

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE FINANZAS

Al margen Escudo del Estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MARZO DE 2021

©Derechos reservados.

Primera edición, marzo de 2021.

Gobierno del Estado de México.

Secretaría de Finanzas.

Subsecretaría de Ingresos.

Dirección de Atención al Contribuyente.

Melero y Piña 504 C, Col. San Sebastián.

Impreso y hecho en Toluca, Méx.

Printed and made in Toluca, Mex.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070000L
	Página:	

Índice.

I. Presentación.

II. Objetivo General.

III. Identificación e Interacción de Procesos.

IV. Relación de Procesos y Procedimientos.

V. Descripción de los Procedimientos.

Departamento de Atención al Contribuyente

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto. | 20703001070202L/01 |
| 2. Atención Vía Correo Electrónico a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto. | 20703001070202L/02- |
| 3. Atención Vía Chat a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto. | 20703001070202L/03 |
| 4. Atención Personalizada a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto. | 20703001070202L/04 |

Departamento de Orientación Masiva

- | | |
|--|--------------------|
| 5. Suministro de materiales de difusión en medios impresos a las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación. | 20703001070201L/01 |
|--|--------------------|

Departamento de Control y Diseño de Procesos

- | | |
|---|--------------------|
| 6. Actualización de la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios. | 20703001070101L/01 |
| 7. Actualización de información de los Trámites y Servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios y el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense. | 20703001070101L/02 |
| 8. Evaluación de la atención brindada a las y los contribuyentes y de la imagen institucional en los Centros de Servicios Fiscales. | 20703001070101L/03 |

Departamento de Actualización y Cultura Fiscal

- | | |
|---|--------------------|
| 9. Impartición de sesiones en materia de civismo fiscal en las instituciones del sistema educativo estatal. | 20703001070102L/01 |
|---|--------------------|

VI. Simbología.**VII. Registro de Ediciones.****VIII. Distribución.****IX. Validación.****I. 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 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. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo 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 la calidad.

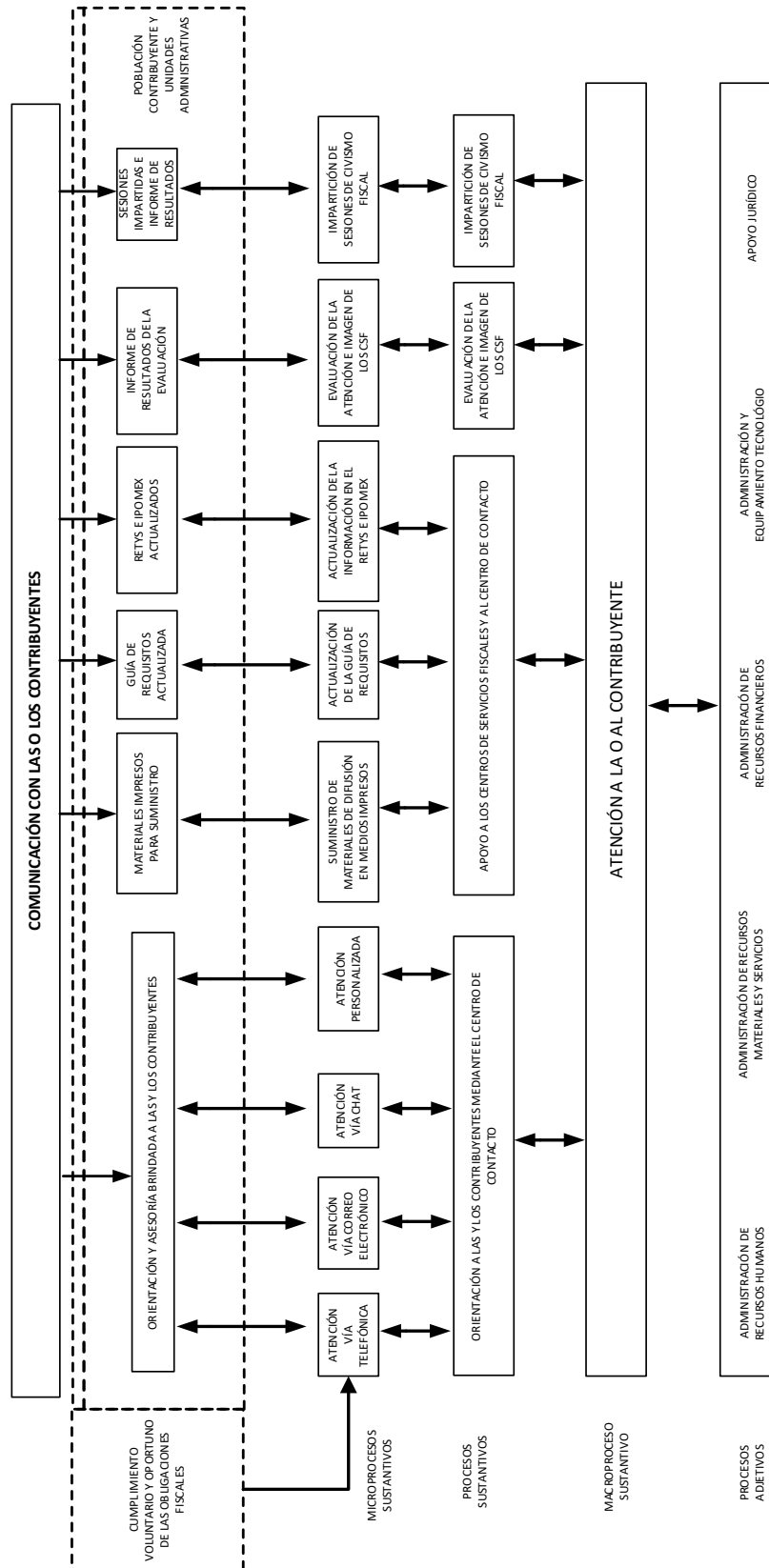
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección de Atención al Contribuyente. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

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

II. OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Dirección de Atención al Contribuyente, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A) PROCESO: ORIENTACIÓN A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES MEDIANTE EL CENTRO DE CONTACTO.

De la presentación de dudas y/o consultas de las y los contribuyentes con respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación a la asistencia y orientación a las y los contribuyentes, con el fin de resolver sus dudas y/o consultas en la materia.

Procedimientos:

1. Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.
2. Atención Vía Correo Electrónico a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.
3. Atención Vía Chat a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.
4. Atención Personalizada a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.

B) PROCESO: APOYO A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES Y AL CENTRO DE CONTACTO.

De la detección o aplicación de modificaciones a la normatividad aplicable, programa anual y solicitudes de suministro de materiales de difusión a la actualización de información y suministro de materiales de difusión en medios impresos.

Procedimientos:

5. Suministro de materiales de difusión en medios impresos para las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación.
6. Actualización de la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.
7. Actualización de información de los Trámites y Servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios y el Sistema de la Información Pública de Oficio Mexiquense.

C) PROCESO: EVALUACIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES.

De la elaboración del calendario anual de visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales al informe de resultados.

Procedimientos:

8. Evaluación de la atención brindada a las y los contribuyentes y de la imagen institucional en los Centros de Servicios Fiscales.

D) PROCESO: IMPARTICION DE SESIONES DE CIVISMO FISCAL

Del Programa Anual de Sesiones de Civismo Fiscal a la impartición de sesiones de civismo fiscal y el informe de resultados de las sesiones de civismo fiscal.

Procedimientos:

9. Impartición de sesiones en materia de civismo fiscal en las instituciones del sistema educativo estatal.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070202L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES EN EL CENTRO DE CONTACTO.

OBJETIVO: Guiar, orientar y resolver las dudas y/o consultas que realicen las y los contribuyentes y estén relacionadas con los trámites, servicios, derechos y obligaciones, tanto en materia fiscal como de control vehicular, mediante asesorías proporcionadas vía telefónica en el Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Atención al Contribuyente responsable de proporcionar asesoría y orientación vía telefónica a las y los contribuyentes.

REFERENCIAS

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I 12 y 14 fracciones IX y LXXIV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades en Favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos "Primero", numerales 11 y 17; "Séptimo", numeral 2, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 07 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa"; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070200L Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, 20703001070202L Departamento de Atención al Contribuyente; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 25 de abril de 2019.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de agosto de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Atención al Contribuyente es la unidad administrativa responsable de proporcionar asesoría y orientación a las y los contribuyentes vía telefónica; así como de elaborar informes y estadísticas de los usuarios atendidos y las asesorías proporcionadas.

Las asesoras y los asesores deberán:

Proporcionar asesoría y orientación vía telefónica a las y los contribuyentes respecto de los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

Aplicar el "Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente".

Registrar los datos de las y los contribuyentes en el módulo "Registro de Consulta" del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM).

Asesorar a las y los contribuyentes con respecto de sus dudas y/o consultas para la realización de trámites fiscales y de control vehicular, canalizándolos ante las unidades administrativas competentes para conocer y resolver sobre la materia correspondiente.

Asesorar a las y los contribuyentes en la interpretación y aplicación de preceptos legales, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

DEFINICIONES

Asesora o asesor: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de Atención al Contribuyente designado para brindar atención a la población a través del Centro de Contacto, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asesora o el asesor con respecto a las dudas y/o consultas que refieren los contribuyentes, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Centro de Contacto, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por la asesora o el asesor.

Centro de contacto: Es el punto de comunicación de la Dirección de Atención al Contribuyente que brinda orientación y asesoría a las y los contribuyentes reales y potenciales del Estado de México, esta comunicación puede ser vía telefónica, chat, correo electrónico o de manera personalizada.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Centro de Contacto, principalmente al aumento considerable de llamadas telefónicas, consultas mediante chat, correo electrónico o atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes con relación a los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General de Recaudación, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente” y el “Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos de Atención Telefónica” vigente.

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

INSUMOS

Dudas y/o consultas de las y los contribuyentes con respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

RESULTADOS

Asistencia y orientación vía telefónica a las y los contribuyentes con el fin de resolver sus dudas y/o consultas con respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO

Atención a las y los Contribuyentes Vía Telefónica en el Centro de Contacto.

Atención a las y los Contribuyentes Vía Correo Electrónico en el Centro de Contacto.

POLÍTICAS

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes vía telefónica en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá elaborar informes y estadísticas con base en las consultas y asesorías que se ofrecen vía telefónica a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de desahogar el número de llamadas telefónicas recibidas en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores deberán brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de desahogar el número de llamadas telefónicas recibidas en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores verificarán que las asesoras y los asesores del Centro de Contacto, brinden la asesoría y orientación vía telefónica a las y los contribuyentes en tiempo y forma.

Las supervisoras y los supervisores apoyarán a las asesoras y los asesores del Centro de Contacto, proporcionándoles elementos e información necesaria para resolver las dudas y/o consultas manifestadas por las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán apegarse al “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente”.

Las asesoras y los asesores deberán apegarse a lo establecido en las Cédulas del Registro Estatal de Trámites y Servicios, Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales y a la legislación fiscal vigente en la materia.

Las asesoras y los asesores que brinden la atención a las y los contribuyentes deberán utilizar como apoyo para resolver las dudas y/o consultas, las páginas electrónicas siguientes: el Portal del Gobierno del Estado de México (<https://edomex.gob.mx>), el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México (<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion>) y el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/siigem.html>).

El tiempo destinado para atender cada llamada telefónica será entre 5 y 7 minutos aproximadamente; en caso de contingencia la llamada tendrá una duración máxima de 5 minutos.

Las asesoras y los asesores deberán disponer de una actitud de servicio, expresar amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención a las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán generar un ambiente de confianza y empatía necesaria a las y los contribuyentes para que expresen sus dudas y/o consultas.

Las asesoras y los asesores deberán escuchar con atención a las y los contribuyentes cuando expresen el motivo de su llamada, con el fin de tener la información completa de su duda y/o consulta, a efecto de responder adecuadamente y resolver su duda y/o consulta.

Las asesoras y los asesores deberán evitar en todo momento polemizar o discutir con las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán evitar realizar ruidos ajenos durante la llamada (masticar, suspirar o bostezar). En caso de que algún objeto llegara a caerse, deberá recogerlo después de concluir la llamada, en virtud de que existe el riesgo de tirar el teléfono, colgar la llamada e interrumpir la comunicación, lo que puede resultar molesto para las y los contribuyentes.

Las y los asesores deberán orientar y en su caso canalizar a las y los contribuyentes con la autoridad competente, cuando la duda y/o consulta no sea competencia de la Dirección General de Recaudación.

Si la duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación, pero requiere canalizarse al área competente para su resolución, las asesoras y los asesores deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su duda y/o consulta para su seguimiento.

En caso de que el contribuyente manifieste tener otra duda y/o consulta, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.

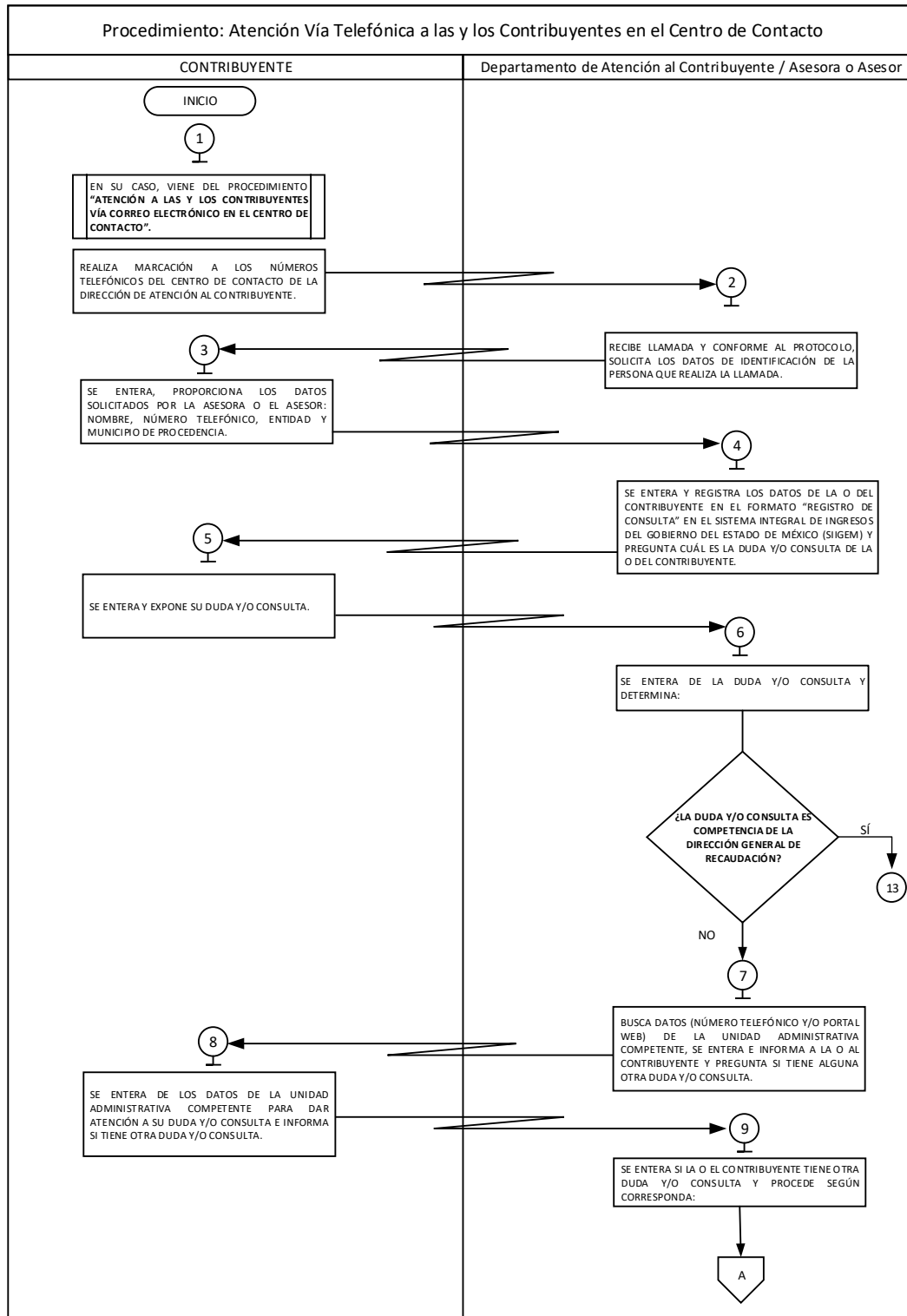
DESARROLLO

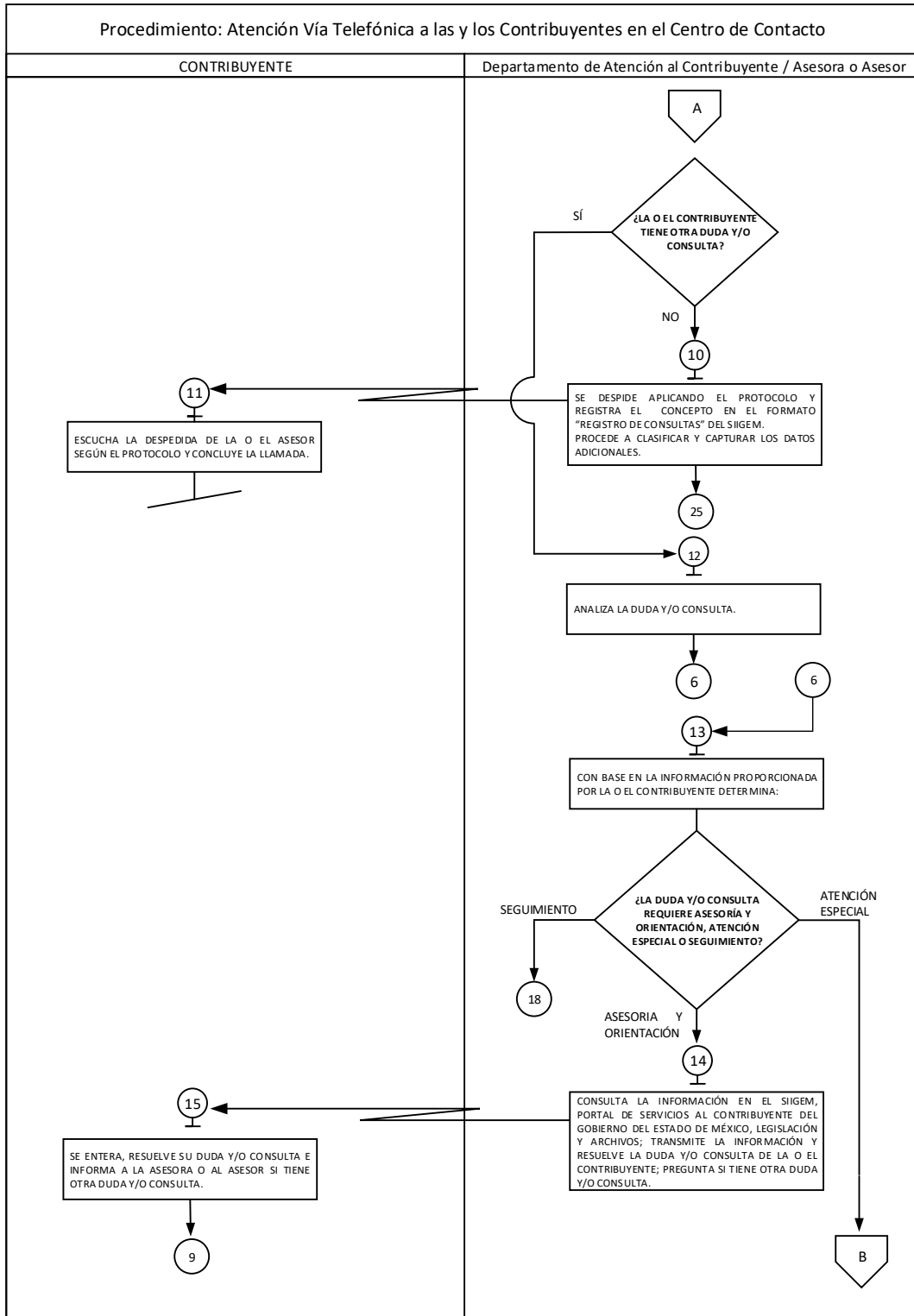
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Contribuyente	En su caso, viene del procedimiento “ Atención a las y los Contribuyentes Vía Correo Electrónico en el Centro de Contacto ”. Realiza marcación a los números telefónicos del Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente.
2	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	Recibe llamada y conforme al Protocolo, solicita los datos de identificación de la persona que realiza la llamada.
3	Contribuyente	Se entera, proporciona los datos solicitados por la asesora o el asesor: nombre, número telefónico, entidad y municipio de procedencia.
4	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	Se entera y registra los datos de la o del contribuyente en el formato “Registro de Consulta” en el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM) y pregunta cuál es la duda y/o consulta de la o del contribuyente.
5	Contribuyente	Se entera y expone su duda y/o consulta.

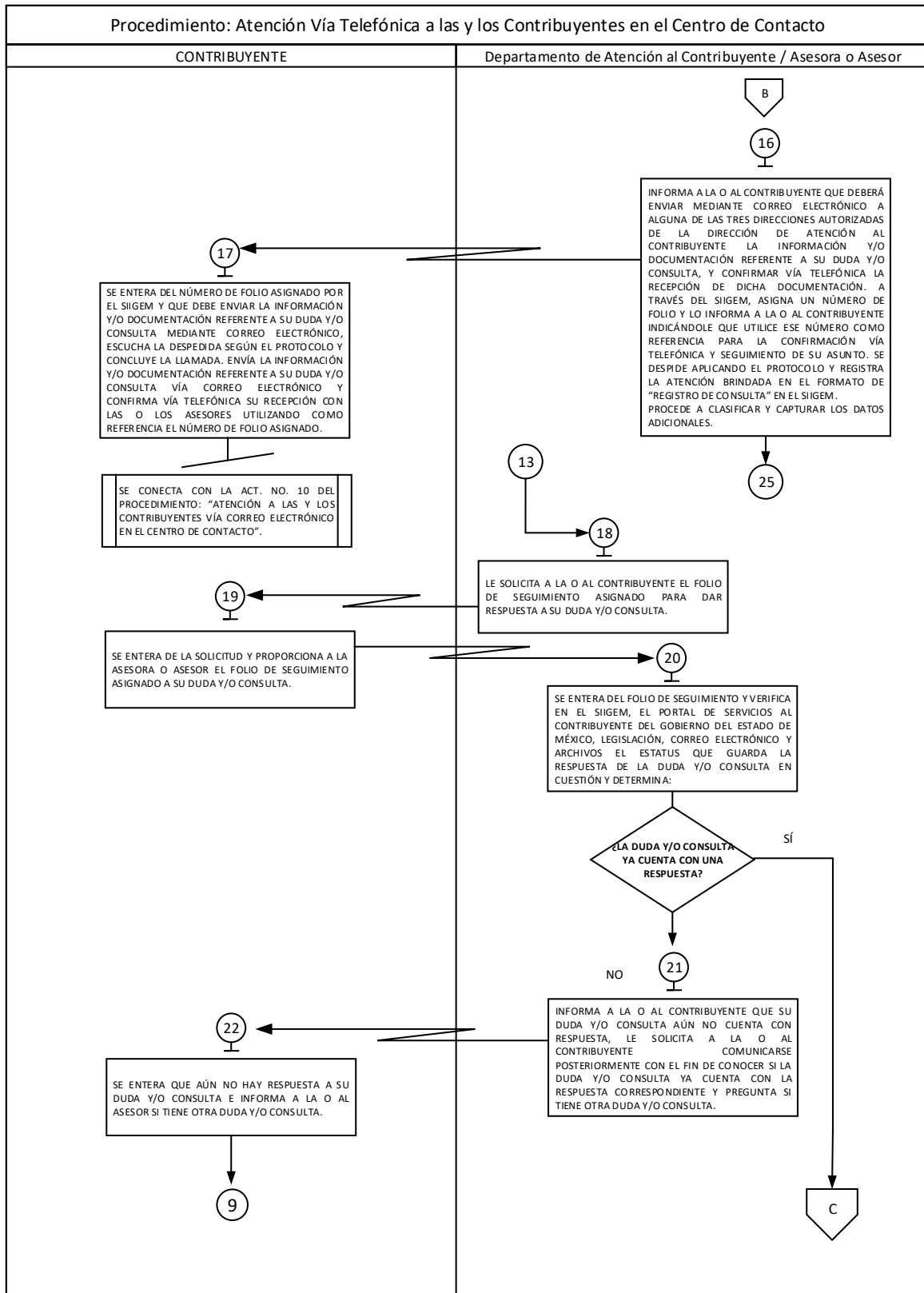
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
6	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	Se entera de la duda y/o consulta y determina: ¿La duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación?
7	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	La duda y/o consulta no es competencia de la Dirección General de Recaudación. Busca datos (número telefónico y/o portal WEB) de la unidad administrativa competente, se entera e informa a la o al contribuyente y pregunta si tiene alguna otra duda y/o consulta.
8	Contribuyente	Se entera de los datos de la unidad administrativa competente para dar atención a su duda y/o consulta e informa si tiene otra duda y/o consulta.
9	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	Se entera si la o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta y procede según corresponda: ¿La o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta?
10	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	No tiene alguna otra duda y/o consulta. Se despide aplicando el Protocolo y registra el concepto en el formato "Registro de Consultas" del SIIGEM. Procede a clasificar y capturar los datos adicionales. Se conecta con la actividad No. 25.
11	Contribuyente	Escucha la despedida de la o el asesor según el Protocolo y concluye la llamada.
12	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	Sí tiene alguna otra duda y/o consulta. Analiza la duda y/o consulta. Se conecta con la actividad No. 6.
13	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	La duda y/o consulta si es competencia de la Dirección General de Recaudación. Con base en la información proporcionada por la o el contribuyente determina: ¿La duda y/o consulta requiere asesoría y orientación, atención especial o seguimiento?
14	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	La duda y/o consulta requiere Asesoría y orientación. Consulta la información en el SIIGEM, Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México, legislación y archivos; transmite la información y resuelve la duda y/o consulta de la o el contribuyente; pregunta si tiene otra duda y/o consulta.
15	Contribuyente	Se entera, resuelve su duda y/o consulta e informa a la asesora o al asesor si tiene otra duda y/o consulta. Se conecta con la actividad No. 9.
16	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	La duda y/o consulta requiere Atención Especial. Informa a la o al contribuyente que deberá enviar mediante correo electrónico a alguna de las tres direcciones autorizadas de la Dirección de Atención al Contribuyente la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta, y confirmar vía telefónica la recepción de dicha documentación. A través del SIIGEM, asigna un número de folio y lo informa a la o al contribuyente indicándole que utilice ese número como referencia para la confirmación vía telefónica y seguimiento de su asunto. Se despide aplicando el Protocolo y registra la atención brindada en el formato de "registro de consulta" en el SIIGEM.

