

1. Al aceptar la modalidad de entrega a domicilio, capturé un número telefónico, ¿por qué no me llega el código verificador?

En caso de que no recibas el código verificador inmediatamente, espera unos minutos, de lo contrario asegúrate que el número telefónico ingresado sea correcto y pueda recibir mensajes vía SMS y/o WhatsApp, ya que será el medio de contacto de la empresa para la entrega de las placas y/o tarjeta de circulación.

2. ¿Puedo solicitar la devolución de los \$360 del servicio de entrega a domicilio, si después de los intentos de entrega no recibí mis placas en mi domicilio?

No procede la devolución del monto por el servicio, tal y como se establece en los términos y condiciones del mismo.

3. ¿Cuáles son los beneficios de la entrega a domicilio?

- Sin salir de casa puedes obtener las placas y/o tarjeta de circulación.
- Evitas pérdida de tiempo al acudir a concluir el trámite en un Centro de Servicios Fiscales o Módulo Integral de Recaudación.
- Es más fácil cumplir con tus obligaciones fiscales.

4. ¿Cómo se consulta el estatus de la entrega a domicilio?

La consulta se realiza de la siguiente forma:

1. Ingresar al Portal de Servicios al Contribuyente <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>
2. Ingresar al apartado "Control Vehicular".
3. Dar clic en "Trámites electrónicos".
4. Seleccionar "Consulta Trámite".
5. Capturar el correo electrónico registrado en el trámite y el folio del trámite.
6. Observar el estatus del trámite.

5. ¿Qué documentos necesito para recibir mis placas?

- Identificación oficial con fotografía (INE, pasaporte, cédula profesional, migración, etc.)
- En caso de que se requiera, deberás entregar las placas registradas en el trámite (1 o 2), de lo contrario, debes presentar baja de placas o el pago por falta de láminas y documento que acredite la falta de láminas (constancia de extravío emitida por la fiscalía).

6. ¿Puedo recibir las placas en mi trabajo?

Sí, en la captura del trámite del apartado "Entrega a Domicilio" el contribuyente podrá señalar el domicilio en el que desea recibir las placas y/o tarjeta de circulación, excepto las personas jurídicas colectivas cuyo domicilio de entrega solo será el fiscal. Es importante verificar el domicilio señalado, ya que no se podrán realizar modificaciones posteriores.

7. ¿En dónde obtengo mi constancia de trámite?

Para obtener la constancia de trámite vehicular, se realiza lo siguiente:

1. Ingresar al Portal de Servicios al Contribuyente <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>
2. Ingresar al apartado "Control Vehicular".
3. Dar clic en "Trámites electrónicos".
4. Seleccionar "Consulta Trámite".
5. Capturar el correo electrónico registrado en el trámite y el folio del trámite.
6. Descargar dando clic en el apartado "Constancia de Trámite Vehicular".

8. ¿Una vez iniciado mi trámite puedo cambiar mi domicilio?

Durante el trámite puedes modificar los datos capturados; sin embargo, al momento de obtener el folio (acuse de recepción electrónica), no es posible cambiar el domicilio de entrega.

9. ¿Cuál es el horario para recibir mis placas?

El horario será de 9:00 a 18:00 horas; sin embargo, si el contribuyente lo autoriza, se podrán entregar las placas y/o tarjeta de circulación en un horario distinto.

10. ¿Cuánto tiempo tengo que esperar para obtener mi constancia de trámite?

La constancia se encuentra disponible de forma inmediata, una vez que recibes las placas y/o tarjeta de circulación.

11. Después del segundo intento y no haber recibido mis placas, ¿cuánto tiempo debo esperar para poder agendar una cita en una oficina?

El tiempo de espera es de 3 a 5 días hábiles para poder agendar una cita en un Centro de Servicios Fiscales o Módulo Integral de Recaudación, esto se realiza de la siguiente forma:

1. Ingresar al Portal de Servicios al Contribuyente <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>
2. Ingresar al apartado "Control Vehicular".
3. Dar clic en "Trámites electrónicos".
4. Seleccionar "Consulta Trámite".
5. Capturar el correo electrónico registrado en el trámite y el folio del trámite.
6. Presionar "Agendar cita".
7. Dar clic en "No soy un robot".
8. Elegir el Centro de Servicios Fiscales o Módulo Integral de Recaudación de su preferencia.
9. Seleccionar el día y hora para acudir por sus placas y/o tarjeta de circulación.

12. ¿Es obligatorio presentar el código QR del mensaje del servicio de entrega a domicilio?

Se sugiere la presentación del QR, sin embargo no impide la entrega de las placas y/o tarjeta de circulación.

