanía.

### **Preparación:**

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

### **En atención:**

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

### **“SR. CONTRIBUYENTE:**

**Hago entrega de un juego de placas de automóvil (o servicio particular de carga según se trate):**

- **Una placa delantera y una placa trasera con número     XXX**
- **Calcomanía color     XX     con terminación     X     el cual coincide con el número de placas entregadas y no circula el día     XX    .**
- **Tarjeta de circulación con el mismo número de placas entregadas.**

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

- Despídase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.  
**( Señor/Señora..... “me dio gusto atenderle” o “estamos para servirle”).**

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	315

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

**Objetivo:**

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

La contingencia puede presentarse por:

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

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

**Políticas:**

- Se declarará contingencia cuando se observen las sillas de espera saturadas, con personas esperando de pie y los tiempos de espera para ser atendidos excedan de 30 minutos, ambas cosas deberán ocurrir al mismo tiempo; si el número de personas en espera es de más de 20 pero el flujo es ágil, no se establecerá esquema de contingencia.
- En caso de declarar contingencia, durante los primeros 5 minutos, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente programará el sistema de control de turnos cambiando prioridades para que los contribuyentes sean direccionados a los puestos de atención que tengan menor número de contribuyentes en espera.
- El Supervisor apoyará directamente en la atención al contribuyente, en caso de ser necesario.
- A los 10 minutos de haberse declarado la contingencia, los Centros de Servicios Fiscales o Módulos de Atención al Contribuyente que cuenten con sala de internet o equipos de cómputo adicionales, habilitarán nuevos asesores para que apoyen en la realización de los trámites con la finalidad de agilizar el servicio.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	316

- Cuando la sala de espera se encuentre saturada, sólo se deberá permitir, en la medida de lo posible, la entrada del contribuyente sin acompañantes.
- Cuando en el área de recepción e información la fila de contribuyentes sea de 15 personas o más, se declarará contingencia, en cuyo caso el Supervisor deberá habilitar uno o dos servidores públicos adicionales a los del área de recepción e información, para que realicen barrido en la fila apoyando en la revisión de forma de la documentación del contribuyente. Cuando la oficina no cuente con servidores públicos adicionales para que realicen esta función, en caso de contingencia en esta área, ya no se efectuará la revisión de forma de los documentos, únicamente se les engrapará la ficha técnica del trámite y se les proporcionará el turno de atención, indicando al contribuyente que revise por si mismo si cuenta con la documentación completa.
- El Supervisor estará pendiente de la operación del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente y en caso de detectar una afluencia considerable de contribuyentes dará aviso al Titular del CSF o MAC para iniciar la contingencia informando a todo el personal.

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

**Políticas:**

- El personal operativo que al momento de prestar un servicio, identifique una falla en el sistema informático informará al Supervisor del Centro de Servicios o Módulo de Atención al Contribuyente, quien le dará seguimiento hasta su solventación.
- En caso de que la falla requiera más de 30 minutos o se desconozca el tiempo para su recuperación, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente determinará si se trata de una contingencia y durante los primeros 5 minutos dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- Durante los primeros 10 minutos de declarada la contingencia, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- Los contribuyentes que no deseen agendar una cita, se les deberán tomar los datos como: nombre, trámite a realizar y número telefónico o correo electrónico, con la finalidad de informarles cuando el sistema se haya restablecido.
- En caso de contingencia en los sistemas, el responsable del Área de Recepción e Información identificará el servicio solicitado por el contribuyente, si su atención requiere la consulta o registro en sistemas informáticos, informará la problemática presentada al contribuyente, evitando en lo posible, otorgar turnos de atención, e invitando a los contribuyentes a regresar más tarde o a concertar una cita para atenderle posteriormente.
- Las asesorías personales que no requieran el uso ni consulta de sistemas, se continuarán brindando normalmente.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	317

**Contingencia por fallas en el Sistema de asignación de turnos.**

**Políticas:**

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

**Contingencia por fallas en la energía eléctrica.**

**Políticas:**

- En caso de que la falla requiera más de 30 minutos o se desconozca el tiempo para su recuperación, el Supervisor del Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente, durante los primeros 5 minutos dará aviso a todo el personal, así como a los contribuyentes que se encuentren en la sala de espera.
- Durante los primeros 10 minutos de declarada la contingencia por fallas en la energía eléctrica, se deberá invitar a los contribuyentes a agendar una cita para realizar su trámite en otro momento.
- Los contribuyentes que no deseen agendar una cita, se les deberán tomar los datos como: nombre, trámite a realizar y número telefónico o correo electrónico, con la finalidad de informarles cuando la energía eléctrica se haya restablecido.
- El responsable del Área de Recepción e Información informará desde la entrada la problemática al contribuyente, evitando en lo posible, otorgar turnos de atención, e invitando a los contribuyentes a regresar más tarde o a concertar una cita para atenderle posteriormente.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	318