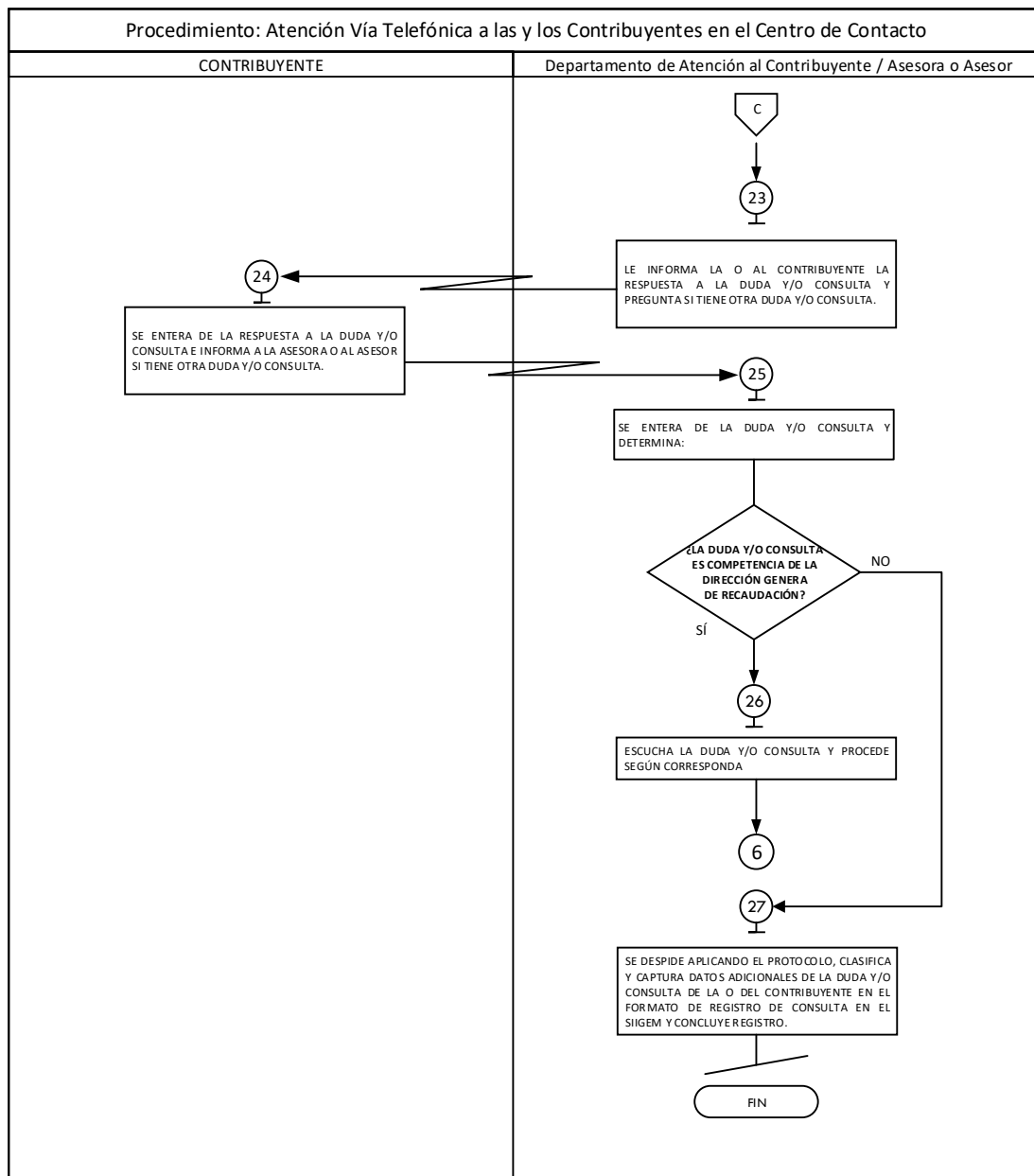
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		<p>Procede a clasificar y capturar los datos adicionales.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 25.</p>
17	Contribuyente	<p>Se entera del número de folio asignado por el SIIGEM y que debe enviar la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta mediante correo electrónico, escucha la despedida según el Protocolo y concluye la llamada. Envía la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta vía correo electrónico y confirma vía telefónica su recepción con las o los asesores utilizando como referencia el número de folio asignado.</p> <p>Se conecta con la Act. No. 10 del procedimiento: “Atención a las y los Contribuyentes Vía Correo Electrónico en el Centro de Contacto”.</p> <p>Se conecta con la Act. No. 20.</p>
18	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta requiere Seguimiento.</p> <p>Le solicita a la o al contribuyente el folio de seguimiento asignado para dar respuesta a su duda y/o consulta.</p>
19	Contribuyente	<p>Se entera de la solicitud y proporciona a la asesora o asesor el folio de seguimiento asignado a su duda y/o consulta.</p>
20	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>Se entera del folio de seguimiento y verifica en el SIIGEM, el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México, legislación, correo electrónico y archivos el estatus que guarda la respuesta de la duda y/o consulta en cuestión y determina:</p> <p>¿La duda y/o consulta ya cuenta con una respuesta?</p>
21	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta no cuenta con una respuesta.</p> <p>Informa a la o al contribuyente que su duda y/o consulta aún no cuenta con respuesta, le solicita a la o al contribuyente comunicarse posteriormente con el fin de conocer si la duda y/o consulta ya cuenta con la respuesta correspondiente y pregunta si tiene otra duda y/o consulta.</p>
22	Contribuyente	<p>Se entera que aún no hay respuesta a su duda y/o consulta e informa a la o al asesor si tiene otra duda y/o consulta.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 9.</p>
23	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta sí cuenta con una respuesta.</p> <p>Le informa a la o al contribuyente la respuesta a la duda y/o consulta y pregunta si tiene otra duda y/o consulta.</p>
24	Contribuyente	<p>Se entera de la respuesta a la duda y/o consulta e informa a la asesora o al asesor si tiene otra duda y/o consulta.</p>
25	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>Se entera de la respuesta de la o del contribuyente y determina:</p> <p>¿La o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta?</p>
26	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>La o el contribuyente sí tiene otra duda y/o consulta.</p> <p>Escucha la duda y/o consulta y procede según corresponda.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 6.</p>
27	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o Asesor	<p>La o el contribuyente no tiene otra duda y/o consulta.</p> <p>Se despide aplicando el Protocolo; clasifica y captura datos adicionales de la duda y/o consulta de la o del contribuyente en el formato de Registro de Consulta en el SIIGEM y concluye el registro.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

DIAGRAMA DE BLOQUE









MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada vía telefónica a las y los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número diario de llamadas atendidas}}{\text{Número diario de llamadas recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de llamadas atendidas}$$

Registros de evidencias:

Las llamadas recibidas y atendidas se registran de manera automática en el sistema IP OFFICE CUSTOMER CALL REPORTER.

Las asesoras y los asesores registran las asesorías que proporcionan en el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México).

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Registro de Consulta [en el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México)].

Registro de Consulta.

REGISTRO DE CONSULTA

* CAMPOS OBLIGATORIOS
** SELECCIONAR DE 1 A 3 SUBCONCEPTOS

* TIPO DE SERVICIO:	selecciona... ①
RFC:	_____ ②
* NOMBRE / EMPRESA:	_____ ③
ENTIDAD:	selecciona... ④
MUNICIPIO:	selecciona... ⑤
TELÉFONO:	_____ ⑥
CORREO:	_____ ⑦
CONTROL VEHICULAR <input checked="" type="checkbox"/>	TRÁMITES FISCALES <input checked="" type="checkbox"/>

CONTROL VEHICULAR

PLACA: _____ ⑩

MARCA: _____ ⑪

MODELO: selecciona... ⑫

LÍNEA: _____ ⑬

<p>TENENCIA ⑭</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN TENENCIA <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS TENENCIA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTOS <input type="checkbox"/> IMP. ADQUISICIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB 	<p>VERIFICACIÓN ⑮</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TENENCIA SERVICIO PÚBLICO <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN SERV. PÚBLICO <input type="checkbox"/> CONSULTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO 	<p>CONTROL VEHICULAR ⑯</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> SITUACION CRITICA <input type="checkbox"/> VEHICULO NUEVO <input type="checkbox"/> BAJA DE PLACAS <input type="checkbox"/> CAMBIO PROPIETARIO <input type="checkbox"/> VEHICULO EXTRANJERO <input type="checkbox"/> VEHICULO OTRA ENTIDAD <input type="checkbox"/> TARJETAS DE CIRCULACIÓN <input type="checkbox"/> CORRECCIONES AL PADRÓN <input type="checkbox"/> OTROS CV <input type="checkbox"/> VEHICULO USADO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO 	<p>INFRACCIONES ⑰</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS
<p>LICENCIAS ⑱</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS 			

TRÁMITES FISCALES

LÍNEA: _____ ⑲

<p>EROGACIONES ⑳</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> DICTAMEN FISCAL <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>REPECO ㉑</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> TALONARIO DE PAGO <input type="checkbox"/> CUOTA FIJA O ESTIMATIVA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> RFC <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>INTERMEDIOS ㉒</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES (REC) ㉓</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CONSULTA Y/O CONTRASEÑA
<p>OTROS IMPUESTOS ㉔</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> NOTARIOS DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> IEPs (GASOLINERAS) <input type="checkbox"/> 3.5 MEDIO AMBIENTE (AGUA) <input type="checkbox"/> PAGO DE DERECHOS <input type="checkbox"/> DEVOLUCIONES <input type="checkbox"/> PAGO EN PARCIALIDADES <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN ISAN 	<p>PREDIAL ㉕</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>HOSPEDAJE ㉖</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL ㉗</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS
<p>CFDI ㉘</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FACTURA ELECTRÓNICA 	<p>OTROS ㉙</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OTROS 		

ASIGNAR NÚMERO DE TRÁMITE: SI NO ⑳

CONCLUYO: SI NO ㉑

OBSERVACIONES:

㉒

Instructivo para llenar el formato: "Registro de Consulta".
Objetivo: Llevar un registro de las asesorías proporcionadas a las y los contribuyentes en materia de control vehicular, trámites fiscales y otros tópicos.
Distribución y Destinatario: El formato se encuentra automatizado y es parte del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

No.	Concepto	Descripción
1	Tipo de Servicio	Seleccionar el medio por el que se recibió la consulta (teléfono, chat, correo electrónico o personalizada).
2	RFC	Capturar el Registro Federal de Contribuyentes.
3	Nombre / Empresa	Capturar el nombre de la o del contribuyente o la razón social de la persona jurídica colectiva.
4	Entidad	Seleccionar el Estado de la República Mexicana donde se encuentra la o el contribuyente.
5	Municipio	Seleccionar el Municipio donde se encuentra la o el contribuyente.
6	Teléfono	Capturar el número telefónico de la o del contribuyente.
7	Correo	Capturar el correo electrónico de la o del contribuyente.
8	Control Vehicular	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de control vehicular.
9	Trámites Fiscales	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de Trámites Fiscales.
10	Placa	Registrar el número de matrícula que portan las placas del vehículo a consultar.
11	Marca	Registrar la marca del vehículo a consultar.
12	Modelo	Registrar el modelo del vehículo a consultar.
13	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite de control vehicular.
14	Tenencia	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
15	Verificación	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría corresponda a verificación vehicular.
16	Control vehicular	Marcar con una ✓ el tipo de movimiento de control vehicular al que corresponda la asesoría.
17	Infracciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de infracciones por incumplimiento al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
18	Licencias	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de licencias de conducir.
19	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite fiscal.
20	Erogaciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
21	Repecos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Pequeños Contribuyentes.
22	Intermedios	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen Intermedio.
23	Registro Estatal de Contribuyentes (REC)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Registro Estatal de Contribuyentes.
24	Otros Impuestos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un impuesto diferente a los indicados en el formato.
25	Predial	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre el Impuesto Predial.

No.	Concepto	Descripción
26	Hospedaje	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Hospedaje.
27	Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Incorporación Fiscal.
28	CFDI	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre la generación del Comprobante Fiscal Digital por Internet.
29	Otros	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un concepto diferente a los que aparecen en el formato.
30	Asignar número de trámite	Seleccionar SI/NO. SI cuando el asunto se tenga que canalizar o consultar con la unidad administrativa competente, con la finalidad de que se le pueda dar seguimiento con el folio asignado. NO cuando la asesoría sea de atención inmediata.
31	Concluyó	Seleccionar SI/NO. SI cuando la asesoría sea de atención inmediata y esté resuelta. NO cuando la duda y/o consulta deba canalizarse a la unidad administrativa competente.
32	Observaciones	Registrar información importante sobre la asesoría solicitada por la o el contribuyente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070202L/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES EN EL CENTRO DE CONTACTO.

OBJETIVO: Guiar, orientar y resolver las dudas y/o consultas que realicen las y los contribuyentes y estén relacionadas con los trámites, servicios, derechos y obligaciones tanto en materia fiscal como de control vehicular, mediante asesorías proporcionadas vía correo electrónico desde el Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Atención al Contribuyente responsable de proporcionar asesoría mediante correo electrónico a las y los contribuyentes.

REFERENCIAS

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I 12 y 14 fracciones IX y LXXIV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades en Favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos "Primero", numerales 11 y 17; "Séptimo", numeral 2, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 07 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa"; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070200L Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, 20703001070202L Departamento de Atención al Contribuyente; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 25 de abril de 2019.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de agosto de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Atención al Contribuyente es la unidad administrativa responsable de proporcionar asesoría y orientación a las y los contribuyentes vía correo electrónico, así como de elaborar informes y estadísticas de los usuarios atendidos y las asesorías proporcionadas.

Las asesoras y los asesores deberán:

Proporcionar asesoría y orientación vía correo electrónico a las y los contribuyentes respecto de los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

Aplicar el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente”.

Registrar los datos de las y los contribuyentes en el formato “Registro de Consulta” del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM).

Asesorar a las y los contribuyentes en las dudas y/o consultas para la realización de sus trámites fiscales y de control vehicular, canalizándolos ante las unidades administrativas competentes que deban conocer y resolver sobre la materia correspondiente.

Asesorar a las y los contribuyentes en la interpretación y aplicación de preceptos legales, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

DEFINICIONES

Asesora o asesor: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de Atención al Contribuyente designado para brindar atención a la población a través del Centro de Contacto, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asesora o el asesor con respecto a las dudas y/o consultas que refieren los contribuyentes, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Centro de Contacto, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por la asesora o el asesor.

Centro de contacto: Es el punto de comunicación de la Dirección de Atención al Contribuyente que brinda orientación y asesoría a las y los contribuyentes reales y potenciales del Estado de México, esta comunicación puede ser vía telefónica, chat, correo electrónico o de manera personalizada.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Centro de Contacto, principalmente al aumento considerable de llamadas telefónicas, consultas mediante chat, correo electrónico o atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión de estas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes con relación a los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General de Recaudación, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas, o bien se le proporcionan a las y los contribuyentes, dentro de las restricciones que establece la ley.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente” y el “Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos de Atención Telefónica” vigente.

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

INSUMOS

Dudas y/o consultas vía correo electrónico de las y los contribuyentes respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

RESULTADOS

Asesoría y orientación vía correo electrónico a las y los contribuyentes con el fin de resolver sus dudas y/o consultas respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO

Atención a las y los Contribuyentes Vía Telefónica en el Centro de Contacto.

Atención personalizada a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

POLÍTICAS

La o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes vía correo electrónico en el Centro de Contacto.

La o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá elaborar informes y estadísticas con base en las consultas y asesorías que se ofrecen vía correo electrónico a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

La o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente el número de correos electrónicos recibidos en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores deberán brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente el número de correos electrónicos recibidos en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores verificarán que las asesoras y los asesores brinden la asesoría vía correo electrónico en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores apoyarán a las asesoras y los asesores en proporcionar elementos e información necesaria para resolver las dudas y/o consultas solicitadas por las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

Las asesoras y los asesores durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente".

Las asesoras y los asesores deberán apegarse cuando realicen la asesoría u orientación a las y los contribuyentes, a lo establecido en las Cédulas del Registro Estatal de Trámites y Servicios, el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, los Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular y la legislación fiscal vigente en la materia.

Las asesoras y los asesores que brinden la atención a las y los contribuyentes deberán utilizar como apoyo para resolver las dudas y/o consultas, las páginas electrónicas siguientes: el Portal del Gobierno del Estado de México (<https://edomex.gob.mx>), el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México (<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion>) y el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/siigem.html>).

Las asesoras y los asesores deberán disponer de una actitud de servicio, manifestar amabilidad, cortesía y buen trato, en la atención a las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán orientar y, en su caso, canalizar a las y los contribuyentes con la autoridad competente, cuando la duda y/o consulta no sea competencia de la Dirección General de Recaudación.

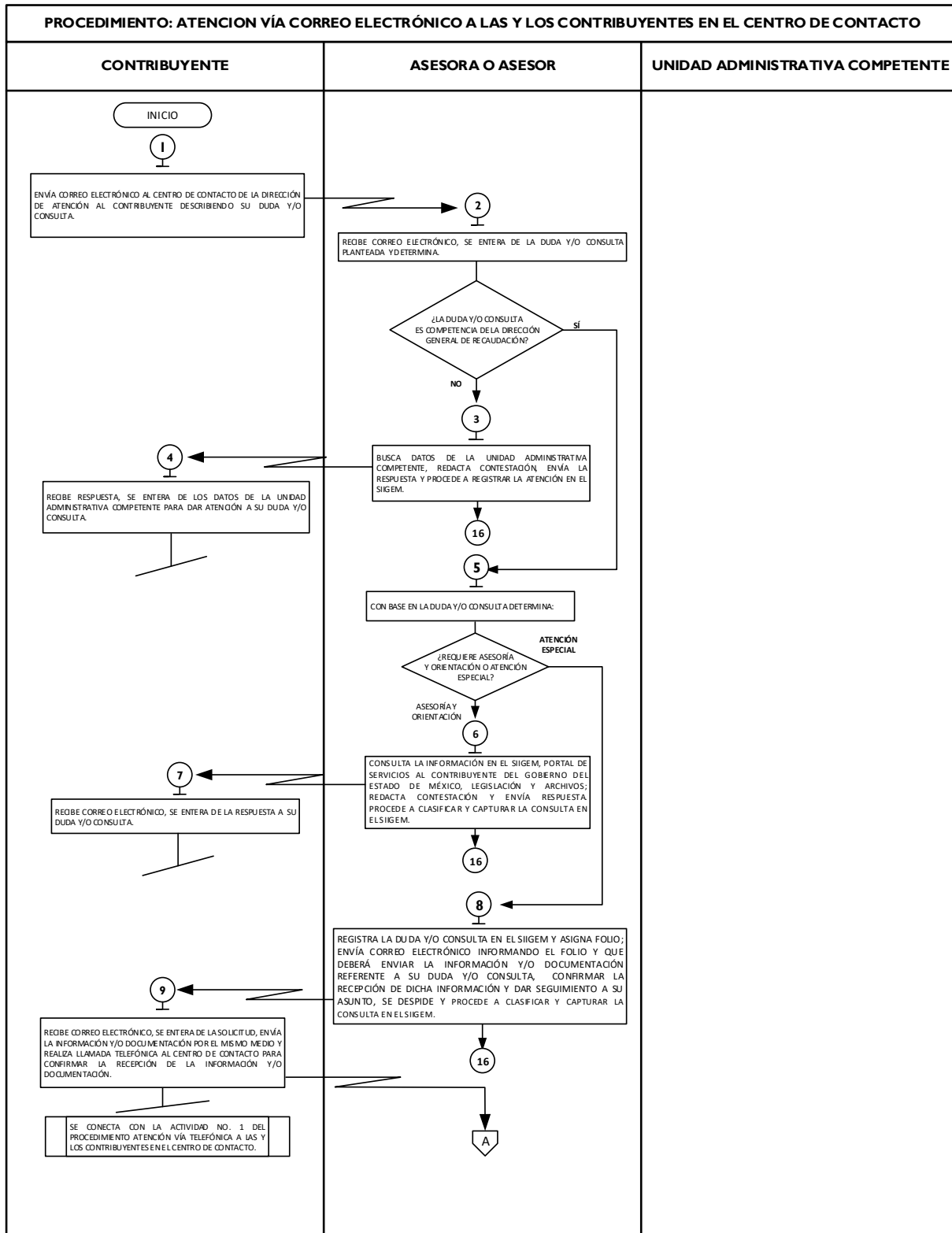
Si la duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación, pero requiere canalizarse al área competente para su resolución, las asesoras y los asesores deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su duda y/o consulta para su seguimiento.

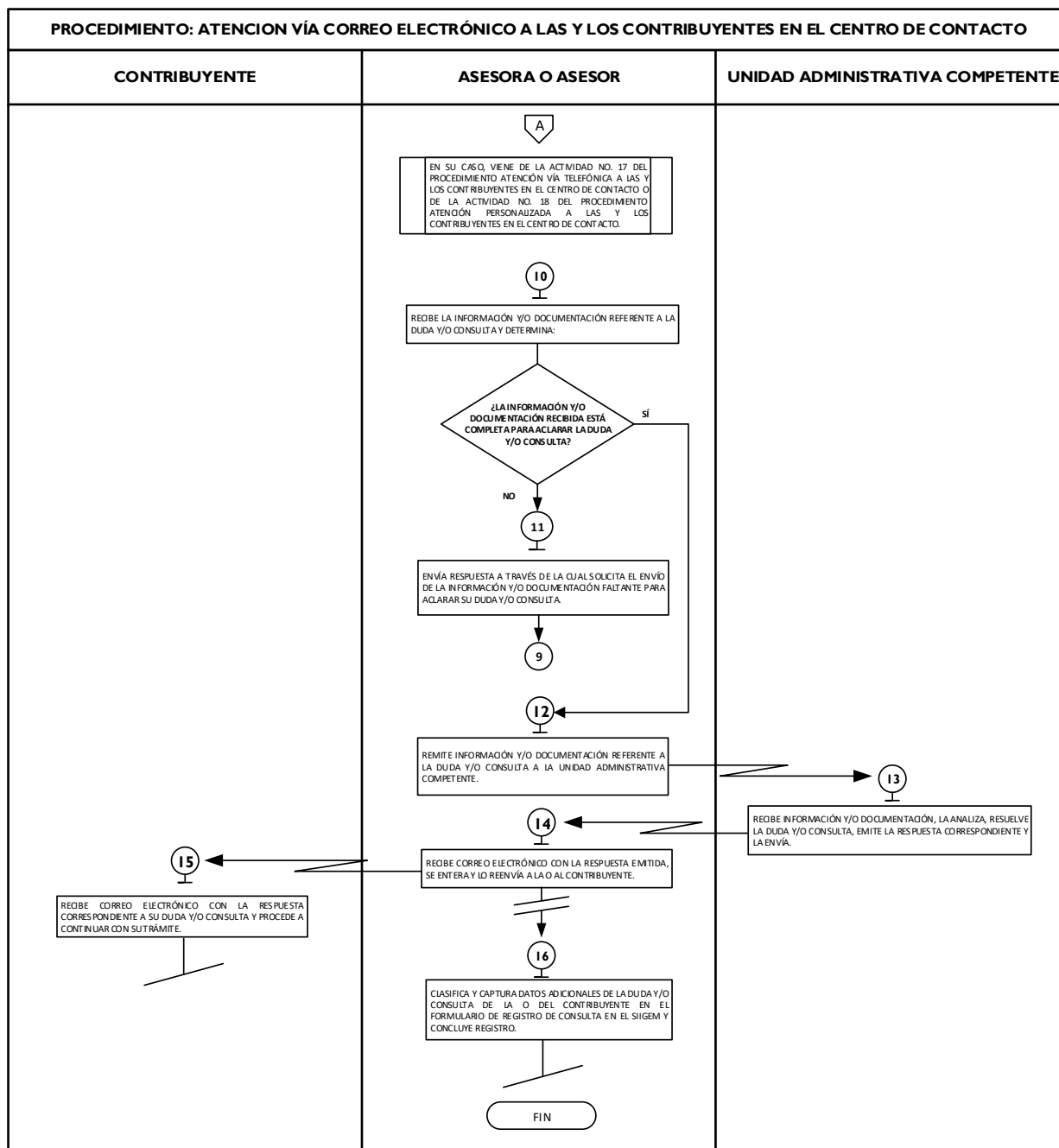
DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Contribuyente	Envía correo electrónico a alguna de las tres direcciones autorizadas del Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente describiendo su duda y/o consulta.
2	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Recibe correo electrónico, se entera de la duda y/o consulta planteada por la o el contribuyente y determina: ¿La duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación?
3	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta no es competencia de la Dirección General de Recaudación. Busca datos (número telefónico y/o portal web) de la unidad administrativa competente para atender la duda y/o consulta, redacta contestación y envía la respuesta vía correo electrónico a la o al contribuyente. Procede a clasificar y capturar los datos de la consulta en el SIIGEM. Se conecta con la actividad No. 16.
4	Contribuyente	Recibe correo electrónico de respuesta, y se entera de los datos de la unidad administrativa competente para dar atención a su duda y/o consulta.
5	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta sí es competencia de la Dirección General de Recaudación. Con base en la duda y/o consulta de la o del contribuyente determina: ¿La duda y/o consulta requiere asesoría y orientación o atención especial?
6	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta requiere Asesoría y orientación. Consulta la información en el SIIGEM, Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México, legislación y archivos; redacta contestación y envía la respuesta al correo electrónico de la o del contribuyente. Procede a clasificar y capturar los datos de la consulta en el SIIGEM. Se conecta con la actividad No. 16.
7	Contribuyente	Recibe correo electrónico y se entera de la respuesta a su duda y/o consulta.
8	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta requiere Atención Especial. Registra la duda y/o consulta en el SIIGEM y, a través del sistema, asigna un número de folio a la duda y/o consulta; envía correo electrónico a la o al contribuyente informándole el folio asignado y que deberá enviar por correo electrónico a alguna de las tres direcciones autorizadas del Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta, confirmar vía telefónica la recepción de dicha información y dar seguimiento a su asunto, para lo cual deberá utilizar el número de folio como referencia. Se despide aplicando el Protocolo de atención y procede a registrar los datos adicionales de la consulta. Se conecta con la actividad No. 16.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
9	Contribuyente	<p>Recibe correo electrónico, se entera del número de folio asignado y de la solicitud de información y documentación, la envía por el mismo medio y confirma vía telefónica la recepción de la información y/o documentación, utilizando el número de folio asignado.</p> <p>Se conecta con la Act. No. 1 del procedimiento: “Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto”.</p>
10	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	<p>En su caso, viene de la Act. No. 17 del Procedimiento Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto o de la Act. No. 18 del Procedimiento Atención Personalizada a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.</p> <p>Recibe la información y/o documentación referente a la duda y/o consulta, la analiza y determina:</p> <p>¿La información y/o documentación recibida está completa para aclarar la duda y/o consulta?</p>
11	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	<p>La información y/o documentación no está completa.</p> <p>Envía respuesta vía correo electrónico a la o al contribuyente a través de la cual solicita el envío de la información y/o documentación faltante para aclarar su duda y/o consulta.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 9.</p>
12	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	<p>La información y/o documentación sí está completa.</p> <p>Remite vía correo electrónico la información y/o documentación referente a la duda y/o consulta a la unidad administrativa competente para su análisis y respuesta.</p>
13	Unidad Administrativa Competente	<p>Recibe información y/o documentación referente a la duda y/o consulta, la analiza, resuelve la duda y/o consulta, emite la respuesta correspondiente y la envía por correo electrónico a la asesora o al asesor.</p>
14	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	<p>Recibe correo electrónico con la respuesta emitida por la unidad administrativa competente, se entera, y lo reenvía a la o al contribuyente.</p>
15	Contribuyente	<p>Recibe correo electrónico con la respuesta correspondiente a su duda y/o consulta y procede a continuar con su trámite.</p>
16	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	<p>Clasifica y captura datos adicionales de la duda y/o consulta de la o del contribuyente en el formato de Registro de Consulta en el SIIGEM y concluye registro.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

DIAGRAMA DE BLOQUE





MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada vía correo electrónico a las y los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número diario de correos electrónicos atendidos}}{\text{Número diario de correos electrónicos recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de correos electrónicos atendidos}$$

Registros de evidencias:

Las asesoras y los asesores registran las asesorías que proporcionan en el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México).