13. ¿Qué hay que hacer en el caso de extravío de una o ambas láminas?

Deberás presentar el pago por falta de láminas y la constancia de extravío ante la fiscalía, a continuación se muestra cómo se pueden obtener ambos documentos:

- Constancia de extravío ante la fiscalía, la cual se puede tramitar en línea en la página <http://denunciapgi.edomex.gob.mx/DenunciaInternet/>
- Pago por falta de láminas:
 1. Ingresar al PORTAL DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>
 2. Seleccionar la opción "Pago de derechos"
 3. Seleccionar "Finanzas"
 4. Ingresar los datos del contribuyente
 5. En la sección "Servicios" seleccionar:
 - a. TIPO: aprovechamientos
 - b. CONCEPTO: indemnizaciones por falta de láminas (placas)
 - c. CANTIDAD: 1 o 2, en caso de que no se entreguen una o ambas placas de circulación
 6. Pagar el formato único de pago en línea o a través de las instituciones autorizadas (Farmacias del Ahorro, 7-Eleven, Farmacia Guadalajara, Super Kompras, Citibanamex, Scotiabank, HSBC, Banco Azteca, Afirme, BBVA, etc.).

14. ¿Qué tengo que hacer si el estatus de mi trámite es "Recolectado" y ya lleva más de 7 días sin que me sean entregadas?

En caso de que hayan pasado más de 7 días hábiles desde la recolección sin que se haya hecho la entrega o el primer intento de entrega, se podrá enviar al correo asismex@edomex.gob.mx los siguientes datos:

- Asunto del correo: "Modalidad entrega a domicilio: más de 7 días sin entrega"
- Datos en el cuerpo del correo
 - Nombre del contribuyente.
 - Número telefónico.
 - Folio del trámite.
 - Correo registrado en el trámite.
 - Explicación breve del caso.
 - De ser posible, adjuntar captura de pantalla del estatus del trámite (consultado en el portal).

15. ¿Qué puedo hacer si no recibí el comprobante de entrega de las placas y/o tarjeta de circulación?

Si no recibiste el comprobante de entrega, podrás solicitar una copia al correo asismex@edomex.gob.mx con los siguientes datos:

- Asunto del correo: "Modalidad entrega a domicilio: no recibí el comprobante de entrega"
- Datos en el cuerpo del correo
 - Nombre del contribuyente.
 - Número telefónico.
 - Folio del trámite.
 - Correo registrado en el trámite.
 - Correo donde se enviará la copia del comprobante de entrega.
 - Explicación breve del caso.
 - De ser posible, adjuntar captura de pantalla del estatus del trámite (consultado en el portal).

16. ¿Puede recibir mis placas otra persona?

En la modalidad de entrega a domicilio desde la realización del trámite puedes autorizar a otra persona mayor de edad para recibir sus placas y/o tarjeta de circulación, excepto las personas jurídicas colectivas, quienes únicamente podrán recibir a través de un representante o apoderado legal.

17. ¿Cuántos intentos de entrega debe realizar el servicio de paquetería?

Se realizarán hasta dos intentos de entrega de las placas y/o tarjeta de circulación, cuando la empresa se contacte vía mensaje, llamada o WhatsApp se podrá programar el día y hora de entrega de las placas y/o tarjeta de circulación, si así lo deseas.

18. En caso de que no se logre la entrega a domicilio, debido a que no se localizó a la parte interesada, ¿a dónde son enviadas las placas y qué debe hacer el contribuyente?

Si ya se realizaron los dos intentos de entrega por la empresa y no se localizó a la parte interesada, las placas y/o tarjeta de circulación se devuelven a la Secretaría de Finanzas, por lo que el contribuyente deberá esperar de 3 a 5 días hábiles para agendar cita en un Centro de Servicios Fiscales o Módulo Integral de Recaudación, esto se realiza de la siguiente forma:

1. Ingresar al Portal de Servicios al Contribuyente <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/>
2. Ingresar al apartado "Control Vehicular".
3. Dar clic en "Trámites electrónicos".
4. Seleccionar "Consulta Trámite".
5. Capturar el correo electrónico registrado en el trámite y el folio del trámite.
6. Presionar "Agendar cita".
7. Dar clic en "No soy un robot".
8. Elegir el Centro de Servicios Fiscales o Módulo Integral de Recaudación de su preferencia, puedes consultar los directorios en las páginas:
<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/faces/asistencia/Directorio/DirectorioAtencion.xhtml> y
<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/faces/asistencia/Modulos/content/DondeSeUbican.xhtml>.
9. Seleccionar el día y hora de su preferencia para acudir por sus placas y/o tarjeta de circulación.