**Contingencia por evacuación del edificio.**

**Políticas:**

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

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

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	319

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA SALA DE INTERNET**

1. Se podrán realizar los siguientes trámites y servicios:

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

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

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

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

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

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

7. Queda prohibido dentro de la sala de internet:

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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	320

8. Cualquier falla detectada en el equipo de cómputo debe ser reportada de inmediato al responsable de la Sala de Internet.
9. Sólo se permitirá el acceso a la sala de internet de una persona por cada turno de atención, sin acompañantes.
10. Las impresiones que se generen del trámite o servicio realizado son gratuitas.



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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 321

**PLAZOS DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES**

<b>TRÁMITES FISCALES</b>	<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	<b>MEDIO DE RESPUESTA</b>
- Inscripción al RFC para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de inscripción al RFC y guía de obligaciones se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aviso de Modificación al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El aviso de modificación al RFC y guía de obligaciones se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aviso de Suspensión de Actividades al Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para el Régimen de Pequeños Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El aviso de suspensión al RFC y guía de obligaciones se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Inscripción al Registro Estatal de Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de inscripción se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aviso de Modificación en el Registro Estatal de Contribuyentes.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de actualización de datos se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aviso de Baja o Suspensión en el Registro Estatal de Contribuyentes.	5 días hábiles	El contribuyente debe verificar la procedencia de la baja en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aviso para señalar establecimiento principal y sucursales.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El acuse de recibo se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Expedición de la Clave Única del Registro	El mismo día en que se realiza el trámite	La constancia CURP se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 322

<b>TRÁMITES FISCALES</b>	<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	<b>MEDIO DE RESPUESTA</b>
de Población (CURP).	(excepto grandes contribuyentes)	Módulo de Atención al Contribuyente.
- Solventación de Requerimiento de pago.	El mismo día en que se realiza el trámite	El acuse de recibo se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Aclaración de pagos del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos Automotores y Derechos de Control Vehicular.	En 72 horas se actualiza la base de datos	El contribuyente puede consultar la situación de su pago en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente o vía telefónica.
- Presentación de Avisos de compensación.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
- Certificación de documentos y expedición de copias simples.	El mismo día en que se realiza el trámite	
- Consultas sobre situaciones reales y concretas.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal  3 meses para solicitudes de carácter federal	
- Declaración de reconocimiento de no pago del impuesto sobre loterías, rifas, sorteos, concursos y juegos permitidos con cruce de apuestas.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
- Solicitud de reconocimiento de no pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos automotores, respecto de vehículos destinados a actividades agropecuarias.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 323

<b>TRÁMITES FISCALES</b>	<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	<b>MEDIO DE RESPUESTA</b>
– Solicitud de devolución de pagos indebidos, en demasía o duplicados.	40 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Exención del Impuesto Sobre Tenencia o uso de Vehículos de carácter federal, estatal y derechos de control vehicular.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal  3 meses para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Exención del pago de derechos por servicios prestados por dependencias del Gobierno del Estado de México y aportaciones de mejoras.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de condonación de multas, recargos y actualización por cheques devueltos.	30 días hábiles	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de pago a plazos diferido de contribuciones estatales y federales .	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal  Variable para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de pago a plazos en parcialidades de contribuciones estatales y federales.	30 días hábiles para solicitudes de carácter estatal  Variable para solicitudes de carácter federal	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de Suspensión del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito estatal y federal.	Variable	Notificación personal en el domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
– Solicitud de Sustitución de Garantía en el	variable	Notificación personal en el

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 324

<b>TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR</b>	<b>PLAZO DE RESPUESTA</b>	<b>MEDIO DE RESPUESTA</b>
- ámbito estatal y federal.		domicilio del contribuyente o en la oficina de la Autoridad Fiscal.
- Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos nuevos, nacionales o importados.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Alta, expedición de placas, y tarjeta de circulación para vehículos usados.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos provenientes de otras entidades federativas.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos extranjeros importados definitivamente.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
- Alta, expedición inicial de placas y tarjeta de circulación para vehículos en demostración y traslado.	El mismo día en que se realiza el trámite	Las placas y tarjeta de circulación se entregan en el Centro de Servicios Fiscales.
- Baja de placas para vehículos en demostración y traslado.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	
- Cambio de propietario del vehículo.	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El comprobante de cambio de propietario y la nueva tarjeta de circulación se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al