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Registro de Consulta.

REGISTRO DE CONSULTA

* CAMPOS OBLIGATORIOS
** SELECCIONAR DE 1 A 3 SUBCONCEPTOS

* TIPO DE SERVICIO:	selecciona... 1
RFC:	<input type="text"/> 2
* NOMBRE / EMPRESA:	<input type="text"/> 3
ENTIDAD:	selecciona... 4
MUNICIPIO:	selecciona... 5
TELÉFONO:	<input type="text"/> 6
CORREO:	<input type="text"/> 7
CONTROL VEHICULAR <input checked="" type="checkbox"/> 8	TRÁMITES FISCALES <input checked="" type="checkbox"/> 9

CONTROL VEHICULAR

PLACA:	<input type="text"/> 10
MARCA:	<input type="text"/> 11
MODELO:	selecciona... 12
LÍNEA :	<input type="text"/> 13

<p>TENENCIA 14</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN TENENCIA <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS TENENCIA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTOS <input type="checkbox"/> IMP. ADQUISICIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB 	<p>VERIFICACION 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> TENENCIA SERVICIO PÚBLICO <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN SERV. PÚBLICO <input type="checkbox"/> CONSULTA VERIFICACION <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACION <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO 	<p>CONTROL VEHICULAR 16</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> SITUACIÓN CRÍTICA <input type="checkbox"/> VEHICULO NUEVO <input type="checkbox"/> BAJA DE PLACAS <input type="checkbox"/> CAMBIO PROPIETARIO <input type="checkbox"/> VEHICULO EXTRANJERO <input type="checkbox"/> VEHICULO OTRA ENTIDAD <input type="checkbox"/> TARJETAS DE CIRCULACION <input type="checkbox"/> CORRECCIONES AL PADRON <input type="checkbox"/> OTROS CV <input type="checkbox"/> VEHICULO USADO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO 	<p>INFRACCIONES 17</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS
<p>LICENCIAS 18</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS 			

TRÁMITES FISCALES

LÍNEA : <input type="text"/> 19			
<p>EROGACIONES 20</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACION <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> DICTAMEN FISCAL <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>REPECO: 21</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACION <input type="checkbox"/> TALONARIO DE PAGO <input type="checkbox"/> CUOTA FIJA O ESTIMATIVA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> RFC <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>INTERMEDIOS 22</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACION <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES (REC) 23</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MODIFICACION <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CONSULTA Y/O CONTRASEÑA
<p>OTROS IMPUESTOS 24</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> NOTARIOS DECLARACION <input type="checkbox"/> IEPS (GASOLINERAS) <input type="checkbox"/> 3.5 MEDIO AMBIENTE (AGUA) <input type="checkbox"/> PAGO DE DERECHOS <input type="checkbox"/> DEVOLUCIONES <input type="checkbox"/> PAGO EN PARCIALIDADES <input type="checkbox"/> DECLARACION ISAN 	<p>PREDIAL 25</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LIQUIDACION <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>HOSPEDAL 26</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACION <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS 	<p>RÉGIMEN DE INCORPORACION FISCAL 27</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> DECLARACION <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS
<p>CFDI 28</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> FACTURA ELECTRÓNICA 	<p>OTROS 29</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OTROS 		

ASIGNAR NÚMERO DE TRÁMITE: SI NO 30

CONCLUYO: SI NO 31

OBSERVACIONES:

32

Instructivo para llenar el formato: “Registro de Consulta”.
Objetivo: Llevar un registro de las asesorías proporcionadas a las y los contribuyentes en materia de control vehicular, trámites fiscales y otros tópicos.
Distribución y Destinatario: El formato se encuentra automatizado y es parte del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

No.	Concepto	Descripción
1	Tipo de Servicio	Seleccionar el medio por el que se recibió la consulta (teléfono, chat, correo electrónico o personalizada).
2	RFC	Capturar el Registro Federal de Contribuyentes.
3	Nombre / Empresa	Capturar el nombre de la o del contribuyente o la razón social de la persona jurídica colectiva.
4	Entidad	Seleccionar el Estado de la República Mexicana donde se encuentra la o el contribuyente.
5	Municipio	Seleccionar el Municipio donde se encuentra la o el contribuyente.
6	Teléfono	Capturar el número telefónico de la o del contribuyente.
7	Correo	Capturar el correo electrónico de la o del contribuyente.
8	Control Vehicular	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de control vehicular.
9	Trámites Fiscales	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de Trámites Fiscales.
10	Placa	Registrar el número de matrícula que portan las placas del vehículo a consultar.
11	Marca	Registrar la marca del vehículo a consultar.
12	Modelo	Registrar el modelo del vehículo a consultar.
13	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite de control vehicular.
14	Tenencia	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
15	Verificación	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría corresponda a verificación vehicular.
16	Control vehicular	Marcar con una ✓ el tipo de movimiento de control vehicular al que corresponda la asesoría.
17	Infracciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de infracciones por incumplimiento al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
18	Licencias	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de licencias de conducir.
19	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite fiscal.
20	Erogaciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
21	Repecos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Pequeños Contribuyentes.
22	Intermedios	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen Intermedio.
23	Registro Estatal de Contribuyentes (REC)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Registro Estatal de Contribuyentes.
24	Otros Impuestos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un impuesto diferente a los indicados en el formato.
25	Predial	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre el Impuesto Predial.

No.	Concepto	Descripción
26	Hospedaje	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Hospedaje.
27	Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Incorporación Fiscal.
28	CFDI	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre la generación del Comprobante Fiscal Digital por Internet.
29	Otros	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un concepto diferente a los que aparecen en el formato.
30	Asignar número de trámite	Seleccionar SI/NO. SI cuando el asunto se tenga que canalizar o consultar con la unidad administrativa competente, con la finalidad de que se le pueda dar seguimiento con el folio asignado. NO cuando la asesoría sea de atención inmediata.
31	Concluyó	Seleccionar SI/NO. SI cuando la asesoría sea de atención inmediata y esté resuelta. NO cuando la duda y/o consulta deba canalizarse a la unidad administrativa competente.
32	Observaciones	Registrar información importante sobre la asesoría solicitada por la o el contribuyente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición: Primera
	Fecha: Marzo de 2021
	Código: 20703001070202L/03
	Página:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN VÍA CHAT A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES EN EL CENTRO DE CONTACTO.

OBJETIVO: Guiar, orientar y resolver las dudas y/o consultas que realicen las y los contribuyentes y que estén relacionadas con los trámites, servicios, derechos y obligaciones tanto en materia fiscal como de control vehicular, mediante asesorías proporcionadas a través de chat en el Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Atención al Contribuyente responsable de proporcionar asesoría mediante chat a las y los contribuyentes.

REFERENCIAS

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I 12 y 14 fracciones IX y LXXIV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades en Favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos "Primero", numerales 11 y 17; "Séptimo", numeral 2, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 07 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa"; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070200L Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, 20703001070202 Departamento de Atención al Contribuyente; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 25 de abril de 2019.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de agosto de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Atención al Contribuyente es la unidad administrativa responsable de proporcionar asesoría y orientación a las y los contribuyentes vía chat; así como, de elaborar informes y estadísticas de los usuarios atendidos y las asesorías proporcionadas.

Las asesoras y los asesores deberán:

Proporcionar asistencia y orientación vía chat a las y los contribuyentes respecto de los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

Aplicar el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente”.

Registrar los datos de las y los contribuyentes en el módulo “Registro de Consulta” del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM).

Asesorar a las y los contribuyentes en las dudas y/o consultas para la realización de sus trámites fiscales y de control vehicular, canalizándolos ante las unidades administrativas competentes que deban conocer y resolver sobre la materia correspondiente.

Asesorar a las y los contribuyentes en la interpretación y aplicación de preceptos legales, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

DEFINICIONES

Asesora o asesor: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de Atención al Contribuyente, designado para brindar atención a la población a través del Centro de Contacto, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asesora o el asesor con respecto a las dudas y/o consultas que refieren los contribuyentes, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Centro de Contacto, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por la asesora o el asesor.

Centro de contacto: Es el punto de comunicación de la Dirección de Atención al Contribuyente que brinda orientación y asesoría a las y los contribuyentes reales y potenciales del Estado de México, esta comunicación puede ser vía telefónica, chat, correo electrónico o de manera personalizada.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Centro de Contacto, principalmente al aumento considerable de llamadas telefónicas, consultas mediante chat, correo electrónico o atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes con relación a los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General de Recaudación, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas o bien se le proporcionan a las y los contribuyentes, dentro de las restricciones que establece la ley.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente” y el “Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos de Atención Telefónica” vigente.

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

INSUMOS

Dudas y/o consultas de las y los contribuyentes respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

RESULTADOS

Asistencia y orientación vía chat a las y los contribuyentes con el fin de resolver sus dudas y/o consultas respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO

Atención a las y los Contribuyentes Vía Telefónica en el Centro de Contacto.

Atención a las y los Contribuyentes Vía Correo Electrónico en el Centro de Contacto.

POLÍTICAS

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes vía chat en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá elaborar informes y estadísticas con base en las consultas y asesorías que se ofrecen vía chat a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente el número de chats recibidos en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores deberán brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente los chats activos en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores verificarán que las asesoras y los asesores brinden la asesoría vía chat en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores apoyarán a las asesoras y los asesores en proporcionar elementos e información necesaria para resolver las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente".

Las asesoras y los asesores durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse a lo establecido en las Cédulas del Registro Estatal de Trámites y Servicios vigente, Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales y la legislación fiscal vigente en la materia.

Las asesoras y los asesores que brinden la atención a las y los contribuyentes deberán utilizar como apoyo para resolver las dudas y/o consultas, las páginas electrónicas siguientes: el Portal del Gobierno del Estado de México (<https://edomex.gob.mx>), el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México (<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion>) y el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/siigem.html>).

El tiempo permitido para la duración del chat con cada contribuyente será de 10 minutos; en caso de contingencia, el chat tendrá una duración máxima de 5 minutos.

Las asesoras y los asesores deberán disponer una actitud de servicio, y transmitir amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención a las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán generar un ambiente de confianza y empatía necesaria a las y los contribuyentes para que describan sus dudas y/o consultas.

Las asesoras y los asesores deberán leer cuidadosamente la información que las y los contribuyentes transmitan vía chat, con el fin de tener información suficiente de su duda y/o consulta, para estar en posibilidades de responder adecuadamente y resolverla.

Las asesoras y los asesores deberán evitar en todo momento polemizar o discutir con las y los contribuyentes durante el chat.

En caso de que el tiempo estimado de atención esté por concluir, se deberá sugerir a la o el contribuyente ingresar una nueva consulta vía chat o bien, que se comunique vía telefónica para continuar con la asesoría y resolver su duda y/o consulta.

Las asesoras y los asesores deberán orientar y, en su caso, canalizar a las y los contribuyentes con la autoridad competente, cuando la duda y/o consulta no sea competencia de la Dirección General de Recaudación.

Si la duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación pero requiere canalizarse al área competente para su resolución, las asesoras y los asesores deberán informar a la o el contribuyente el número de trámite asignado a su duda y/o consulta para su seguimiento.

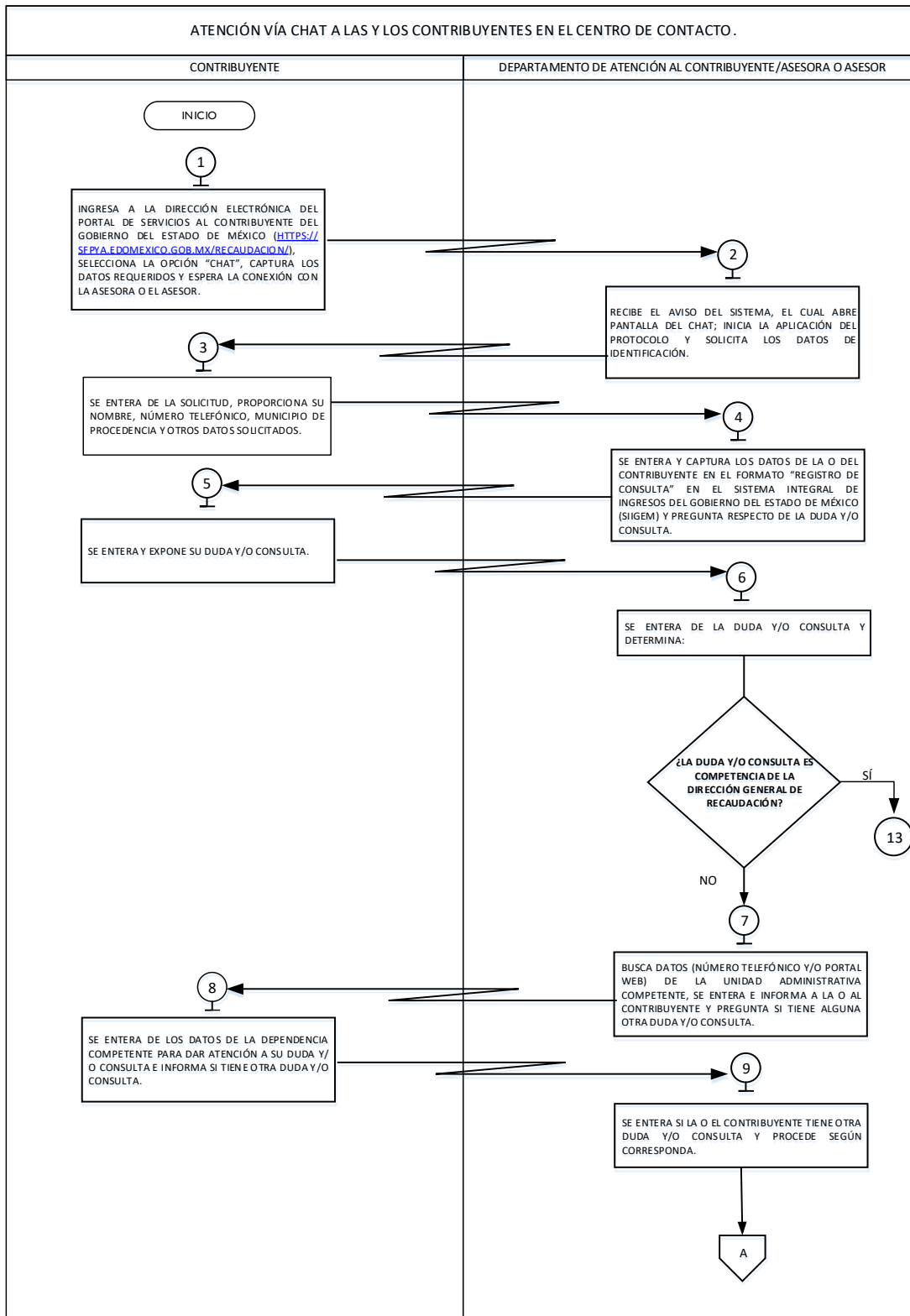
En caso de que el contribuyente manifieste tener otra duda y/o consulta, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.

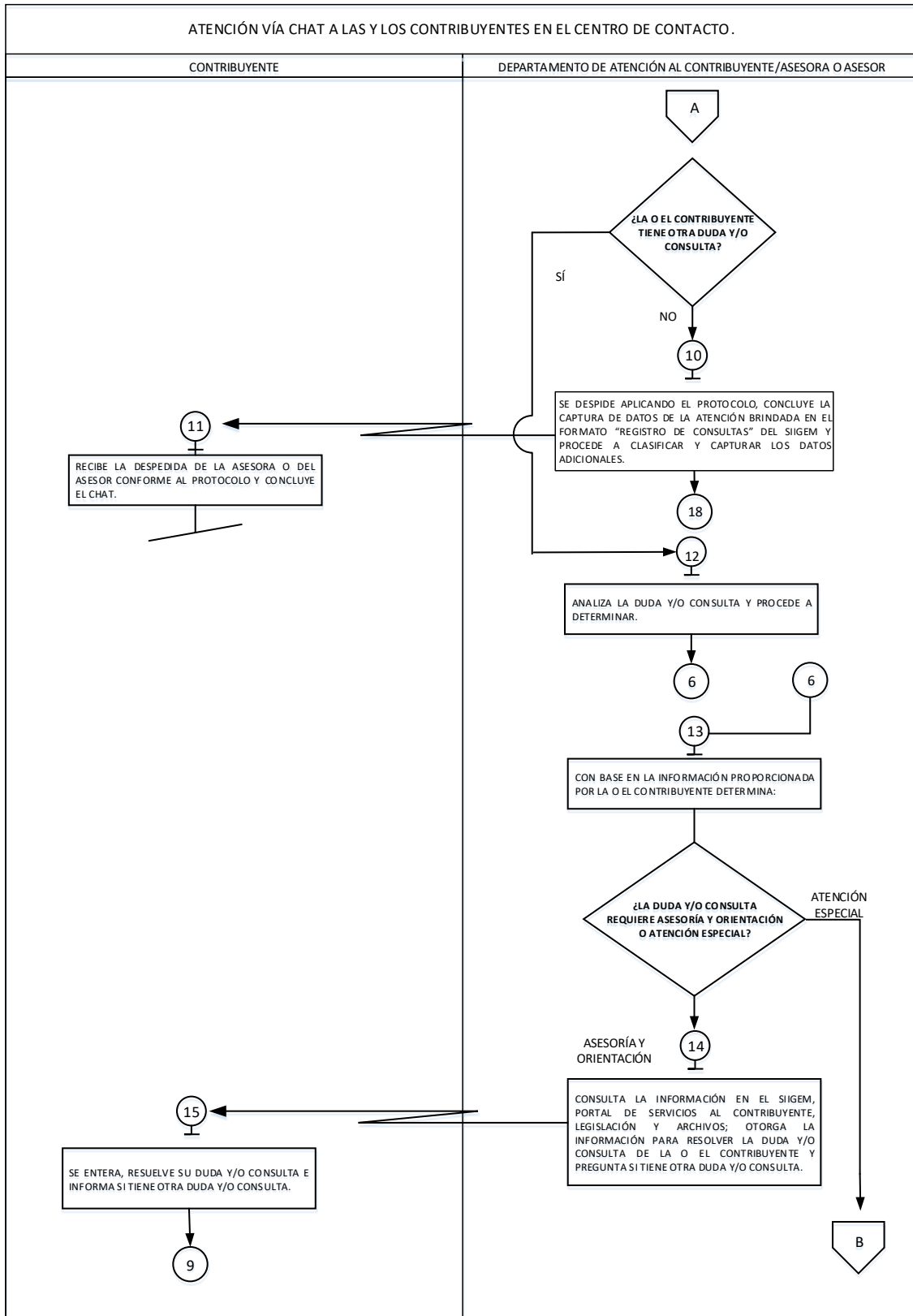
DESARROLLO

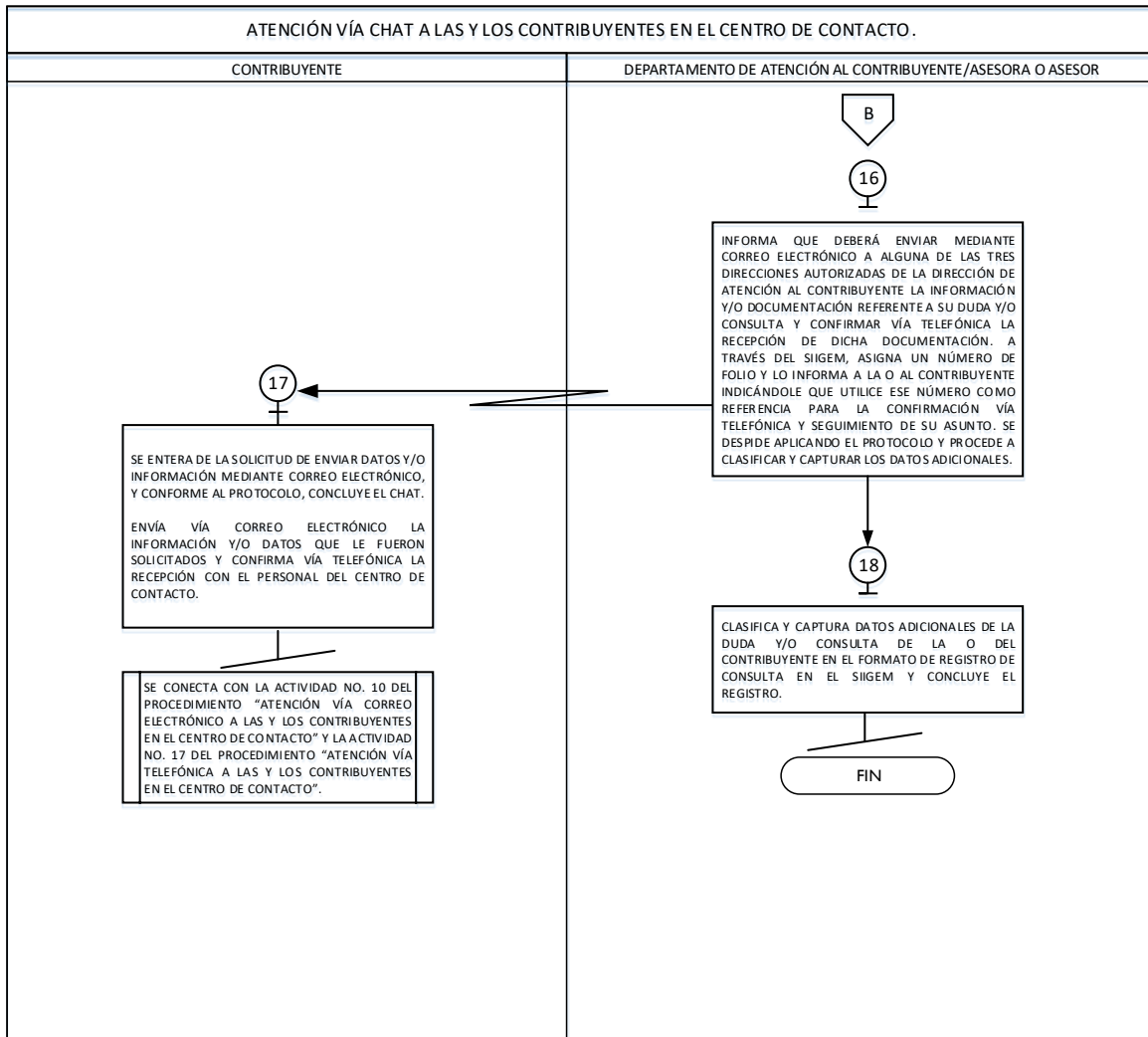
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Contribuyente	Ingresa a la dirección electrónica del Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México (https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/), selecciona la opción "chat", captura los datos requeridos y espera la conexión con la asesora o el asesor disponible para el inicio del chat.
2	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	Recibe el aviso del sistema, el cual abre pantalla del chat; inicia la aplicación del Protocolo y solicita los datos de identificación de la o el contribuyente.
3	Contribuyente	Se entera de la solicitud, proporciona su nombre, número telefónico, municipio de procedencia y otros datos solicitados por la asesora o el asesor.
4	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	Se entera y captura los datos de la o el contribuyente en el formato "Registro de Consulta" en el Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM) y pregunta respecto de la duda y/o consulta de la o el contribuyente.
5	Contribuyente	Se entera y expone su duda y/o consulta.
6	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	Se entera de la duda y/o consulta y determina: ¿La duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación?
7	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	La duda y/o consulta no es competencia de la Dirección General de Recaudación. Busca datos (número telefónico y/o portal WEB) de la unidad administrativa competente, se entera e informa a la o el contribuyente y pregunta si tiene alguna otra duda y/o consulta.
8	Contribuyente	Se entera de los datos de la unidad administrativa competente para dar atención a su duda y/o consulta e informa si tiene otra duda y/o consulta.
9	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	Se entera si la o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta y procede según corresponda. ¿La o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta?
10	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	No tiene alguna otra duda y/o consulta. Se despide aplicando el Protocolo, concluye la captura de datos de la atención brindada en el formato "Registro de Consultas" del SIIGEM y procede a clasificar y capturar los datos adicionales. Se conecta con la actividad No. 18.
11	Contribuyente	Recibe la despedida de la asesora o del asesor conforme al Protocolo y concluye el chat.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
12	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	<p>Sí tiene alguna otra duda y/o consulta.</p> <p>Analiza la duda y/o consulta y procede a determinar.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 6.</p>
13	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta sí es competencia de la Dirección General de Recaudación.</p> <p>Con base en la información proporcionada por la o el contribuyente determina:</p> <p>¿La duda y/o consulta requiere asesoría y orientación o atención especial?</p>
14	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta requiere Asesoría y Orientación</p> <p>Consulta la información en el SIIGEM, Portal de Servicios al Contribuyente, legislación y archivos; otorga la información para resolver la duda y/o consulta de la o el contribuyente y pregunta si tiene otra duda y/o consulta.</p>
15	Contribuyente	<p>Se entera, resuelve su duda y/o consulta e informa si tiene otra duda y/o consulta.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 9.</p>
16	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	<p>La duda y/o consulta requiere Atención Especial.</p> <p>Informa a la o al contribuyente que deberá enviar mediante correo electrónico a alguna de las tres direcciones autorizadas de la Dirección de Atención al Contribuyente la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta, y confirmar vía telefónica la recepción de dicha documentación. A través del SIIGEM, asigna un número de folio y lo informa a la o al contribuyente indicándole que utilice ese número como referencia para la confirmación vía telefónica y seguimiento de su asunto. Se despide aplicando el Protocolo y procede a clasificar y capturar los datos adicionales.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 18.</p>
17	Contribuyente	<p>Se entera de la solicitud de enviar datos y/o información mediante correo electrónico, y conforme al Protocolo, concluye el chat.</p> <p>Envía vía correo electrónico la información y/o datos que le fueron solicitados y confirma vía telefónica la recepción con el personal del Centro de Contacto.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 10 del Procedimiento “Atención Vía Correo Electrónico a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto” y la actividad No. 17 del Procedimiento “Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto”.</p>
18	Departamento de Atención al Contribuyente/Asesora o Asesor	<p>Clasifica y captura datos adicionales de la duda y/o consulta de la o del contribuyente en el formato de Registro de Consulta en el SIIGEM y concluye el registro.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

DIAGRAMA DE BLOQUE







MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada a las y los contribuyentes vía chat:

$$\frac{\text{Número diario de chats atendidos}}{\text{Número diario de chats recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de chats atendidos.}$$

Registros de evidencias:

Las asesoras y los asesores registran las asesorías que proporcionan en el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México).

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Registro de Consulta.

Registro de Consulta.

REGISTRO DE CONSULTA

* CAMPOS OBLIGATORIOS
** SELECCIONAR DE 1 A 3 SUBCONCEPTOS

* TIPO DE SERVICIO:	selecciona... ①
RFC:	_____ ②
* NOMBRE / EMPRESA:	_____ ③
ENTIDAD:	selecciona... ④
MUNICIPIO:	selecciona... ⑤
TELÉFONO:	_____ ⑥
CORREO:	_____ ⑦
<input checked="" type="checkbox"/> CONTROL VEHICULAR ⑧ <input checked="" type="checkbox"/> TRÁMITES FISCALES ⑨	

CONTROL VEHICULAR

PLACA:	_____ ⑩
MARCA:	_____ ⑪
MODELO:	selecciona... ⑫
LÍNEA:	_____ ⑬

TENENCIA ⑭ <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN TENENCIA <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS TENENCIA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTOS <input type="checkbox"/> IMP. ADQUISICIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB	VERIFICACIÓN ⑮ <input type="checkbox"/> TENENCIA SERVICIO PÚBLICO <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN SERV. PÚBLICO <input type="checkbox"/> CONSULTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO	CONTROL VEHICULAR ⑯ <input type="checkbox"/> SITUACIÓN CRÍTICA <input type="checkbox"/> VEHÍCULO NUEVO <input type="checkbox"/> BAJA DE PLACAS <input type="checkbox"/> CAMBIO PROPIETARIO <input type="checkbox"/> VEHÍCULO EXTRANJERO <input type="checkbox"/> VEHÍCULO OTRA ENTIDAD <input type="checkbox"/> TARJETAS DE CIRCULACIÓN <input type="checkbox"/> CORRECCIONES AL PADRÓN <input type="checkbox"/> OTROS CV <input type="checkbox"/> VEHÍCULO USADO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO	INFRACCIONES ⑰ <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS
LICENCIAS ⑱ <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS			

TRÁMITES FISCALES

LÍNEA: _____ ⑲			
EROGACIONES ⑳ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> DICTAMEN FISCAL <input type="checkbox"/> OTROS	REPECO ㉑ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> TALONARIO DE PAGO <input type="checkbox"/> CUOTA FIJA O ESTIMATIVA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> RFC <input type="checkbox"/> OTROS	INTERMEDIOS ㉒ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> OTROS	REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES (REC) ㉓ <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CONSULTA Y/O CONTRASEÑA
OTROS IMPUESTOS ㉔ <input type="checkbox"/> NOTARIOS DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> IEPS (GASOLINERAS) <input type="checkbox"/> 3.5 MEDIO AMBIENTE (AGUA) <input type="checkbox"/> PAGO DE DERECHOS <input type="checkbox"/> DEVOLUCIONES <input type="checkbox"/> PAGO EN PARCIALIDADES <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN ISAN	PREDIAL ㉕ <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS	HOSPEDAJ ㉖ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS	RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL ㉗ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS
CFDI ㉘ <input type="checkbox"/> FACTURA ELECTRÓNICA		OTROS ㉙ <input type="checkbox"/> OTROS	

ASIGNAR NÚMERO DE TRÁMITE: SI NO ⑳

CONCLUYO: SI NO ㉑

OBSERVACIONES:

㉒

Instructivo para llenar el formato: "Registro de Consulta".

Objetivo: Llevar un registro de las asesorías proporcionadas a las y los contribuyentes en materia de control vehicular, trámites fiscales y otros tópicos.

Distribución y Destinatario: El formato se encuentra automatizado y es parte del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

No.	Concepto	Descripción
1	Tipo de Servicio	Seleccionar el medio por el que se recibió la consulta (teléfono, chat, correo electrónico o personalizada).
2	RFC	Capturar el Registro Federal de Contribuyentes.
3	Nombre / Empresa	Capturar el nombre de la o del contribuyente o la razón social de la persona jurídica colectiva.
4	Entidad	Seleccionar el Estado de la República Mexicana donde se encuentra la o el contribuyente.
5	Municipio	Seleccionar el Municipio donde se encuentra la o el contribuyente.
6	Teléfono	Capturar el número telefónico de la o del contribuyente.
7	Correo	Capturar el correo electrónico de la o del contribuyente.
8	Control Vehicular	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de control vehicular.
9	Trámites Fiscales	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de Trámites Fiscales.
10	Placa	Registrar el número de matrícula que portan las placas del vehículo a consultar.
11	Marca	Registrar la marca del vehículo a consultar.
12	Modelo	Registrar el modelo del vehículo a consultar.
13	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite de control vehicular.
14	Tenencia	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
15	Verificación	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría corresponda a verificación vehicular.
16	Control vehicular	Marcar con una ✓ el tipo de movimiento de control vehicular al que corresponda la asesoría.
17	Infracciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de infracciones por incumplimiento al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
18	Licencias	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de licencias de conducir.
19	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite fiscal.
20	Erogaciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
21	Repecos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Pequeños Contribuyentes.
22	Intermedios	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen Intermedio.
23	Registro Estatal de Contribuyentes (REC)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Registro Estatal de Contribuyentes.
24	Otros Impuestos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un impuesto diferente a los indicados en el formato.
25	Predial	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre el Impuesto Predial.
26	Hospedaje	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Hospedaje.
27	Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Incorporación Fiscal.

No.	Concepto	Descripción
28	CFDI	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre la generación del Comprobante Fiscal Digital por Internet.
29	Otros	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un concepto diferente a los que aparecen en el formato.
30	Asignar número de trámite	Seleccionar SI/NO. SI cuando el asunto se tenga que canalizar o consultar con la unidad administrativa competente, con la finalidad de que se le pueda dar seguimiento con el folio asignado. NO cuando la asesoría sea de atención inmediata.
31	Concluyó	Seleccionar SI/NO. SI cuando la asesoría sea de atención inmediata y esté resuelta. NO cuando la duda y/o consulta deba canalizarse a la unidad administrativa competente.
32	Observaciones	Registrar información importante sobre la asesoría solicitada por la o el contribuyente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070202L/04
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PERSONALIZADA A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES EN EL CENTRO DE CONTACTO.

OBJETIVO: Guiar, orientar y resolver, las dudas y/o consultas que realicen las y los contribuyentes, relacionadas con trámites, servicios, derechos y obligaciones, tanto en materia fiscal como de control vehicular, mediante asesorías proporcionadas de manera personalizada en el Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Atención al Contribuyente responsable de proporcionar asesoría personalizada a las y los contribuyentes.

REFERENCIAS

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 30 de mayo de 2017.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I 12 y 14 fracciones IX y LXXIV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 05 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades en Favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos "Primero", numerales 11 y 17; "Séptimo", numeral 2, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 07 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa"; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070200L Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, 20703001070202L Departamento de Atención al Contribuyente; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 25 de abril de 2019.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 04 de agosto de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Atención al Contribuyente es la unidad administrativa responsable de proporcionar asesoría y orientación a las y los contribuyentes de manera personalizada, así como de elaborar informes y estadísticas de los usuarios atendidos y las asesorías proporcionadas.

Las asesoras y los asesores deberán:

Proporcionar asistencia y orientación personalizada a las y los contribuyentes sobre trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

Aplicar el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente.

Registrar los datos de las y los contribuyentes en el módulo “Registro de Consulta” del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México (SIIGEM).

Asesorar a las y los contribuyentes en las dudas y/o consultas para la realización de sus trámites fiscales y de control vehicular, canalizándolos ante las unidades administrativas competentes que deban conocer y resolver sobre la materia correspondiente.

Asesorar a las y los contribuyentes en la interpretación y aplicación de preceptos legales, que les permita cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

DEFINICIONES

Asesora o asesor: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de Atención al Contribuyente designado para brindar atención a la población a través del Centro de Contacto, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asesora o el asesor con respecto a las dudas y/o consultas que refieren los contribuyentes, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Centro de Contacto, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por la asesora o el asesor.

Centro de contacto: Es el punto de comunicación de la Dirección de Atención al Contribuyente que brinda orientación y asesoría a las y los contribuyentes reales y potenciales del Estado de México, esta comunicación puede ser vía telefónica, chat, correo electrónico o de manera personalizada.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Centro de Contacto, principalmente al aumento considerable de llamadas telefónicas, consultas mediante chat, correo electrónico o atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos, o en la conexión telefónica.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos, y en su caso responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión de estas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes con relación a los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General de Recaudación, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas o bien se le proporcionan a las y los contribuyentes, dentro de las restricciones que establece la ley.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente” y el “Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos de Atención Telefónica” vigente.

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

INSUMOS

Dudas y/o consultas de las y los contribuyentes respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

RESULTADOS

Asistencia, orientación y atención personalizada a las y los contribuyentes con el fin de resolver sus dudas y/o consultas respecto a los trámites y servicios que presta la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**PROCEDIMIENTO**

Atención Vía Telefónica a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.

Atención Vía Correo Electrónico a las y los Contribuyentes en el Centro de Contacto.

POLÍTICAS

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera personalizada en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá elaborar informes y estadísticas con base en las consultas y asesorías que se ofrecen de manera personalizada a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

La titular o el titular del Departamento de Atención al Contribuyente deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de brindar eficiente y oportunamente la atención personalizada en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores deberán brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de brindar eficiente y oportunamente la atención personalizada en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores verificarán que las asesoras y los asesores brinden la atención personalizada en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

Las supervisoras y los supervisores apoyarán a las asesoras y los asesores en proporcionar elementos e información necesaria para resolver las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes en el Centro de Contacto.

Las asesoras y los asesores durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Atención al Contribuyente".

Las asesoras y los asesores que brinden la atención a las y los contribuyentes deberán utilizar como apoyo para resolver las dudas y/o consultas, las páginas electrónicas siguientes: el Portal del Gobierno del Estado de México (<https://edomex.gob.mx>), el Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México (<https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion>) y el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México <https://sfpya.edomexico.gob.mx/recaudacion/siigem.html>).

Las asesoras y los asesores durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse a lo establecido en las Cédulas del Registro Estatal de Trámites y Servicios vigente, Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales y la Legislación Fiscal vigente en la materia.

El tiempo destinado para la atención a cada contribuyente será de 30 minutos y, en caso de contingencia la atención tendrá una duración máxima de 20 minutos.

Las asesoras y los asesores deberán disponer actitud de servicio, expresarse con amabilidad, cortesía y buen trato en la atención a las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán generar un ambiente de confianza y empatía necesaria a las y los contribuyentes para que expresen sus dudas y/o consultas.

Las asesoras y los asesores deberán escuchar con atención a las y los contribuyentes cuando expresen el motivo de su duda y/o consulta, con el fin de tener la información completa a efecto de responder adecuadamente y resolver su duda y/o consulta.

Las asesoras y los asesores deberán evitar en todo momento polemizar o discutir con las y los contribuyentes.

Las asesoras y los asesores deberán orientar y, en su caso, canalizar a las y los contribuyentes con la autoridad competente, cuando la duda y/o consulta no sea competencia de la Dirección General de Recaudación.

Si la duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación, pero requiere canalizarse al área competente para su resolución, las asesoras y los asesores deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su duda y/o consulta para su seguimiento.

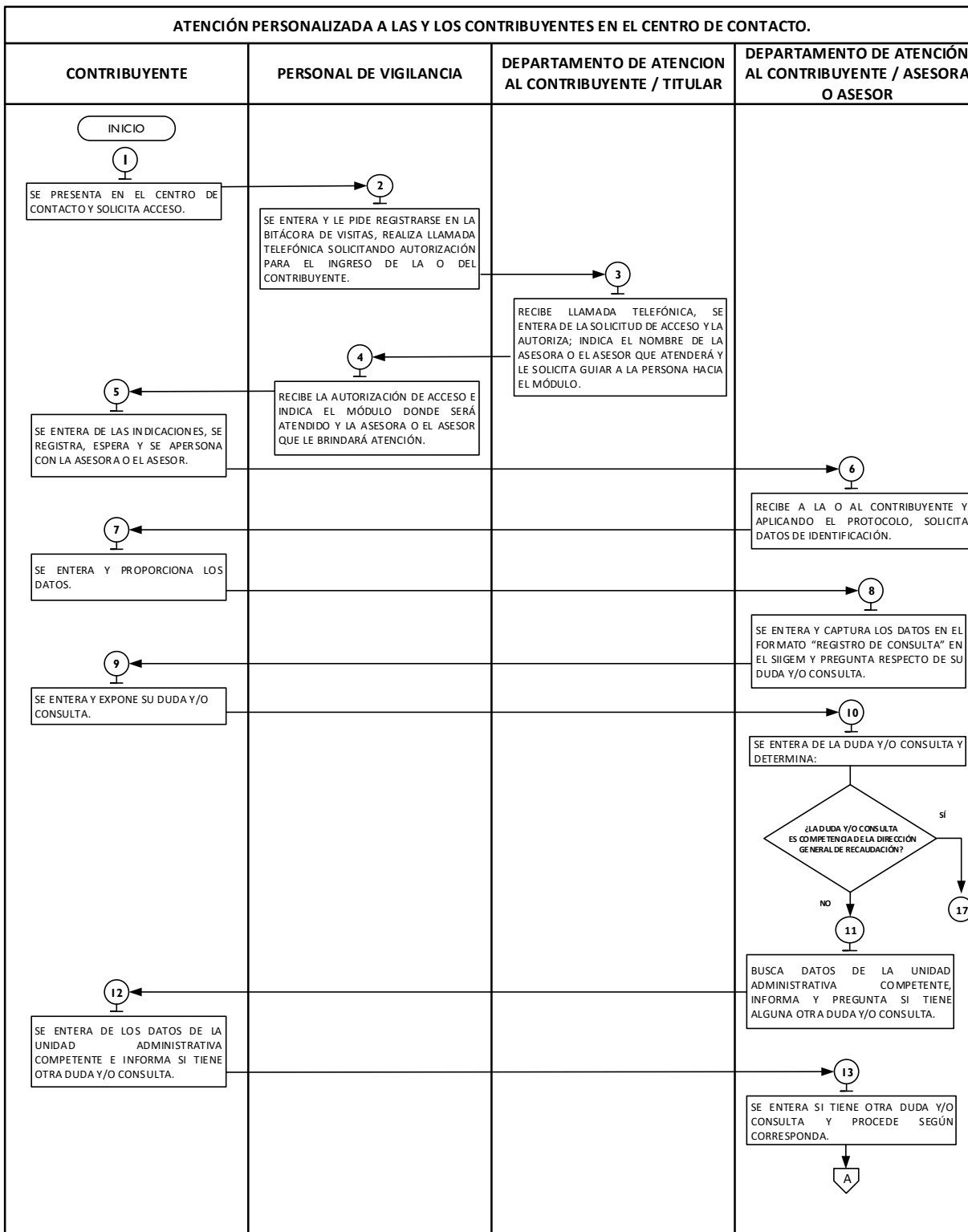
En caso de que el contribuyente manifieste tener otra duda y/o consulta se le atenderá conforme al procedimiento establecido.

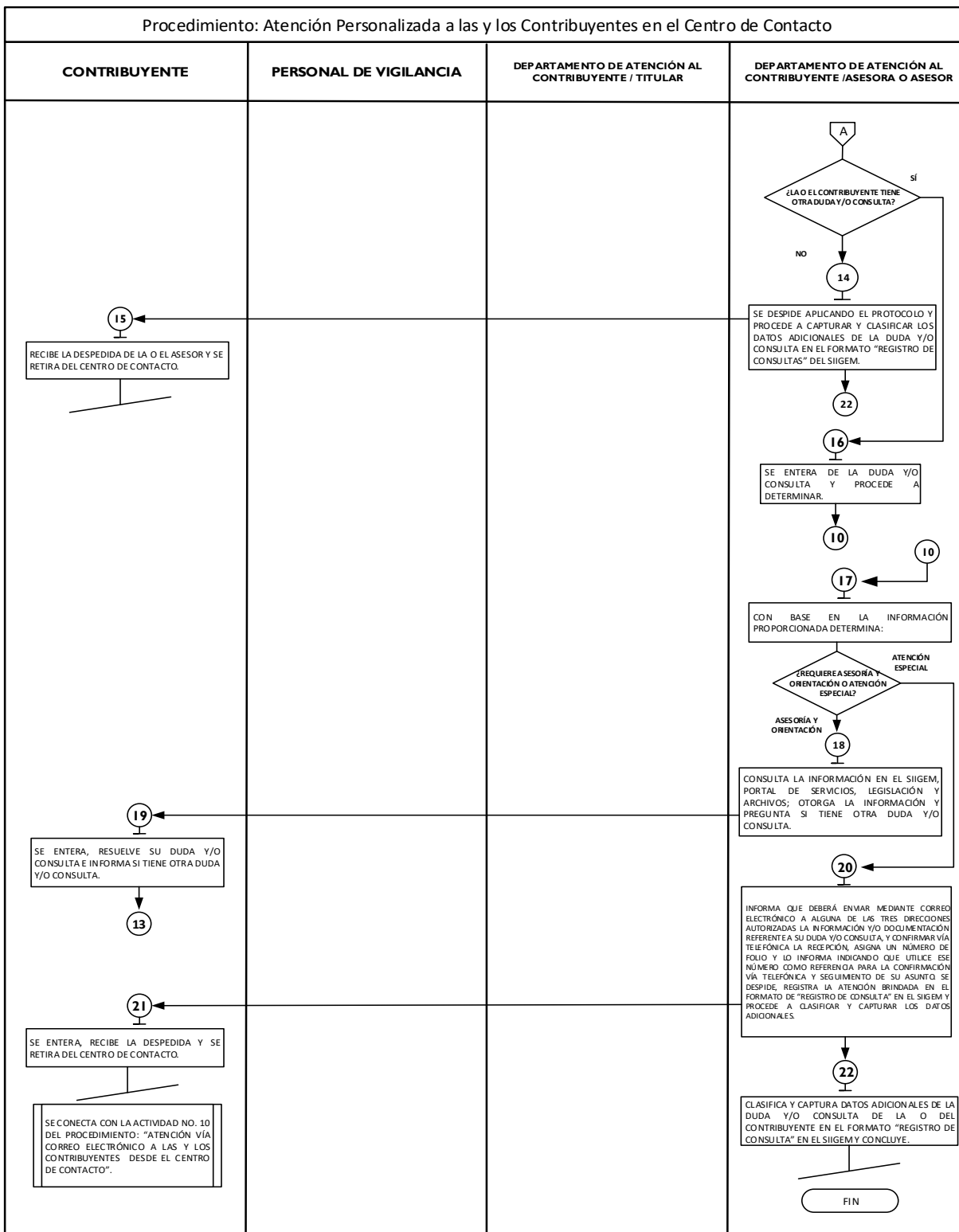
DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Contribuyente	Se presenta en el Centro de Contacto de la Dirección de Atención al Contribuyente y solicita acceso al personal de vigilancia para ser atendido.
2	Personal de Vigilancia	Se entera de la solicitud del contribuyente, le pide registrarse en la bitácora de visitas y esperar la autorización de acceso; realiza llamada telefónica a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva solicitando autorización para el ingreso de la o del contribuyente.
3	Departamento de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud de acceso y la autoriza; indica al personal de vigilancia el nombre de la asesora o el asesor que atenderá a la o al contribuyente y le solicita guiar a la persona hacia el módulo donde será atendido.
4	Personal de Vigilancia	Recibe la autorización de acceso e indica a la o al contribuyente el módulo donde será atendido y la asesora o el asesor que le brindará atención.
5	Contribuyente	Se entera de las indicaciones, se registra, espera el momento de su turno y se apersona con la asesora o el asesor para recibir la asesoría y orientación respecto de su duda y/o consulta.
6	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Recibe a la o al contribuyente y aplicando el Protocolo, solicita sus datos de identificación (nombre, estado y municipio de procedencia, número telefónico, entre otros).
7	Contribuyente	Se entera y proporciona los datos solicitados por la asesora o el asesor.
8	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Se entera y captura los datos de la o el contribuyente en el formato "Registro de Consulta" en el SIIGEM y pregunta al contribuyente respecto de su duda y/o consulta.
9	Contribuyente	Se entera y expone su duda y/o consulta.
10	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Se entera de la duda y/o consulta y determina: ¿La duda y/o consulta es competencia de la Dirección General de Recaudación?
11	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta no es competencia de la Dirección General de Recaudación. Busca datos (número telefónico y/o portal WEB) de la unidad administrativa competente, se entera e informa a la o al contribuyente y pregunta si tiene alguna otra duda y/o consulta.
12	Contribuyente	Se entera de los datos de la unidad administrativa competente para dar atención a su duda y/o consulta e informa si tiene otra duda y/o consulta.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
13	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Se entera si la o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta y procede según corresponda. ¿La o el contribuyente tiene otra duda y/o consulta?
14	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	No tiene alguna otra duda y/o consulta. Se despide aplicando el Protocolo y procede a capturar y clasificar los datos adicionales de la duda y/o consulta en el formato "Registro de Consultas" del SIIGEM. Se conecta con la actividad No. 22.
15	Contribuyente	Recibe la despedida de la o del asesor y se retira del Centro de Contacto.
16	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Sí tiene alguna otra duda y/o consulta. Se entera de la duda y/o consulta y procede a determinar. Se conecta con la actividad No. 10.
17	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta sí es competencia de la Dirección General de Recaudación. Con base en la información proporcionada por la o el contribuyente determina: ¿Requiere asesoría y orientación o atención especial?
18	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta requiere Asesoría y Orientación. Consulta la información en el SIIGEM, Portal de Servicios al Contribuyente del Gobierno del Estado de México, legislación y archivos; otorga la información a la o al contribuyente y pregunta si tiene otra duda y/o consulta.
19	Contribuyente	Se entera, resuelve su duda y/o consulta e informa si tiene otra duda y/o consulta. Se conecta con la actividad No. 13.
20	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	La duda y/o consulta requiere Atención Especial. Informa a la o al contribuyente que deberá enviar mediante correo electrónico a alguna de las tres direcciones autorizadas de la Dirección de Atención al Contribuyente la información y/o documentación referente a su duda y/o consulta, y confirmar vía telefónica la recepción de dicha documentación. A través del SIIGEM, asigna un número de folio y lo informa a la o al contribuyente indicándole que utilice ese número como referencia para la confirmación vía telefónica y seguimiento de su asunto. Se despide aplicando el Protocolo, registra la atención brindada en el formato de "registro de consulta" en el SIIGEM y procede a clasificar y capturar los datos adicionales. Se conecta con la actividad No. 22.
21	Contribuyente	Se entera, recibe despedida y se retira del Centro de Contacto. Se conecta con la actividad No. 10 del procedimiento: "Atención Vía Correo Electrónico a las y los contribuyentes en el Centro de Contacto".
22	Departamento de Atención al Contribuyente / Asesora o asesor	Clasifica y captura datos adicionales de la duda y/o consulta de la o del contribuyente en el formato "Registro de Consulta" en el SIIGEM y concluye. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DE BLOQUE





MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada a las y los contribuyentes de manera personalizada:

$$\frac{\text{Número diario de atenciones brindadas}}{\text{Número diario de solicitudes de atención recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de atención / atendidas}$$

Registros de evidencias:

Las asesorías proporcionadas por las asesoras y los asesores se registran en el SIIGEM (Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México).