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

Edición: Segunda  
 Fecha: Septiembre 2011  
 Código: 203117000  
 Página: 325

TRÁMITES DE CONTROL VEHICULAR	PLAZO DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
		Contribuyente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reposición de Tarjeta de Circulación.</li> </ul>	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La tarjeta de circulación se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedición de permiso para circular sin placas y tarjeta de circulación para vehículos de uso particular.</li> </ul>	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El permiso se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedición de permiso provisional para transportar carga en vehículo particular.</li> </ul>	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	El permiso se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de placas para vehículos matriculados en el Estado de México.</li> </ul>	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	Las placas, tarjeta de circulación y calcomanía se entregan en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja de placas de vehículos matriculados en el Estado de México.</li> </ul>	El mismo día en que se realiza el trámite (excepto grandes contribuyentes)	La constancia de baja de placas se entrega en el Centro de Servicios Fiscales o Módulo de Atención al Contribuyente.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE</b>	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre 2011
	Código:	203117000
	Página:	326

## **V. REGISTRO DE EDICIONES**

- Primera Edición, junio de 2009, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México "Gaceta de Gobierno", el 12 de agosto de 2009.
- Modificación al Procedimiento " 2.6 Atención en Cobro Coactivo" del Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios de los Centros de Servicios Fiscales y Módulos de Atención al Contribuyente, Primera Edición, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México "Gaceta de Gobierno", el 9 de diciembre de 2009.
- Segunda Edición, septiembre de 2011 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México "Gaceta de Gobierno", en el mes de septiembre de 2011.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	327

## VI. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General de Recaudación.
- Dirección de Administración de Cartera.
- Dirección de Administración Tributaria.
- Dirección Jurídica Consultiva.
- Dirección de Operación.
- Dirección del Registro Estatal de Vehículos.
- **Delegación Fiscal Toluca.**
- Centro de Servicios Fiscales de Atlacomulco.
- Centro de Servicios Fiscales de Lerma.
- Centro de Servicios Fiscales de Toluca.
- Centro de Servicios Fiscales de Valle de Bravo.
- Módulo de Atención al Contribuyente Ixtapan de la Sal.
- Módulo de Atención al Contribuyente Ixtlahuaca.
- Módulo de Atención al Contribuyente Jilotepec.
- Módulo de Atención al Contribuyente Metepec.
- Módulo de Atención al Contribuyente Santiago Tianguistenco.
- Módulo de Atención al Contribuyente Sultepec.
- Módulo de Atención al Contribuyente Tejupilco.
- Módulo de Atención al Contribuyente Temascaltepec.
- Módulo de Atención al Contribuyente Tenango del Valle.
- Módulo de Atención al Contribuyente Tenancingo.
- **Delegación Fiscal Ecatepec.**
- Centro de Servicios Fiscales de Ecatepec.
- Centro de Servicios Fiscales de Zumpango.
- Módulo de Atención al Contribuyente Otumba.
- Módulo de Atención al Contribuyente San Juan Teotihuacan.
- Módulo de Atención al Contribuyente Tecámac.
- **Delegación Fiscal Nezahualcóyotl.**
- Centro de Servicios Fiscales de Chalco.
- Centro de Servicios Fiscales de Nezahualcóyotl.
- Centro de Servicios Fiscales de Texcoco.
- Módulo de Atención al Contribuyente Amecameca.

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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	328

- **Delegación Fiscal Tlalnepantla.**
- Centro de Servicios Fiscales de Atizapán de Zaragoza.
- Centro de Servicios Fiscales de Tlalnepantla.
- Módulo de Atención al Contribuyente Cuautitlán.
- Módulo de Atención al Contribuyente Cuautitlán Izcalli.
- Módulo de Atención al Contribuyente Plazas de la Colina.
- Módulo de Atención al Contribuyente Tultitlán.
- **Delegación Fiscal Naucalpan.**
- Centro de Servicios Fiscales de Naucalpan.
- Centro de Servicios Fiscales de Pirules.
- Módulo de Atención al Contribuyente Ciudad Satélite.
- Módulo de Atención al Contribuyente Huixquilucan.
- Módulo de Atención al Contribuyente Molinito.



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

Edición:	Segunda
Fecha:	Septiembre 2011
Código:	203117000
Página:	329

**VII. VALIDACIÓN**

---

**Lic. Ricardo Treviño Chapa**  
Director General Recaudación

---

**Act. Alejandro Espinosa Vega**  
Director de Atención al Contribuyente

---

**C.P. María Berenice Flores Bernal**  
Jefe del Departamento de Control y Diseño de  
Procesos