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Registro de Consulta.

REGISTRO DE CONSULTA

* CAMPOS OBLIGATORIOS
** SELECCIONAR DE 1 A 3 SUBCONCEPTOS

* TIPO DE SERVICIO:	selecciona... ①
RFC:	_____ ②
* NOMBRE / EMPRESA:	_____ ③
ENTIDAD:	selecciona... ④
MUNICIPIO:	selecciona... ⑤
TELÉFONO:	_____ ⑥
CORREO:	_____ ⑦

CONTROL VEHICULAR <input checked="" type="checkbox"/> ⑧	TRÁMITES FISCALES <input checked="" type="checkbox"/> ⑨
--	--

CONTROL VEHICULAR

PLACA: _____ ⑩ MARCA: _____ ⑪ MODELO: selecciona... ⑫ LÍNEA: _____ ⑬	TENENCIA ⑭ <input type="checkbox"/> LIQUIDACION TENENCIA <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS TENENCIA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTOS <input type="checkbox"/> IMP. ADQUISICIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB	VERIFICACIÓN ⑮ <input type="checkbox"/> TENENCIA SERVICIO PÚBLICO <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN SERV. PÚBLICO <input type="checkbox"/> CONSULTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> ALTA VERIFICACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO	CONTROL VEHICULAR ⑯ <input type="checkbox"/> SITUACIÓN CRÍTICA <input type="checkbox"/> VEHÍCULO NUEVO <input type="checkbox"/> BAJA DE PLACAS <input type="checkbox"/> CAMBIO PROPIETARIO <input type="checkbox"/> VEHÍCULO EXTRANJERO <input type="checkbox"/> VEHÍCULO OTRA ENTIDAD <input type="checkbox"/> TARJETAS DE CIRCULACIÓN <input type="checkbox"/> CORRECCIONES AL PADRÓN <input type="checkbox"/> OTROS CV <input type="checkbox"/> VEHÍCULO USADO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO	INFRACCIONES ⑰ <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS
---	---	--	---	--

TRÁMITES FISCALES

LICENCIAS ⑱ <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS	LÍNEA: _____ ⑲	EROGACIONES ⑳ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE PAGO WEB <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> DICTAMEN FISCAL <input type="checkbox"/> OTROS	REPECO: ㉑ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> TALONARIO DE PAGO <input type="checkbox"/> CUOTA FIJA O ESTIMATIVA <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> RFC <input type="checkbox"/> OTROS	INTERMEDIOS ㉒ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> REQUERIMIENTO <input type="checkbox"/> OTROS	REGISTRO ESTATAL DE CONTRIBUYENTES (REC) ㉓ <input type="checkbox"/> ALTA <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/> BAJA <input type="checkbox"/> CONSULTA Y/O CONTRASEÑA
---	-----------------------	---	--	--	--

OTROS IMPUESTOS ㉔ <input type="checkbox"/> NOTARIOS DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> IEPS (GASOLINERAS) <input type="checkbox"/> 3.5 MEDIO AMBIENTE (AGUA) <input type="checkbox"/> PAGO DE DERECHOS <input type="checkbox"/> DEVOLUCIONES <input type="checkbox"/> PAGO EN PARCIALIDADES <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN ISAN	PREDIAL ㉕ <input type="checkbox"/> LIQUIDACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS	HOSPEDAJE ㉖ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> COMPROBANTE DE PAGO <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS	RÉGIMEN DE INCORPORACIÓN FISCAL ㉗ <input type="checkbox"/> DECLARACIÓN <input type="checkbox"/> FORMAS DE PAGO <input type="checkbox"/> OTROS
---	---	---	---

CFDI ㉘ <input type="checkbox"/> FACTURA ELECTRÓNICA	OTROS ㉙ <input type="checkbox"/> OTROS	ASIGNAR NÚMERO DE TRÁMITE: <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO ㉚
---	--	--

CONCLUYO: SI NO ㉛

OBSERVACIONES:

㉜

Instructivo para llenar el formato: “Registro de Consulta”.
Objetivo: Llevar un registro de las asesorías proporcionadas a las y los contribuyentes en materia de control vehicular, trámites fiscales y otros tópicos.
Distribución y Destinatario: El formato se encuentra automatizado y es parte del Sistema Integral de Ingresos del Gobierno del Estado de México.

No.	Concepto	Descripción
1	Tipo de Servicio	Seleccionar el medio por el que se recibió la consulta (teléfono, chat, correo electrónico o personalizada).
2	RFC	Capturar el Registro Federal de Contribuyentes.
3	Nombre / Empresa	Capturar el nombre de la o del contribuyente o la razón social de la persona jurídica colectiva.
4	Entidad	Seleccionar el Estado de la República Mexicana donde se encuentra la o el contribuyente.
5	Municipio	Seleccionar el Municipio donde se encuentra la o el contribuyente.
6	Teléfono	Capturar el número telefónico de la o del contribuyente.
7	Correo	Capturar el correo electrónico de la o del contribuyente.
8	Control Vehicular	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de control vehicular.
9	Trámites Fiscales	Marcar con una ✓ si la asesoría contempla un tema de Trámites Fiscales.
10	Placa	Registrar el número de matrícula que portan las placas del vehículo a consultar.
11	Marca	Registrar la marca del vehículo a consultar.
12	Modelo	Registrar el modelo del vehículo a consultar.
13	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite de control vehicular.
14	Tenencia	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos.
15	Verificación	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría corresponda a verificación vehicular.
16	Control vehicular	Marcar con una ✓ el tipo de movimiento de control vehicular al que corresponda la asesoría.
17	Infracciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de infracciones por incumplimiento al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
18	Licencias	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea de licencias de conducir.
19	Línea de Captura	Registrar el número de la línea de captura (27 dígitos) con el que pretende pagar o realizó el pago del trámite fiscal.
20	Erogaciones	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal.
21	Repecos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Pequeños Contribuyentes.
22	Intermedios	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen Intermedio.
23	Registro Estatal de Contribuyentes (REC)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Registro Estatal de Contribuyentes.
24	Otros Impuestos	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un impuesto diferente a los indicados en el formato.
25	Predial	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre el Impuesto Predial.
26	Hospedaje	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Impuesto sobre Hospedaje.

No.	Concepto	Descripción
27	Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre Régimen de Incorporación Fiscal.
28	CFDI	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre la generación del Comprobante Fiscal Digital por Internet.
29	Otros	Marcar con una ✓ el concepto correspondiente, cuando la asesoría sea sobre un concepto diferente a los que aparecen en el formato.
30	Asignar número de trámite	Seleccionar SI/NO. SI cuando el asunto se tenga que canalizar o consultar con la unidad administrativa competente, con la finalidad de que se le pueda dar seguimiento con el folio asignado. NO cuando la asesoría sea de atención inmediata.
31	Concluyó	Seleccionar SI/NO. SI cuando la asesoría sea de atención inmediata y esté resuelta. NO cuando la duda y/o consulta deba canalizarse a la unidad administrativa competente.
32	Observaciones	Registrar información importante sobre la asesoría solicitada por la o el contribuyente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070201L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: SUMINISTRO DE MATERIALES DE DIFUSIÓN EN MEDIOS IMPRESOS A LAS OFICINAS ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN.

OBJETIVO: Garantizar que las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación cuenten con los materiales de difusión en medios impresos, para facilitar la difusión de información a la población contribuyente, la cual coadyuve al cumplimiento de sus obligaciones fiscales y la realización de sus trámites y servicios, mediante el suministro del material correspondiente.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Orientación Masiva responsable del suministro de materiales de difusión en medios impresos para las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación.

REFERENCIAS

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070200L Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, 20703001070201L Departamento de Orientación Masiva; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 25 de abril de 2019.

Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México, 2017-2023.

Acuerdo por el que se delegan facultades en favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de septiembre de 2016.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Departamento de Orientación Masiva suministrar los materiales de difusión en medios impresos que requieran y soliciten las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación.

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Revisar y autorizar las propuestas de diseño de materiales de difusión en medios impresos generados en el Departamento de Orientación Masiva.
- Instruir la gestión de los dictámenes correspondientes.

- Autorizar los oficios y documentos inherentes al procedimiento, firmarlos e instruir su entrega.

La o el titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente deberá:

- Revisar y validar las propuestas de diseño de materiales de difusión en medios impresos generados en el Departamento de Orientación Masiva.
- Entregar las propuestas de diseño validadas a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
- Entregar las propuestas de diseño autorizadas a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva.
- Revisar los documentos (oficios y formatos) inherentes al procedimiento.

La o el titular del Departamento de Orientación Masiva deberá:

- Identificar los materiales de difusión en medios impresos programados para su suministro durante el año.
- Instruir a la o al analista elaborar las propuestas de diseño del material de difusión, de identificación y de señalización.
- Entregar las propuestas de diseño a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente para su revisión y validación.
- Entregar a la o al analista del Departamento de Orientación Masiva las propuestas de materiales de difusión en medios impresos autorizadas.
- Instruir a la o al analista elaborar los oficios y llenar los formatos objeto de este procedimiento.
- Revisar los documentos (oficios y formatos) objeto de este procedimiento e instruir a la o al analista realizar las correcciones pertinentes.
- Recibir la información del estatus del proceso adquisitivo y atender al proveedor asignado de acuerdo con los términos del contrato.
- Revisar y verificar que las muestras y/o pruebas de los materiales de difusión en medios impresos entregados por el proveedor cumplan con las especificaciones técnicas, validar mediante rúbrica y autorizar su producción.
- Recibir los materiales de difusión en medios impresos y coordinar su distribución y/o resguardo.

La o el analista del Departamento de Orientación Masiva deberá:

- Elaborar las propuestas de diseño del material de difusión en medios impresos de la Dirección de Atención al Contribuyente en medio electrónico (digital) y dummy, con base en los lineamientos del Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado de México.
- Realizar las correcciones a las propuestas de material de difusión que sean necesarias.
- Elaborar los oficios y llenar los formatos inherentes al procedimiento.
- Entregar los documentos (oficios y formatos) referidos en este procedimiento a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva.
- Entregar los documentos y formatos a sus respectivos destinatarios y conservar los acuses de recibo para archivo y resguardo.

DEFINICIONES

Dictamen técnico de uso de imagen institucional: Es la resolución, que emite la Dirección General de Mercadotecnia, mediante la cual indica que una propuesta de diseño cumple con los elementos gráficos de imagen institucional, para su elaboración de conformidad con el Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado de México.

Dirección de Vinculación: Unidad administrativa dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, facultada para gestionar ante la Coordinación General de Comunicación Social los dictámenes técnicos de uso de imagen institucional.

Dummy o diseño: Prototipo, muestra o modelo, a tamaño real o a escala, en medio físico o digital, de un objeto o producto, que contiene todos los elementos y características que se usarán en la reproducción de este.

Ejemplar: Se refiere a la unidad de cada producto o a cada copia que se ha sacado del mismo modelo; en el caso de este procedimiento, a cada unidad de los carteles, anuncios espectaculares, folletos, volantes, lonas, stabilitys, pendones, etc.

Imagen institucional: Es el conjunto de elementos gráficos que identifican y distinguen a una institución u organización, tales como logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.

Material de difusión: Materiales utilizados para transmitir información a las y los usuarios de manera masiva, pudiendo ser audiovisuales como spots de radio y televisión, digitales como banners para sitios web o redes sociales; o impresos, tales como carteles, anuncios espectaculares, folletos, volantes, lonas, stabilitys, pendones, etc.

Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado de México: Instrumento normativo para el diseño y producción de materiales de comunicación interna, externa o pública que generen las dependencias y organismos del ejecutivo estatal. Contiene las características técnicas y las diferentes aplicaciones de los cinco elementos que conforman la imagen institucional: escudo, logotipo EDOMÉX, lema, tipografía y colores oficiales.

Proveedor: Se refiere a la persona física o jurídica colectiva que elabora, comercializa y suministra los materiales de difusión de identificación y de señalización.

Suministro: Se refiere a las actividades encaminadas a proporcionar a las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación, los materiales de difusión en forma impresa que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones fiscales en la entidad.

INSUMOS

- Programa Anual del Departamento de Orientación Masiva.
- Instrucción verbal y/o escrita de la o del Titular de la Dirección de Atención al Contribuyente respecto de la necesidad de difusión de normatividad, disposición, trámite, servicio o información relacionada con la Dirección General de Recaudación.
- Solicitud por escrito o correo electrónico para atender los requerimientos de las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación, respecto a materiales de difusión en medios impresos de los trámites y servicios, disposiciones normativas, entre otros.

RESULTADOS

Material de difusión en medio impreso suministrado a las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos inherentes a la adquisición de bienes y servicios de la Dirección de Administración y Servicios Generales.

POLÍTICAS

Las solicitudes para la obtención del dictamen técnico de uso de imagen institucional para materiales de difusión impresos deberán ser acompañadas el formato CEAPE: 003.

Las propuestas de diseño de materiales de difusión deberán realizarse en medio electrónico o formato digital; si las dimensiones lo permiten, deberán hacerse en medio impreso.

Los dictámenes técnicos autorizados no podrán ser modificados; en caso de requerir algún cambio en el diseño o la información que contenga, se deberá solicitar un nuevo dictamen técnico.

La o el titular del Departamento de Orientación Masiva deberá realizar las revisiones y correcciones aplicables a los documentos inherentes a este procedimiento en el periodo más breve posible.

Las muestras entregadas por el proveedor deberán ser revisados tanto por la o el titular del Departamento de Orientación Masiva como por la o el analista para cerciorarse que cumplan con las características requeridas antes de solicitar la autorización para reproducirlas.

En caso de que las muestras presentadas por el proveedor no cumplan con las características requeridas o especificadas deberá corregirlas en el tiempo más breve posible y cuantas veces sean necesarias, hasta presentar una muestra satisfactoria y sea autorizada su reproducción.

Los materiales finales entregados por el proveedor deberán ser revisados tanto por la o el titular del Departamento de Orientación Masiva como por la o el analista para cerciorarse de la calidad de los materiales entregados y, en su caso, devolver el material defectuoso al proveedor y exigirle la reposición correspondiente.

La o el analista deberá dar seguimiento oportuno a las solicitudes de dictamen técnico ante la Dirección de Vinculación de la UIPPE y a la adquisición del material ante la Dirección de Administración y Servicios Generales, así como el seguimiento con las Delegaciones Fiscales del envío de los acuses y evidencias fotográficas del material distribuido a la población por el personal de los Centros de Servicios Fiscales.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Con base en el Programa Anual del Departamento de Orientación Masiva; recibe instrucción verbal y/o escrita de la o del titular de la Dirección de Atención al Contribuyente y/o solicitud por escrito o vía correo electrónico de las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación, analiza los requerimientos e instruye a la o al analista elaborar las propuestas de material de difusión en medios impresos según corresponda y le entrega la información requerida para elaborarlas.
2	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucción e información, se entera de los requerimientos, analiza la información y elabora las propuestas de material de difusión en medios impresos, y las entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva para su validación. Retiene la información para consulta y archivo.
3	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe las propuestas de material de difusión en medios impresos, revisa su contenido y determina: ¿Las propuestas cuentan con las características necesarias para su autorización?
4	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Las propuestas no cuentan con las características necesarias. Devuelve a la o al analista las propuestas de material de difusión en medios impresos y le instruye realizar los cambios pertinentes.
5	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucción y las propuestas de material de difusión en medios impresos, realiza los cambios instruidos y entrega las propuestas modificadas a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva. Se conecta con la actividad No. 3.
6	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Las propuestas sí cuentan con las características necesarias. Entrega las propuestas de material de difusión en medios impresos a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente para su visto bueno.
7	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe las propuestas de material de difusión en medios impresos, validadas por la o el titular del Departamento de Orientación Masiva, revisa su contenido y determina: ¿Las propuestas cuentan con las características necesarias para su autorización?
8	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Las propuestas no cuentan con las características necesarias. Devuelve las propuestas de material de difusión en medios impresos a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye realizar los cambios pertinentes.
9	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe las propuestas de material de difusión en medios impresos, se entera de los cambios requeridos, le entrega propuestas e instruye a la o al analista realizar los ajustes. Se conecta con la actividad número 5.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
10	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Las propuestas sí cuentan con las características necesarias. Valida y entrega las propuestas de material de difusión en medios impresos a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su autorización.
11	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe las propuestas de material de difusión en medios impresos validadas por la o el titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, revisa su contenido y determina: ¿Autoriza las propuestas?
12	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	No autorizan las propuestas Devuelve las propuestas de material de difusión en medios impresos a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye realizar los cambios para su autorización. Se conecta con la actividad número 8.
13	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Sí autoriza las propuestas. Autoriza las propuestas de material de difusión en medios impresos mediante su firma y las devuelve a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye realizar el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional dirigido a la o al titular de la Dirección de Vinculación, de la Unidad de Información Planeación y Programación y Evaluación de la Secretaría de Finanzas.
14	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe las propuestas de material de difusión en medios impresos autorizadas, las entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye realizar el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional.
15	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe instrucción y las propuestas de material de difusión en medios impresos autorizadas, las entrega a la o al analista e instruye realizar el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional.
16	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucción y las propuestas de material de difusión en medios impresos autorizadas; elabora el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional, lo rubrica y lo entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva, con las propuestas autorizadas y antecedente del oficio como anexos.
17	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico y sus anexos, lo revisa y determina: ¿El oficio cumple con los requisitos para la solicitud del dictamen técnico?
18	Departamento de Orientación Masiva / Titular	El oficio no cumple con los requisitos Devuelve el oficio y sus anexos a la o al analista e instruye realizar los cambios necesarios.
19	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional y sus anexos, realiza los cambios señalados por la o el titular del Departamento de Orientación Masiva y se los entrega para revisión y rúbrica. Se conecta con la actividad número 17.
20	Departamento de Orientación Masiva / Titular	El oficio sí cumple con los requisitos. Lo rubrica y entrega junto con los anexos a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente para su validación.

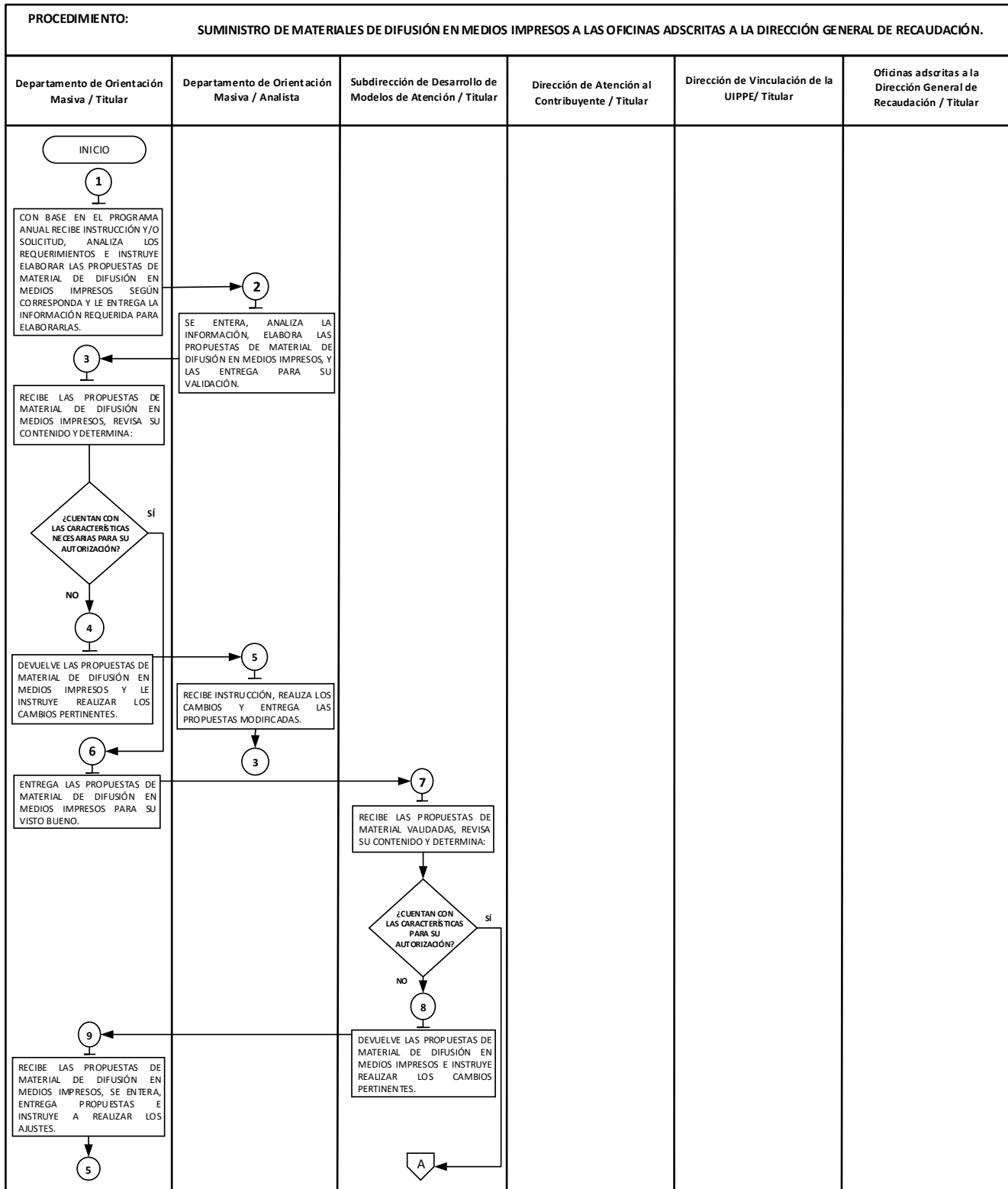
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
21	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico y anexos, revisa y determina: ¿El oficio cumple con los requisitos para la solicitud del dictamen técnico?
22	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	El oficio no cumple con los requisitos. Lo devuelve con los anexos a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye realizar los cambios necesarios.
23	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen con los anexos, analiza los cambios requeridos, lo devuelve con los anexos e instruye a la o al Analista realizar los cambios. Se conecta con la actividad número 19.
24	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	El oficio sí cumple con los requisitos. Rubrica el oficio y lo entrega con los anexos a la o al titular de la Dirección Atención al Contribuyente para su firma.
25	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico con los anexos, lo revisa y determina: ¿El oficio cumple con los requisitos para su firma?
26	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	El oficio no cumple con los requisitos. Devuelve el oficio con los anexos a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye realizar los cambios pertinentes. Se conecta con la actividad número 22.
27	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	El oficio sí cumple con los requisitos. Lo firma y devuelve con los anexos a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye realizar la entrega correspondiente.
28	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente con los anexos y entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye realizar la entrega correspondiente.
29	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional firmado con los anexos y lo entrega con los anexos a la o al analista e instruye realizar la entrega correspondiente.
30	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe el oficio de solicitud de dictamen técnico firmado y anexos las propuestas de material de difusión en medios impresos autorizadas, genera copia del oficio, entrega los originales a la Dirección de Vinculación de la UIPPE y conserva acuse de recibo.
31	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación / Titular	Recibe oficio de solicitud de dictamen técnico de uso de imagen institucional y propuestas del material de difusión en medios impresos, las revisa y determina: ¿Las propuestas cumplen con el Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México?
32	Dirección de Vinculación de la UIPPE / Titular	Las propuestas no cumplen con el Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México. Informa el incumplimiento mediante oficio y/o correo electrónico a la Dirección de Atención al Contribuyente y le solicita realizar las modificaciones necesarias para cumplir con el Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México, así como devolver las correcciones por el mismo medio.
33	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe solicitud y modificaciones por oficio y/o correo electrónico de la Dirección de Vinculación; se entera, lo turna a la

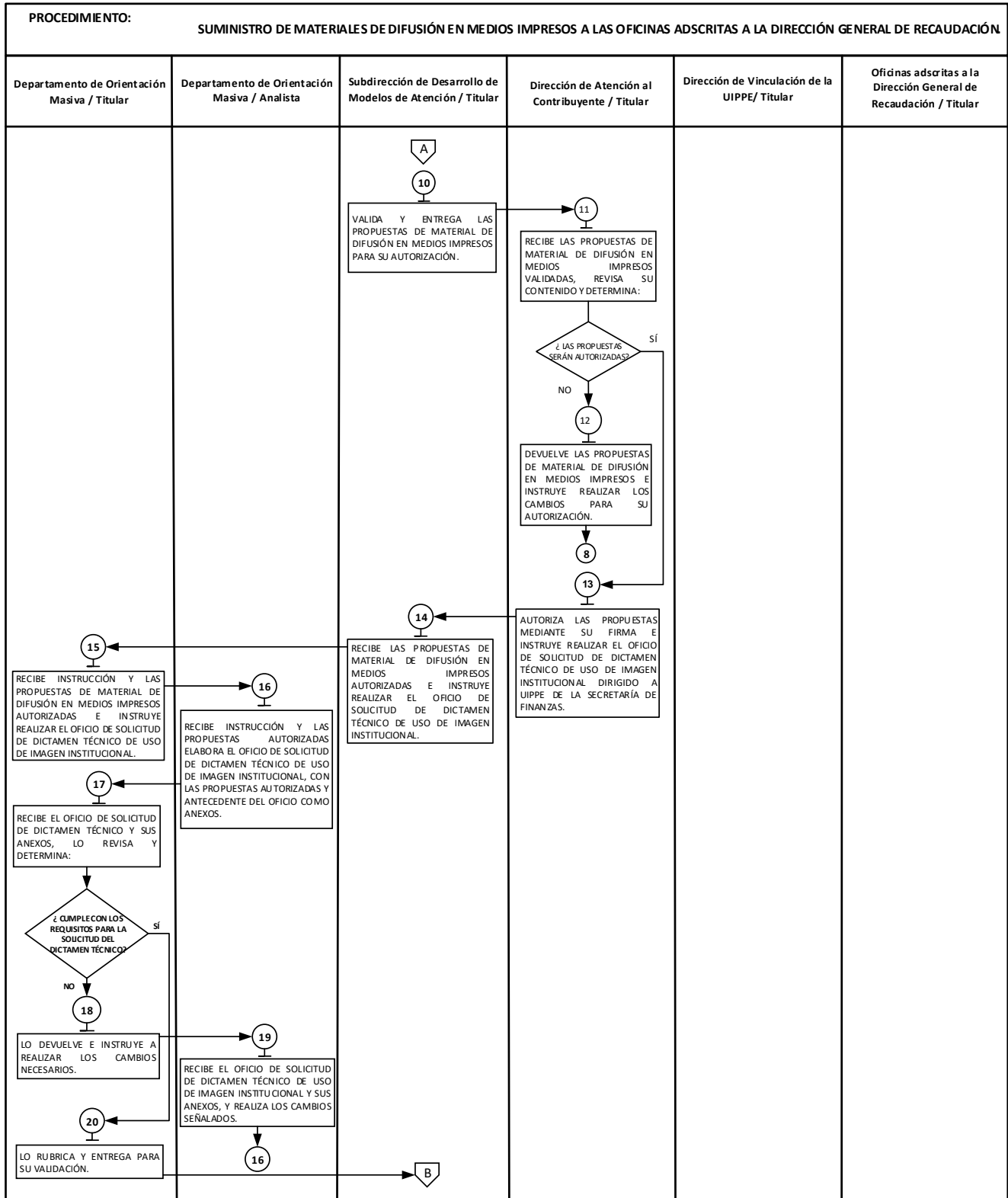
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye atender las modificaciones requeridas por la Dirección de Vinculación de la UIPPE.
34	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio y/o correo electrónico de la Dirección de Vinculación y, en su caso, firma acuse de recibo; se entera de la solicitud de modificaciones, lo turna al Departamento de Orientación Masiva e instruye atender las modificaciones requeridas por la Dirección de Vinculación de la UIPPE.
35	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe oficio y/o correo electrónico de la Dirección de Vinculación; se entera de las modificaciones, lo turna a la o al Analista e instruye atender las modificaciones solicitadas por la Dirección de Vinculación de la UIPPE.
36	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucciones y el oficio y/o correo electrónico, se entera de la necesidad de modificación a las propuestas de material de difusión en medios impresos; realiza las correcciones solicitadas y las entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva. Se conecta con la actividad número 3.
37	Dirección de Vinculación de la UIPPE / Titular	La propuesta sí cumple con el Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México. Solicita la autorización del dictamen técnico de uso de imagen institucional ante la Dirección General de Mercadotecnia de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México. Se conecta con el procedimiento inherente a la “Emisión del dictamen técnico de uso de imagen institucional” de la Coordinación General de Comunicación Social.
38	Dirección de Vinculación de la UIPPE / Titular	Recibe el dictamen técnico de uso de imagen institucional emitido por la Dirección General de Mercadotecnia de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Estado de México, elabora oficio dirigido a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, anexa el original del dictamen técnico de uso de imagen institucional y lo turna. Archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
39	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio y original del dictamen técnico de uso de imagen institucional, revisa, entrega oficio y dictamen a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye realizar las gestiones para la adquisición del material de difusión en medios impresos.
40	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio y original del dictamen técnico de uso de imagen institucional, se entera, los entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye realizar las gestiones para la adquisición del material de difusión en medios impresos.
41	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe oficio y original del dictamen técnico de uso de imagen institucional, se entera, los entrega a la o al analista, y le instruye elaborar un oficio de solicitud de adquisición del material de difusión en medios impresos que fue dictaminado, a la Dirección de Administración y Servicios Generales.
42	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucción, oficio y original del dictamen técnico para el uso de imagen institucional, se entera y resguarda temporalmente el oficio y el dictamen. Elabora oficio de solicitud de adquisición, dirigido a la o al titular de la Dirección de Administración y Servicios Generales, para la

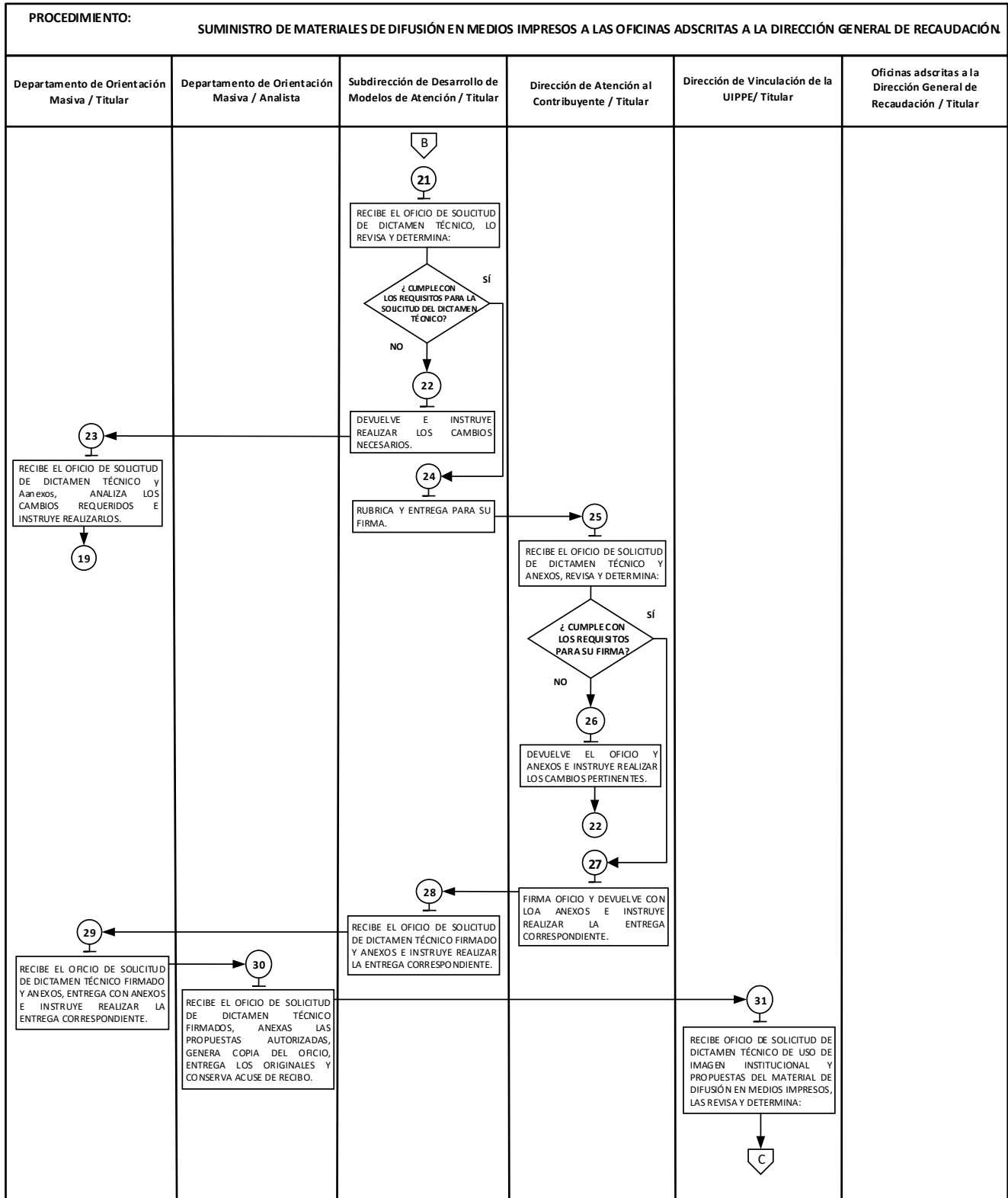
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		adquisición del material de difusión en medios impresos, señalando los términos y condiciones necesarios, anexa el original del dictamen técnico de uso de imagen institucional y lo entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva.
43	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe el oficio de solicitud de adquisición y el dictamen técnico de uso de imagen institucional; revisa, rubrica oficio y entrega a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente.
44	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio de solicitud de adquisición y dictamen técnico de uso de imagen institucional; valida oficio mediante rúbrica y entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para firma.
45	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio de solicitud de adquisición y, dictamen técnico de uso de imagen institucional; firma oficio y devuelve a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente para su entrega.
46	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe el oficio de solicitud de adquisición , firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, y el dictamen técnico de uso de imagen institucional; se entera y lo entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva para su entrega.
47	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe el oficio de solicitud de adquisición , firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, y dictamen técnico de uso de imagen institucional; se entera y lo entrega a la o al Analista para su entrega.
48	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe el oficio de solicitud de adquisición , firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, y dictamen técnico de uso de imagen institucional; se entera, entrega el original a la Dirección de Administración y Servicios Generales, y las copias correspondientes. Conserva acuse de recibo.
49	Dirección de Administración y Servicios Generales / Titular	Recibe el oficio de solicitud de adquisición y dictamen técnico de uso de imagen institucional y se entera de la solicitud y procede a realizar la adquisición correspondiente. Se conecta con el procedimiento inherente a la adquisición de bienes y contratación de servicios.
50	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Una vez concluido el proceso adquisitivo y recibido a entera satisfacción el material de difusión en medios impresos que corresponde a las muestras autorizadas determina: ¿El material es para su distribución o almacenaje?
51	Departamento de Orientación Masiva / Titular	El material de difusión en medios impresos es para almacenaje. Entrega e instruye a la o al Analista resguardar los materiales en el Almacén.
52	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe material e instrucción, se entera y resguarda los materiales de difusión en medios impresos dentro del Almacén.
53	Departamento de Orientación Masiva / Titular	El material de difusión es para distribución. Organiza el material para su distribución a las Delegaciones Fiscales, lo resguarda e instruye a la o al analista elaborar oficios dirigidos a las o los titulares de las Delegaciones Fiscales que correspondan, mediante los cuales se informen las cantidades a entregar y su finalidad (en adelante oficios de entrega de materiales).
54	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe instrucción, elabora los oficios de entrega de materiales y los entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva para rúbrica.

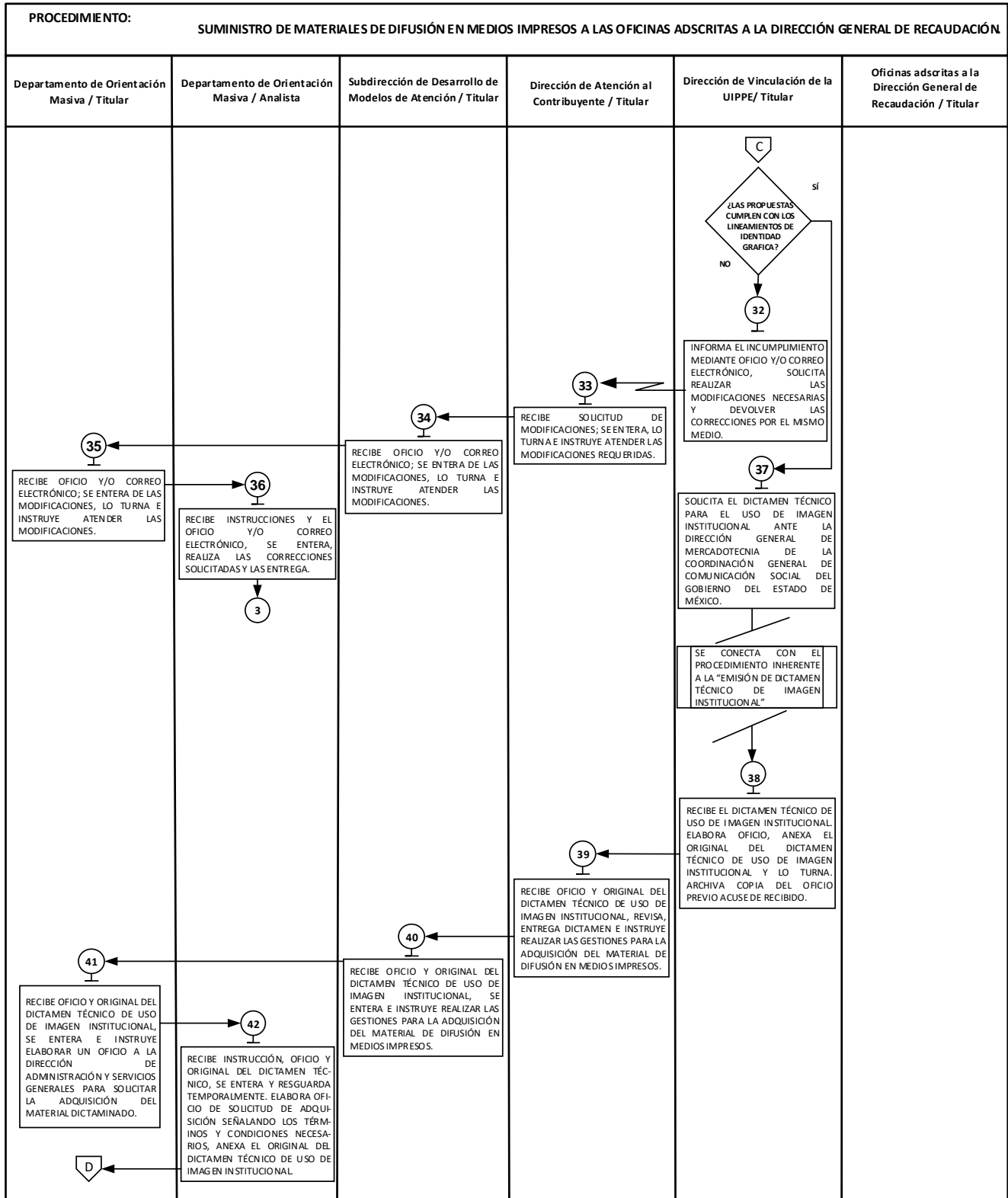
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
55	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe los oficios de entrega de materiales , los revisa, los rubrica y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente para su revisión y rúbrica.
56	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios de entrega de materiales , los revisa, los rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su revisión y firma.
57	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios de entrega de materiales , los revisa, los firma, los devuelve a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente e instruye la entrega de los oficios y los materiales.
58	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios de entrega de materiales firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, los entrega a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva e instruye la entrega de los oficios y los materiales.
59	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe los oficios de entrega de materiales firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, los entrega a la o al analista con los materiales previamente organizados e instruye la entrega de los oficios y los materiales.
60	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe los materiales y los oficios de entrega de materiales firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, se entera, entrega los oficios y los materiales al personal de valija de correspondencia de las Delegaciones Fiscales y solicita acuse de recibo, entrega copias de conocimiento correspondientes y archiva los acuses de recibo.
61	Delegación Fiscal / Titular	Recibe oficio de entrega de materiales y los materiales que le corresponden, los reparte mediante oficio a los Centros de Servicios Fiscales a su cargo, genera evidencia fotográfica de la distribución, obtiene firmas de acuse de recibo, envía los acuses de recibo mediante oficio a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente y la evidencia fotográfica por correo electrónico. Archiva el oficio recibido.
62	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe evidencia fotográfica por correo electrónico y oficio con los acuses de recibo del material que fue enviado, se entera, entrega acuses a la o al titular de la Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente, y le envía correo electrónico con la evidencia fotográfica.
63	Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe evidencia fotográfica y oficios con los acuses de recibo del material enviado, se entera, entrega acuses a la o al titular del Departamento de Orientación Masiva, y le envía correo electrónico con la evidencia fotográfica.
64	Departamento de Orientación Masiva / Titular	Recibe evidencia fotográfica por correo electrónico y oficios de acuse de recibo del material enviado, se entera, los entrega a la o al analista e instruye su resguardo, y le envía correo electrónico con la evidencia fotográfica.
65	Departamento de Orientación Masiva / Analista	Recibe evidencia fotográfica vía correo y oficios de acuse de recibo del material enviado, se entera, los resguarda en el expediente físico respectivo e integra el expediente electrónico con la evidencia fotográfica. FIN DEL PROCEDIMIENTO

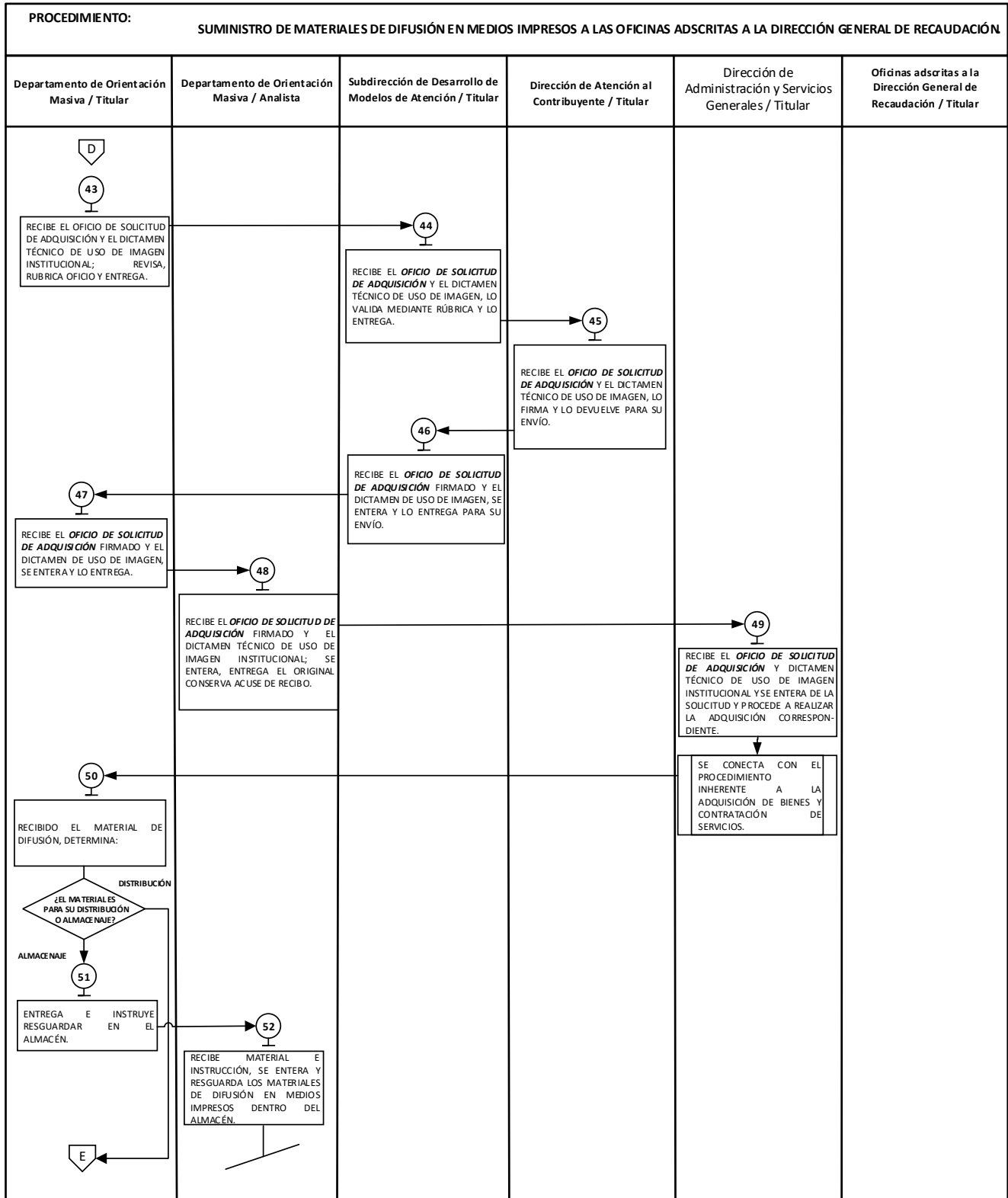
DIAGRAMA DE BLOQUE

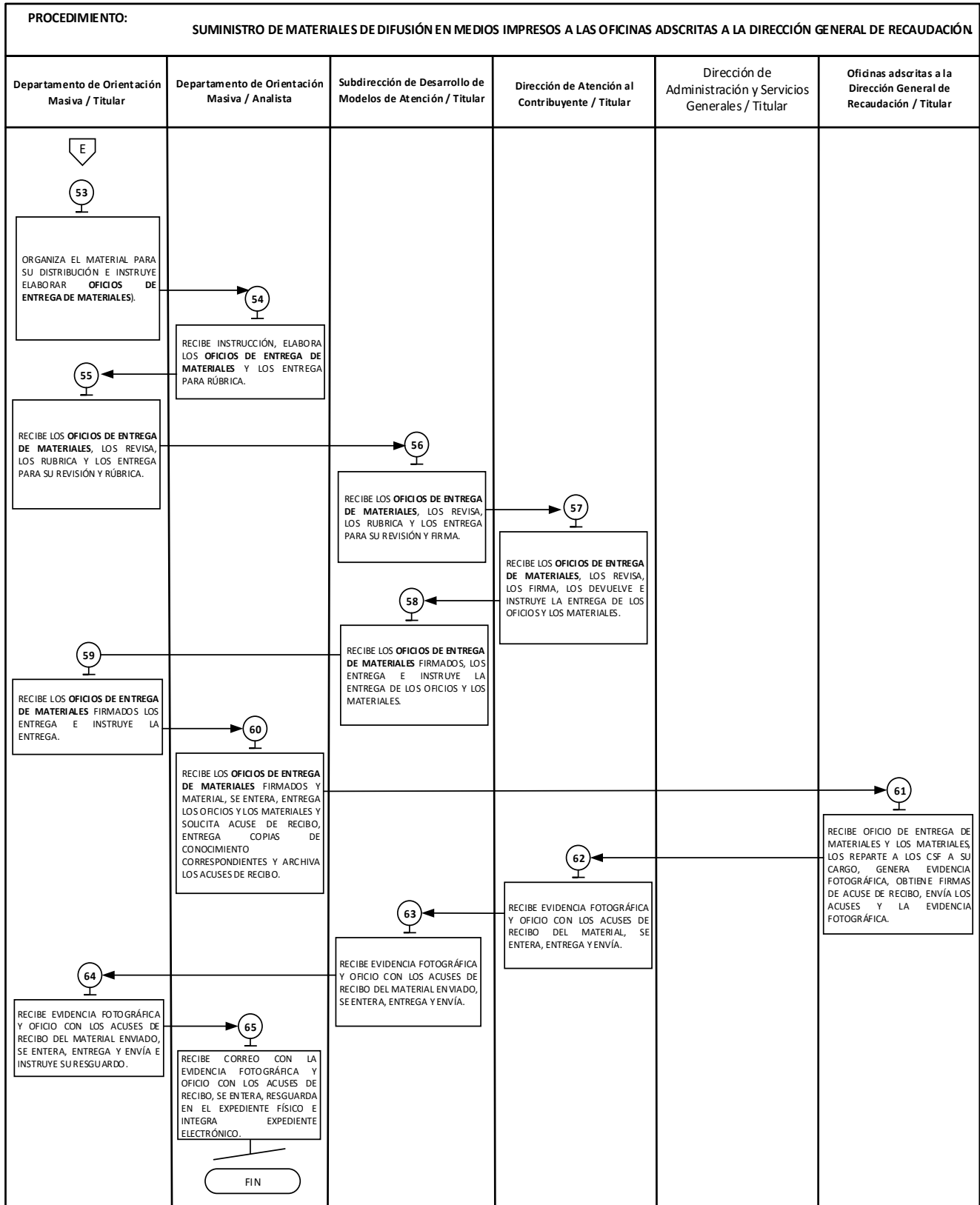












MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en el suministro de materiales de difusión en medios impresos a las oficinas adscritas a la Dirección General de Recaudación:



Número de ejemplares de material de difusión en medios impresos suministrados

Número de ejemplares de material de difusión en medios impresos programados para suministrar en el Programa Anual de Orientación Masiva

X 100 = Porcentaje de ejemplares de material de difusión en medios impresos suministrados.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato CEAPE: 003

Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal

Sector: (1) Secretaría de Finanzas **Fecha de solicitud: (3) 30/07/18**

Dependencia u organismo auxiliar: (2) Dirección General de Recaudación

CEAPE: 003

No. (4)		PUBLICACIÓN (5)		REGISTRO (5)		TIPO (7)			
TÍTULO (8)		AUTOR (ES) (2)		JUSTIFICACIÓN (3)		DISTRIBUCIÓN		CONSEJO EDITORIAL Para uso exclusivo	
						CANTIDAD (11)	DESTINATARIO (12)	Fecha Dictamen	Número de Autorización
								Observaciones	
CLASIFICACIÓN		NO PERIÓDICAS		PERIÓDICAS	P (10)	SERIADAS		Tintas	Tipo Papel
Contenido (13)	Extensión (17)	Extensión (17)	Extensión (21)	Extensión (26)	Exterior (30)			(32)	
Orientación (14)	Tiraje (18)	Tiraje por No. (22)	Tiraje por No. (27)	Interior (31)			(33)		
Producción (15)	Fecha Edición (19)	Fascículos al año (23)	Fascículos al año (28)	Edición 1ª fascículo (29)	Edición 3ª fascículo (24)	Tamaño (34)			
Edición (16)	ISBN (20)	ISSN (25)		Costo Estimado (35)					

Publicación: 1 = No Periódica 2 = Periódica 3 = Seriada Registro: O=ordinario E=extraordinario

Tipo: 1= Libro 2= Cuaderno 3= Folleto 4= Boletín 5= Revista 6= Gaceta 7= Periódico Mural 8= Audio Visual 9= Publicación Electrónica

A= Cartel B=Volante C=Folleto D=Encarte/Suplemento E=Audiovisual F=Publicación Electrónica

P: 1= Diario 2= Semanal 3= Quincenal 4= Mensual 5= Bimestral 6= Trimestral 7= Cuatrimestral 8= Semestral 9= Anual 10= Eventual

Instructivo para llenar el formato: CEAPE: 003
Objetivo: Identificar las características de la publicación que se pretende realizar y que estará sujeta al dictamen de uso de imagen institucional para asignar el número de autorización por parte del Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal.
Distribución y Destinatario: Dirección de Vinculación de la UIPPE.

No.	Concepto	Descripción
1	Sector	Colocar el nombre de la Secretaría de Finanzas.
2	Dependencia u Organismo	Colocar el nombre de la Dirección General de Recaudación.
3	Fecha de solicitud	Escribir el día, mes y año en que se elabora la solicitud, en ese orden.
4	Número	Se anotará un número en forma progresiva por cada registro.
5	Publicación	Elegir entre las opciones Periódica, No Periódica o Seriada y colocar el número indicado al final del formato según corresponda.
6	Registro	Elegir entre las opciones Ordinaria o Extraordinaria y colocar la letra indicada al final del formato según corresponda.
7	Tipo	Según su naturaleza, puede ser formativo, informativo y cultural. Elegir entre las opciones al final del formato y colocar el número o letra que corresponda.
8	Título	Colocar el nombre completo que se le da al material o publicación.
9	Autor	Colocar el nombre de la unidad administrativa que solicita el número de autorización.
10	Justificación	Describir brevemente la utilidad de la publicación o el beneficio e impacto social esperado.
11	Cantidad	Número de ejemplares a distribuir de acuerdo con el destinatario.
12	Destinatario	Describir las personas, instituciones, grupos o sectores sociales a los que va dirigida la publicación.
13	Contenido	Colocar la palabra "gubernamental", ya que el contenido de los materiales se relaciona con la actividad sustantiva de las unidades administrativas de la Dirección General de Recaudación.
14	Orientación	Colocar la palabra "informativa", cuando el contenido de los materiales difunde información respecto de temas de interés social que son del ámbito de competencia de la Dirección General de Recaudación, o "formativa" cuando se trate de publicaciones que transmitan y promuevan valores educativos y éticos.
15	Producción	Colocar la palabra "interna" cuando los contenidos sean definidos por la unidad administrativa solicitante con equipos e insumos propios, y la palabra "externa" cuando se realice por un proveedor contratado por la misma.
16	Edición	Colocar la palabra "edición" cuando la publicación involucre únicamente a la Dirección General de Recaudación, o bien "coedición" cuando se realice con alguna otra Dependencia.
17	Extensión	Se anotará la cantidad de páginas para los impresos, así como la cantidad de cualquier otra publicación.
18	Tiraje	Anotar la cantidad total de ejemplares que se editarán por cada edición programada.
19	Fecha Edición	Colocar la fecha en que se edita el material.
20	ISBN	Anotar el International Standard Book Number para el registro de la publicación, cuando sea el caso.
21	Extensión	Se anotará la cantidad de páginas para los impresos, así como la cantidad de cualquier otra publicación.
22	Tiraje por No.	Cantidad total de ejemplares que se editarán por cada publicación programada (incluir diez ejemplares que se enviarán al Centro General de Información y Documentación de la Gestión Gubernamental).
23	Fascículos al año	Colocar el número de fascículos que se editarán al año.

No.	Concepto	Descripción
24	Edición 3er fascículo	Colocar, en su caso, la fecha en que se edita el tercer fascículo del material.
25	ISSN	Anotar el Número Internacional Normalizado para publicaciones periódicas.
26	Extensión	Se anotará la cantidad de páginas para los impresos, así como la cantidad de cualquier otra publicación.
27	Tiraje por No.	Cantidad total de ejemplares que se editarán por cada publicación programada (incluir diez ejemplares que se enviarán al Centro General de Información y Documentación de la Gestión Gubernamental).
28	Concepto	Descripción
29	Fascículos al año	Colocar el número de fascículos que se editarán al año.
30	Edición 1er fascículo	Fecha de edición y circulación del primer fascículo programado durante el año.
31	Exterior	Colocar la cantidad de tintas que serán empleadas en los forros de la publicación.
32	Interior	Colocar la cantidad de tintas que serán empleadas en el interior o contenido de la publicación.
33	Tipo papel	Colocar el tipo de papel que será empleado en los forros de la publicación.
34	Tipo papel	Colocar el tipo de papel que será empleado en el interior o contenido de la publicación.
35	Tamaño	Colocar el tamaño final de la publicación, anotando tamaño de la base por la altura.
36	Costo Estimado	Colocar la cantidad en que se estima el valor de la producción, calculado a precios de mercado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070101L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA DE REQUISITOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

OBJETIVO: Mantener vigente, conforme a la normatividad aplicable, un instrumento de trabajo con los requisitos y características detalladas de los documentos necesarios para solicitar los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, para que el personal que labora en los Centros de Servicios Fiscales pueda brindar atención eficiente y de calidad a la población contribuyente, mediante la actualización de la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.

ALCANCE: Aplica al personal adscrito al Departamento de Control y Diseño de Procesos, a las Direcciones de Área que tienen trámites y servicios a su cargo, así como a todo el personal adscrito de la Dirección General de Recaudación que proporciona atención al público, ya sea de manera personal o vía remota a las y los contribuyentes que requieran información respecto del correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I; 12 y 14 fracciones IX, XII y LXXIV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 5 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos "Primero", numerales 11 y 17; "Séptimo", numerales 2 y 4, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 7 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa"; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070100L Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal, 20703001070101L Departamento de Control y Diseño de Procesos; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, el 25 de abril de 2019.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 4 de agosto de 2016.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Control y Diseño de Procesos es la unidad administrativa responsable de mantener actualizada la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios ofrecidos en los Centros de Servicios Fiscales, con los requisitos vigentes y las características de éstos, de conformidad con la normatividad aplicable, para brindar a las y los contribuyentes una atención de calidad, eficaz y eficiente.

Las o los titulares de las Direcciones de Área que integran a la Dirección General de Recaudación deberán:

- Atender el oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites o servicios a su cargo.
- Analizar, dentro de los primeros días hábiles del ejercicio fiscal corriente, si existen propuestas de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a su cargo.
- Integrar la información necesaria para dar respuesta al oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a su cargo.
- Firmar y enviar las propuestas de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a su cargo a la Dirección de Atención al Contribuyente para su procesamiento.
- Revisar y validar la información contenida en el proyecto actualizado de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Firmar el oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites o servicios a cargo de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación.
- Turnar la información que las Direcciones de Área le hagan llegar con las propuestas de actualizaciones o modificaciones a los trámites y servicios a sus respectivos cargos a la Subdirección de Mejoramiento Fiscal.
- Firmar y enviar a las Direcciones de Área, el proyecto actualizado de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” para su validación.
- Firmar y enviar los oficios de difusión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada a las autoridades correspondientes.

La o el titular del Departamento de Control y Diseño deberá:

- Revisar y validar mediante rúbrica, el oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites o servicios a cargo de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación.
- Determinar las actualizaciones o modificaciones viables de ser incorporadas a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.
- Revisar y validar mediante rúbrica, los oficios mediante los que se solicita la validación del proyecto de actualización de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.
- Enviar el proyecto actualizado de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” con respecto a la versión correspondiente, junto con el oficio de solicitud de validación.
- Elaborar el oficio de difusión del proyecto actualizado de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.

La o el Analista deberá:

- Elaborar el oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de cada una de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación.
- Analizar las propuestas de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de las Direcciones de Área.
- Actualizar la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” a su versión correspondiente.
- Elaborar el oficio de solicitud de la validación del proyecto de actualización de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.
- Elaborar el oficio de solicitud de la validación del proyecto de actualización de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.
- Elaborar el oficio de difusión del proyecto actualizado de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.

DEFINICIONES

Actualización: Se refiere al proceso por el cual se modifica el contenido de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” de acuerdo con las reformas, adiciones, derogaciones, etc., que se hayan aplicado a la normatividad que

rige los trámites y servicios que brinda la Dirección de Atención al Contribuyente, a su versión más reciente y por tanto, vigente; en especial a lo concerniente a los requisitos y las características que deben cumplir para poder solicitar el trámite y/o servicio de interés de la o del contribuyente.

Autoridades correspondientes: Son aquellas autoridades que se les informa de la emisión de una nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” (Contraloría Interna de la Secretaría de Finanzas, Director de Responsabilidades Administrativas “A” de la Secretaría de la Contraloría, Dirección General de Innovación, Dirección de Administración de Centros de Servicios Administrativos y Rehabilitación de Inmuebles, Dirección General de Recaudación, así como a su Dirección de Operación).

Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación: Son las Unidades Administrativas nivel 28 que tienen trámites y servicios a su cargo en la Dirección General (Administración Tributaria, Registro Estatal de Vehículos, Jurídico Consultiva, Administración de Cartera, Atención al Contribuyente y Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares).

Fichas técnicas de la Dirección General de Recaudación: Nombre con el que se conoce a la versión sintetizada y libre de formatos y diseño de imagen, de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y que se entrega al personal de atención al público de los Centros de Servicios Fiscales para su consulta expedita y sencilla.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento que establece los requisitos, ya sean características y/o documentos indispensables que debe tener la población contribuyente para realizar cada uno de los trámites y/o servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM): Es un organismo dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía operativa, presupuestaria y de decisión. Sus fines radican en garantizar el derecho de acceso a la información pública y la protección de los datos personales, mediante la interpretación y la aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, se encarga de fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, a través del contacto cercano y permanente con la sociedad mexicana.

Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX): Herramienta tecnológica desarrollada por el INFOEM que permite a los Sujetos Obligados publicar lo correspondiente a la Información Pública de Oficio contemplada en la ley en la materia.

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

INSUMOS

- Oficio de solicitud de la Dirección de Atención al Contribuyente dirigido a las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación requiriendo las actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a su cargo.
- Oficios de respuesta de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación a la Dirección de Atención al Contribuyente respecto de la solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a su cargo, y sus anexos.
- “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” en su versión Vigente.

RESULTADOS

- “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Actualización de información de los Trámites y Servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios y en el Sistema de la Información Pública de Oficio Mexiquense.

POLÍTICAS

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente enviará el oficio de solicitud de actualizaciones o modificaciones a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” a las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación en los primeros 5 días hábiles del nuevo ejercicio fiscal, dando un tiempo no mayor a 3 meses, para que se realicen las propuestas.

La recepción de las propuestas de actualización y modificación de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” serán recibidas hasta el día 30 de marzo del ejercicio fiscal; en caso de que alguna Dirección de Área requiera que se le reciban posteriormente, deberá solicitarlo mediante oficio.

La validación mediante rúbrica de las y los titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación, de la información del proyecto de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, implicará el reconocimiento y aprobación de la información plasmada en la misma.

Si alguna Dirección de Área se encuentra en desacuerdo con la información plasmada en el proyecto de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, deberá presentar su inconformidad mediante oficio dentro de los tres días posteriores a que haya recibido la información para su validación.

En caso de que, por alguna cuestión ajena a las Direcciones de Área con trámites y servicios a su cargo, se tuviera que agregar información o realizar algún cambio imprescindible, o que por actualización de los sistemas se viera modificado de forma substancial, se considerará una actualización emergente y se abrirá una versión parcial de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, y se identificará mediante números decimales para señalar los cambios realizados.

Una vez recibida la autorización de las y los titulares de las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación y realizada la difusión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, se dará aviso a la Dirección General de Innovación para que sean publicadas las actualizaciones y modificaciones en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).

Se considerará como la fecha de entrada en vigor de la versión actualizada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” a aquella en que se surta efectos el aviso a la Dirección General de Innovación.

Una vez publicadas las actualizaciones y modificaciones en el “Registro Estatal de Trámites y Servicios”, se dará aviso al Servidor Público Habilitado para que se publique la información en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	En los primeros 5 días hábiles del nuevo ejercicio fiscal, instruye a la o al analista elaborar los oficios de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de las Direcciones de Área dirigidos a sus respectivos titulares, mediante los cuales se solicite realizar un análisis a los trámites y servicios a su cargo, para incorporar a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” las nuevas disposiciones derivadas de las reformas, adiciones, derogaciones, etc., de la normatividad aplicable a los trámites y servicios de la Dirección General de Recaudación.
2	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe la instrucción, analiza y redacta los oficios de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de las Direcciones de Área, requiriendo la respuesta en medios impreso y electrónico. Lose entrega para revisión a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
3	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe los oficios de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de las Direcciones de Área, los revisa y determina: ¿Los oficios cuentan con las características suficientes para su gestión?
4	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Los oficios no cuentan con las características suficientes para su gestión. Los devuelve a la o al analista y le instruye realizar las correcciones pertinentes.
5	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe los oficios, realiza las correcciones que le instruyó la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y los turna a éste. Se conecta con la actividad No. 3.
6	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Los oficios sí cuentan con las características suficientes para su gestión.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Valida los oficios mediante rúbrica y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su validación.
7	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe los oficios de solicitud de actualizaciones o modificaciones de los trámites y servicios a cargo de las Direcciones de Área, los revisa y determina: ¿Los oficios cuentan con las características suficientes para su gestión?
8	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Los oficios no cuentan con las características suficientes para su gestión. Devuelve los oficios a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le instruye realizar las correcciones pertinentes. Se conecta con la actividad No. 4.
9	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Los oficios cuentan con las características suficientes para su gestión. Valida los oficios mediante rúbrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su firma.
10	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios, los revisa y determina: ¿Los oficios cuentan con las características suficientes para su envío a las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación?
11	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Los oficios no cuentan con las características suficientes para su envío a las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación. Devuelve los oficios a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye realizar las modificaciones correspondientes. Se conecta con la actividad No. 8.
12	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Los oficios sí cuentan con las características suficientes para su envío a las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación. Entrega los oficios a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye su entrega.
13	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe los oficios firmados, los devuelve a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos e instruye su entrega.
14	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe los oficios firmados y los devuelve a la o al analista y le instruye realizar su entrega.
15	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe los oficios y las instrucciones, obtiene copias para las autoridades correspondientes, entrega los originales y las copias según corresponda a las Direcciones de Área; solicita y obtiene sellos en las copias señaladas como acuses de recibo y las integra en un expediente.
16	Direcciones de Área / Titulares	Reciben el oficio de solicitud que les corresponde, se enteran de la petición, archivan e instruyen al personal a su cargo realizar el análisis de los trámites y servicios de su respectiva Dirección de Área, preparar la respuesta en medios impreso y electrónico en los que se señalen y soliciten las modificaciones o actualizaciones pertinentes y su respectivo oficio. Obtienen y autorizan las respuestas, firman los oficios y los entregan a la Dirección de Atención al Contribuyente.
17	Dirección de Atención al Contribuyente / Secretaria	Recibe los oficios y las respuestas de las Direcciones de Área en medios impreso y electrónico, acusa de recibo en la copia marcada y la devuelve, se entera y entrega los oficios y las respuestas en original a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
18	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios y las respuestas de las Direcciones de Área en medios impreso y electrónico, se entera y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.

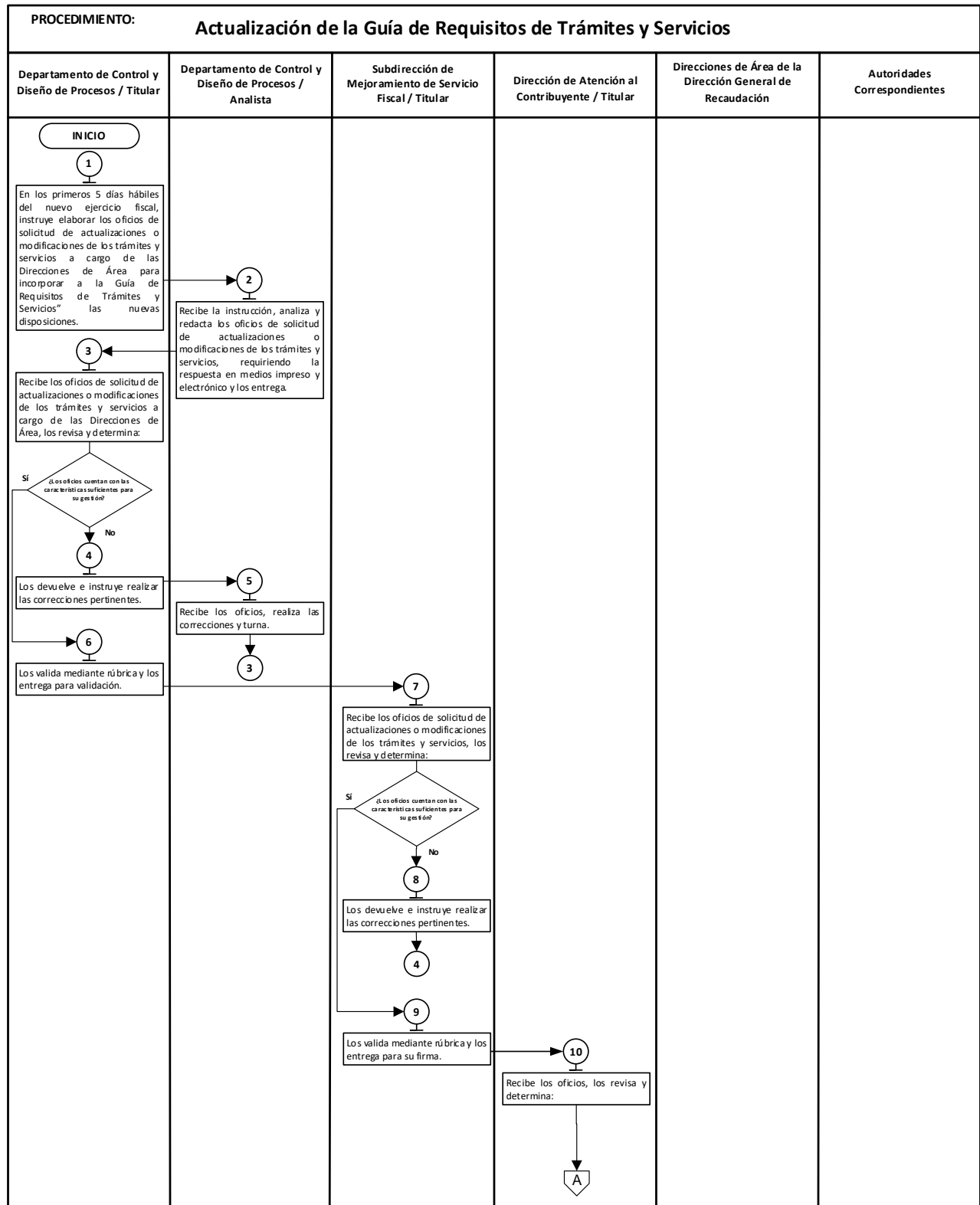
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
19	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe los oficios y las respuestas de las Direcciones de Área en medios impreso y electrónico, se entera y los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
20	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe instrucciones, los oficios, las respuestas de las Direcciones de Área en medios impreso y electrónico, se entera, revisa su contenido a detalle y los entrega a la o al Analista; le instruye integrar los impresos en el expediente, analizar y utilizar las respuestas en medio electrónico para generar un nuevo documento que será la nueva versión de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios", incorporando las modificaciones o actualizaciones enviadas por las Direcciones de Área.
21	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe oficios, respuestas e instrucciones, se entera, integra los impresos en el expediente, analiza y emplea las respuestas en medio electrónico para generar la nueva versión de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios" e incorpora las modificaciones o actualizaciones enviadas por las Direcciones de Área. Concluye el documento electrónico, lo imprime y entrega el impreso a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
22	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe en impreso la nueva versión de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios", revisa que las modificaciones enviadas por las Direcciones de Área se encuentren incorporadas y determina: ¿La nueva versión de la "Guía de Requisitos para Trámites y Servicios" está debidamente actualizada y modificada?
23	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La "Guía de Requisitos para Trámites y Servicios" no está debidamente actualizada y modificada. Devuelve la Guía a la o al analista y le instruye realizar las adecuaciones necesarias para que el documento esté correctamente elaborado.
24	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Se entera y recibe la nueva versión de la "Guía de Requisitos para Trámites y Servicios", incorpora las adecuaciones señaladas por la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le remite el documento corregido. Se conecta con la actividad No. 22.
25	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La "Guía de Requisitos para Trámites y Servicios" sí está debidamente actualizada y modificada. Da su visto bueno, retiene Guía e instruye a la o al analista elaborar un oficio para las Direcciones de Área, mediante el cual se envíe la nueva versión de la "Guía de Requisitos para Trámites y Servicios" y se les solicite revisarla y, en su caso, aprobarla validando mediante rúbrica en el documento impreso.
26	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe instrucción, se entera y elabora los oficios dirigidos a las Direcciones de Área para solicitar a las o los titulares revisar y aprobar mediante su rúbrica la nueva versión de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios" y los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
27	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe los oficios dirigidos a las o los titulares de las Direcciones de Área para requerir la revisión y aprobación de la nueva versión de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios", los revisa y determina: ¿Los oficios requieren alguna corrección o modificación?
28	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Los oficios requieren corrección o modificación. Devuelve los oficios a la o al analista y le instruye realizar las correcciones pertinentes.
29	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe los oficios y la instrucción, se entera y realiza las correcciones o modificaciones señaladas por la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y lo envía a éste.

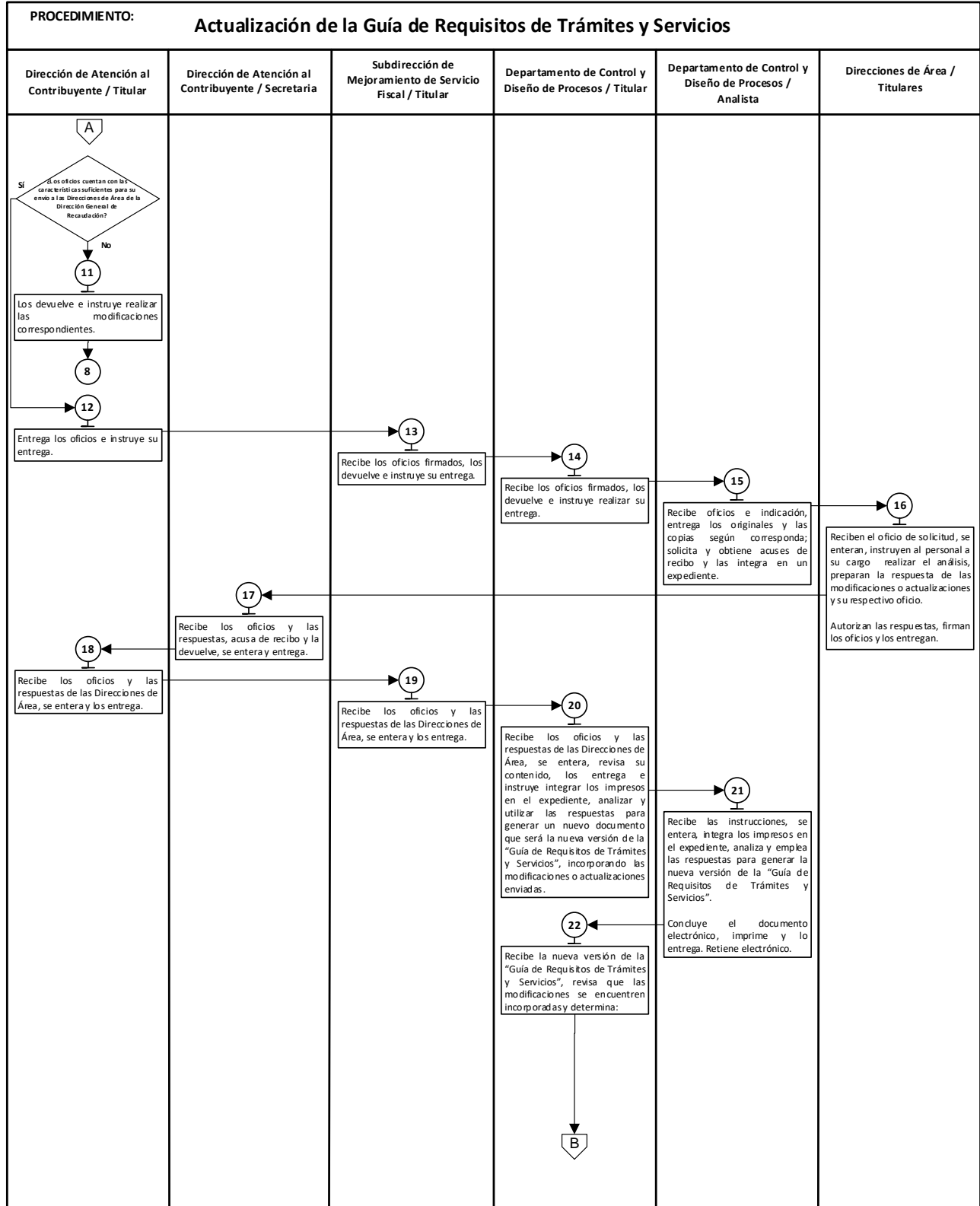
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta con la actividad No. 27.
30	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Los oficios no requieren corrección o modificación. Rubrica los oficios, les anexa la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal, para su validación.
31	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y los oficios dirigidos a las o los titulares de las Direcciones de Área para solicitar su revisión y aprobación; los revisa y determina: ¿Los documentos requieren alguna corrección o modificación?
32	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Los documentos requieren alguna corrección o modificación. Los devuelve a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos e instruye realizar los cambios pertinentes.
33	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y los oficios dirigidos a las o los titulares de las Direcciones de Área para solicitar su revisión y aprobación, se entera y los entrega a la o al analista para que realice las correcciones o modificaciones señaladas por la o el titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal. Se conecta con la actividad No. 29.
34	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Los documentos no requieren ninguna corrección o modificación. Los rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
35	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y los oficios dirigidos a las o los titulares de las Direcciones de Área para solicitar su revisión y aprobación; se entera, los revisa y determina: ¿Los documentos requieren alguna corrección o modificación?
36	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Los documentos sí requieren alguna corrección o modificación. Devuelve los documentos a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye que realicen las modificaciones pertinentes.
37	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe los oficios, se entera, entrega los oficios a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le instruye realizar las correcciones o modificaciones señaladas por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente. Se conecta con la actividad No. 33.
38	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Los documentos no requieren ninguna corrección o modificación. Rubrica la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” y firma los oficios. Devuelve los documentos ya firmados a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye que se envíen a sus respectivos destinatarios.
39	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” rubricada y los oficios firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente; los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos e instruye llevar a cabo su entrega a las unidades administrativas correspondientes.
40	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” rubricada y los oficios firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente; los entrega a la o al analista e instruye llevar a cabo las acciones necesarias para su entrega a las unidades administrativas correspondientes.

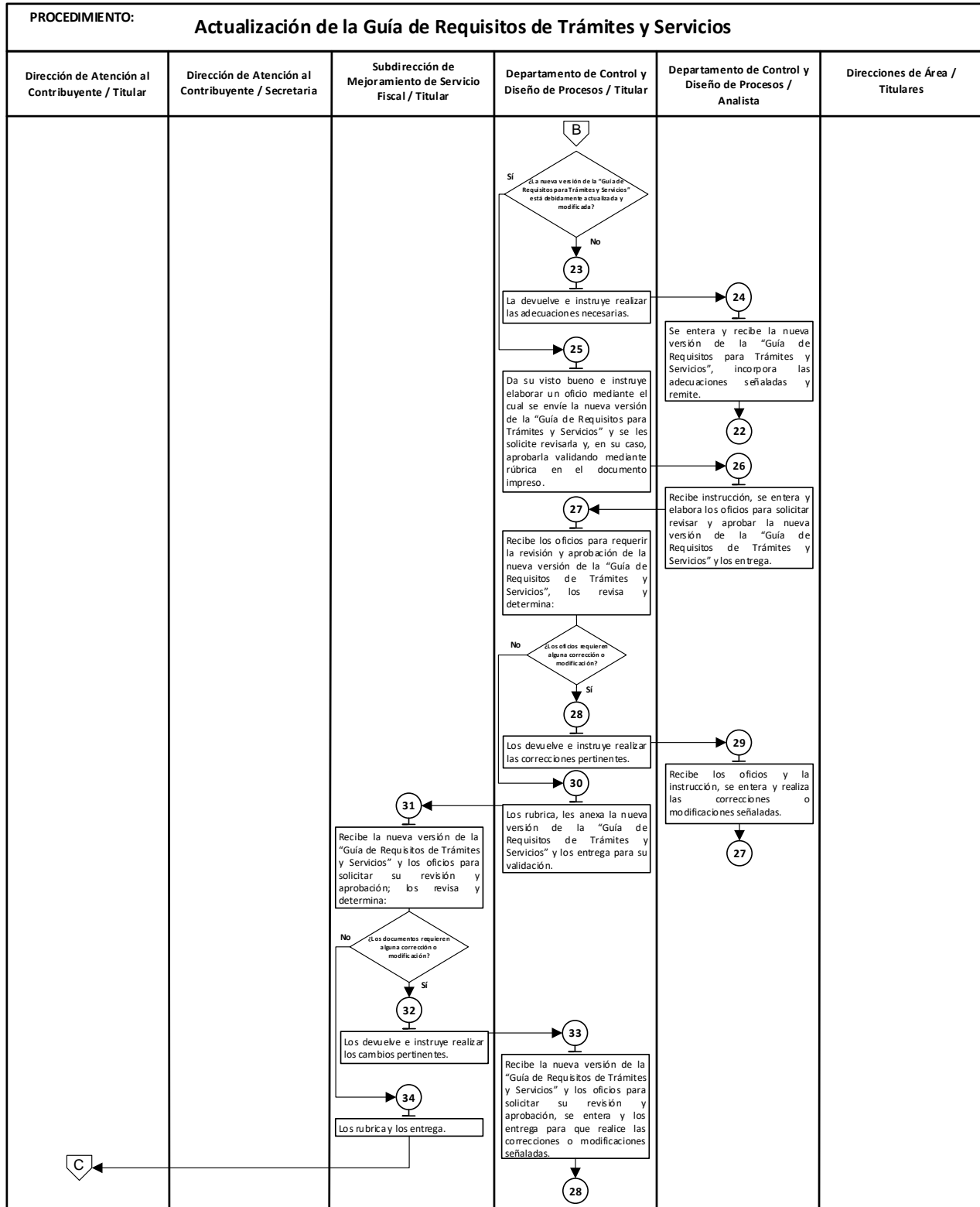
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
41	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Recibe la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” rubricada y los oficios firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente; genera copias de los documentos y los respectivos acuses de recibo.</p> <p>Entrega los oficios y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” rubricada a sus destinatarios según corresponda, obtiene sellos y firmas de acuse de recibo, conserva los acuses y los integra en un expediente.</p>
42	Direcciones de Área / Titulares	<p>Reciben los oficios y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” rubricada; firman el acuse de recibo y lo devuelven, se enteran, revisan la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, la validan con su rúbrica, instruyen a su personal elaborar oficio de respuesta a la Dirección de Atención al Contribuyente, anexar la nueva versión impresa y rubricada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, con su respectiva validación y entregarla a la Dirección de Atención al Contribuyente.</p>
43	Dirección de Atención al Contribuyente/ Secretaria	<p>Recibe los oficios de respuesta y la nueva versión impresa y rubricada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área, acusa de recibido y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.</p>
44	Dirección de Atención al Contribuyente/ Titular	<p>Recibe los oficios de respuesta y la nueva versión impresa y rubricada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área, los revisa y se entera de su contenido. Los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye continuar con las acciones procedentes.</p>
45	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	<p>Recibe los oficios de respuesta y la nueva versión impresa y rubricada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área, los revisa y se entera de su contenido. Los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos e instruye continuar con las acciones procedentes.</p>
46	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>Recibe los oficios de respuesta y la nueva versión impresa y rubricada de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área, los revisa, se entera de su contenido y determina:</p> <p>¿La nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” fue aprobada por la totalidad de las o los titulares de las Direcciones de Área?</p>
47	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>La nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” no fue aprobada por la totalidad de las o los titulares de las Direcciones de Área.</p> <p>Entrega los oficios de respuesta y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” con la validación y los comentarios de las y los titulares de las Direcciones de Área, instruye a la o al analista revisar los oficios de respuesta, analizar los comentarios, verificar y corregir la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” incorporando los comentarios recibidos, e integrar los documentos en el expediente que corresponda.</p>
48	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Se entera, recibe los oficios de respuesta y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” con la validación y los comentarios de las y los titulares de las Direcciones de Área, revisa los oficios de respuesta, analiza los comentarios,</p>

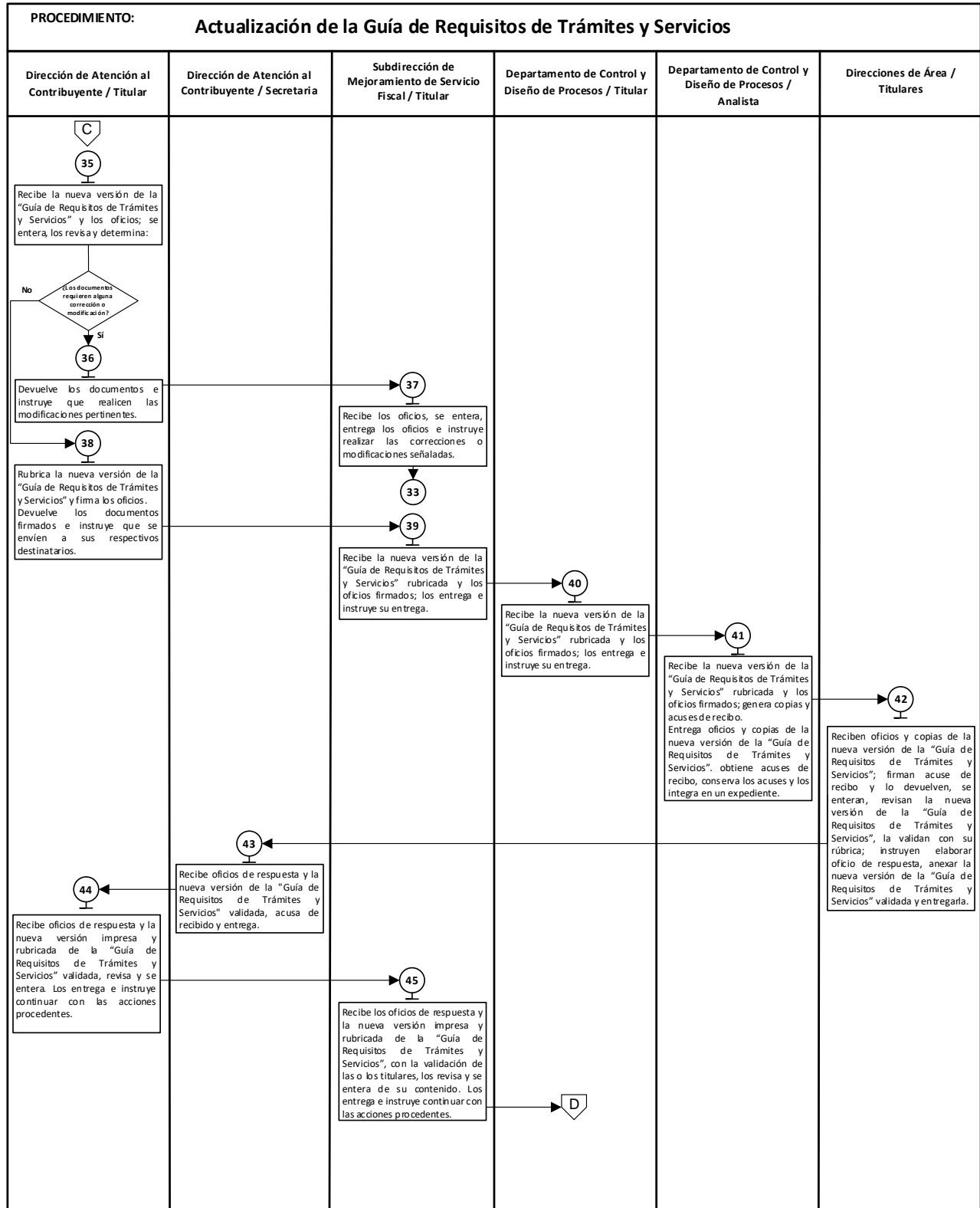
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		<p>verifica y corrige la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” incorporando los comentarios recibidos, integra los documentos impresos en el expediente que corresponda y entrega la nueva versión electrónica de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su revisión. Se conecta con la actividad No. 22.</p>
49	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>La nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” fue aprobada por la totalidad de las o los titulares de las Direcciones de Área.</p> <p>Entrega los oficios de respuesta y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área a la o al analista, le instruye integrar éstos documentos en el expediente y elaborar oficios para las Autoridades correspondientes, mediante los cuales se les informe la emisión de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” para su conocimiento y difusión al personal a su cargo (oficios de difusión).</p>
50	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Se entera, recibe instrucciones y los oficios de respuesta y las copias de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” con la validación de las o los titulares de las Direcciones de Área, los integra en el expediente que corresponde y elabora los oficios de difusión para las Autoridades correspondientes y los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su revisión.</p>
51	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>Recibe los oficios de difusión para las Autoridades correspondientes, los revisa, los valida mediante rubrica y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.</p>
52	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	<p>Recibe los oficios de difusión para las Autoridades correspondientes, los revisa, los valida mediante rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.</p>
53	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	<p>Recibe los oficios de difusión para las Autoridades correspondientes, se entera, los firma, los devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal y le instruye que se notifiquen a sus destinatarios.</p>
54	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	<p>Recibe los oficios de difusión firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le instruye que se notifiquen a sus destinatarios.</p>
55	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>Recibe los oficios de difusión firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, los entrega a la o al analista y le instruye que se notifiquen a sus destinatarios.</p>
56	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Recibe los oficios de difusión firmados por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, genera una copia de cada uno para acuse de recibo, les anexa un ejemplar de la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”; entrega los oficios y el anexo a las Autoridades correspondientes, obtiene sellos en los acuses de recibo y los integra en el expediente.</p>
57	Autoridades correspondientes	<p>Reciben el oficio de difusión que le corresponde y su anexo; instruye al personal a su cargo a archivar el oficio, multiplicar la nueva versión de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” en los tantos que considere convenientes, y distribuirla al personal, para que la conozca y brinde atención a las y los contribuyentes con base en su contenido.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>

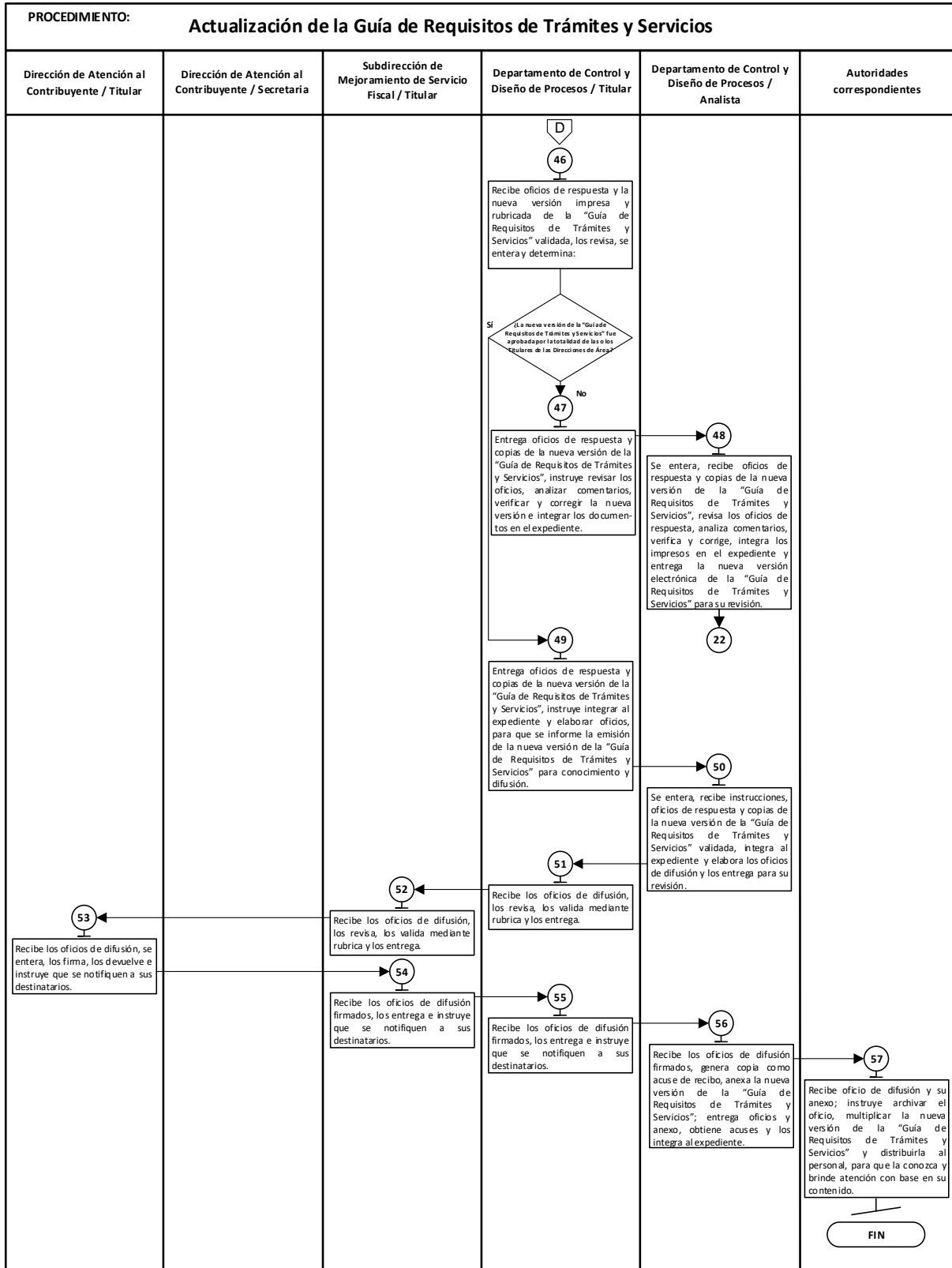
DIAGRAMA DE BLOQUE











MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en la actualización de los trámites y servicios contenidos en la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”.

$$\frac{\text{Número de trámites actualizados en la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios"}}{\text{Número de trámites contenidos en la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios"}} \times 100 = \text{Porcentaje de trámites actualizados de conformidad con la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios"}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

El procedimiento no cuenta con formatos e instructivos de llenado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070101L/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN EN EL REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE OFICIO MEXIQUENSE.

OBJETIVO: Mantener a disposición del público, en los medios de comunicación electrónicos, la información vigente y actualizada de los requisitos para acceder a los trámites y servicios a cargo de la Dirección General de Recaudación, y contribuir con la población contribuyente en la realización de sus solicitudes y minimizar el riesgo de rechazo o no procedencia de sus trámites y servicios, mediante la actualización de la información de éstos.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito al Departamento de Control y Diseño de Procesos y de las Direcciones de Área que tienen trámites y servicios a su cargo, quien será el encargado de actualizar el Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense, de conformidad con el artículo 92 fracción XXIII y XXIV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I; 12 y 14 fracciones IX, XII, LXVI y LXXIV; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, el 5 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos Primero, numerales 11 y 17; Séptimo, numeral 2 y 14; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, el 7 de septiembre de 2016.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VII “Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa”; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070100L Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal, 20703001070101L Departamento de Control y Diseño de Procesos; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México el 25 de abril de 2019.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, artículo 92 fracciones XXIII y XXIV, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, el 4 de mayo de 2016.

Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, artículo 23 fracción IV, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, el 17 de septiembre de 2018.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios vigente.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 4 de agosto de 2016, reformas y adiciones.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Control y Diseño de Procesos es el responsable la actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como del Sistema de la Información Pública de Oficio Mexiquense, de conformidad con el artículo 92 fracción XXIII y XXIV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Instruir la actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios y del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.

La o el titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal deberá:

- Verificar que se dé cumplimiento a la actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.

La o el titular del Departamento de Control y Diseño deberá:

- Supervisar la actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.
- Mantener informado a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, así como al Subdirector de Mejoramiento de Servicio Fiscal del avance que se tenga con relación a la actualización de la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense.
- Dar aviso al personal de la Dirección General de Innovación para que la información sea publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).
- Dar aviso al Servidor Público Habilitado de la Dirección General de Recaudación de la actualización de información en el sistema IPOMEX para su publicación.

La o el analista deberá:

- Cargar la información actualizada de los requisitos de los trámites y servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense, de conformidad con la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios”, en cumplimiento del artículo 92 fracción XXIII y XXIV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

DEFINICIONES

Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER): Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos encargado de promover el cumplimiento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, y que entre sus facultades se encuentra administrar el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Direcciones de Área: Se referirá de manera individual o colectiva a alguna de las siguientes Unidades Administrativas: Dirección de Administración Tributaria, Registro Estatal de Vehículos, Jurídico Consultiva, Administración de Cartera, Atención al Contribuyente y Vinculación con Municipios y Organismos Auxiliares.

Dirección General de Innovación: Es la unidad administrativa designada como Enlace de Mejora Regulatoria de la Secretaría de Finanzas, en términos del artículo 23 fracción IV de la Ley para la Mejora Regulatoria en el Estado de México y Municipios.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento que establece los requisitos, ya sean características o documentos indispensables que debe tener la población contribuyente para realizar cada uno de los trámites y/o servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX): Herramienta tecnológica desarrollada por el INFOEM que permite a los Sujetos Obligados publicar lo correspondiente a la Información Pública de Oficio contemplada en la ley en la materia.

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM): Es un organismo dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía operativa, presupuestaria y de decisión. Sus fines radican en garantizar el derecho de acceso a la información pública y la protección de los datos personales, mediante la interpretación y la aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México, se encarga de fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, a través del contacto cercano y permanente con la sociedad mexiquense.

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

Servidor Público Habilitado: Es la servidora pública o el servidor público que cuenta con la facultad y atribución de autorizar las modificaciones a la información que aparece en el portal IPOMEX, relacionada con las obligaciones en materia de Transparencia de la Dirección General de Recaudación. Generalmente, recae en la figura de la o el titular de la Dirección Jurídico Consultiva.

INSUMOS

- “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada.

RESULTADOS

- Plataforma web del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) actualizada y vigente con respecto a los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.
- Sitio web de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) actualizado y vigente en lo referente a la información de los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: Actualización de la Guía de Requisitos de Trámites y Servicios.

POLÍTICAS

Una vez que se tenga aprobada la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” por las Direcciones de Área de la Dirección General de Recaudación y revisada por la Dirección General de Innovación, se procederá a la actualización de la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios.

A partir de la publicación de las actualizaciones de la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, comenzará a correr su vigencia.

Una vez publicada la información actualizada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), se procederá a cargar la información en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

DESARROLLO

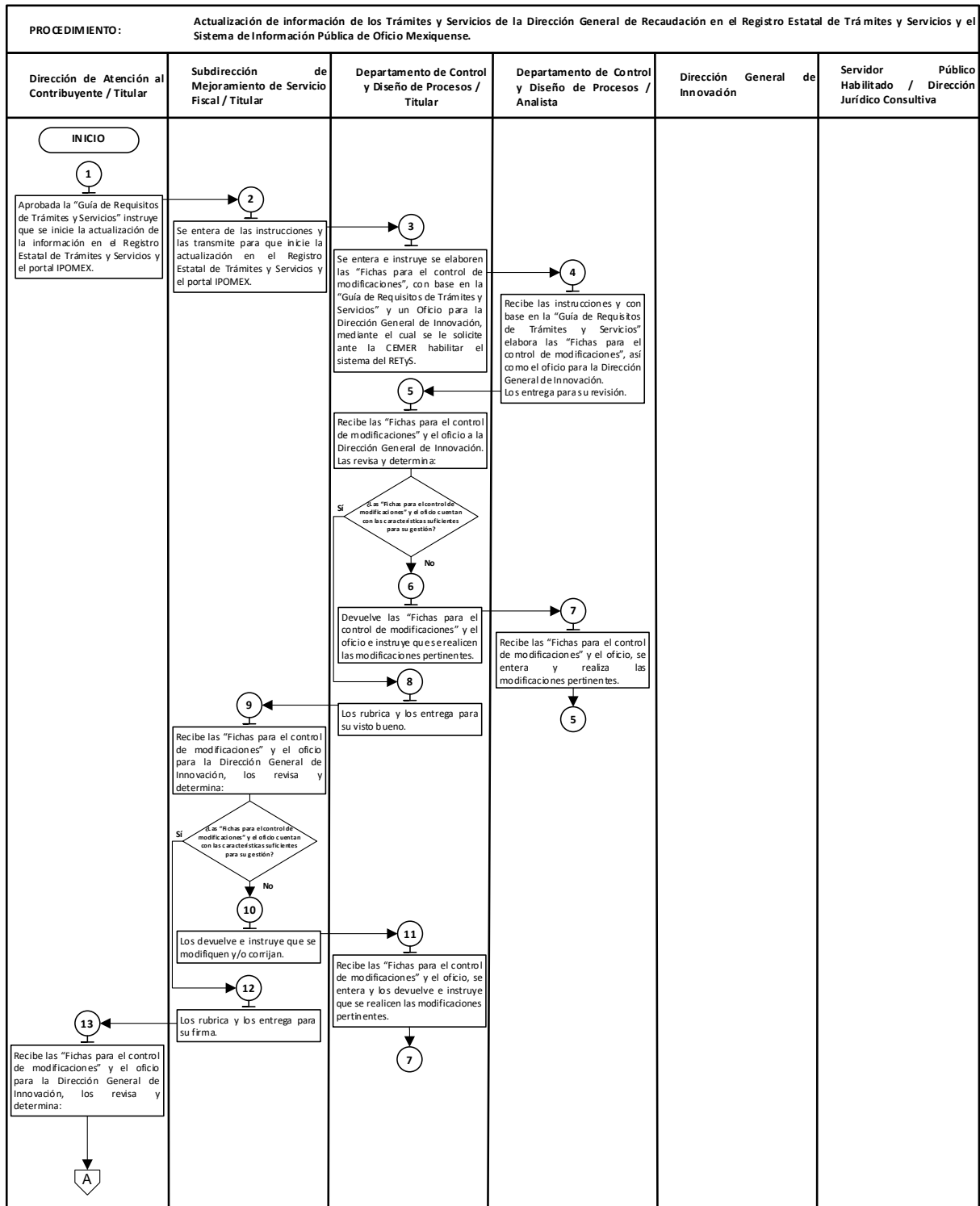
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Una vez que la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” ha sido aprobada y revisada, instruye a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento del Servicio Fiscal que inicie la actualización de la información en el Registro Estatal de Trámites y Servicios y el portal IPOMEX, de conformidad con la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada.

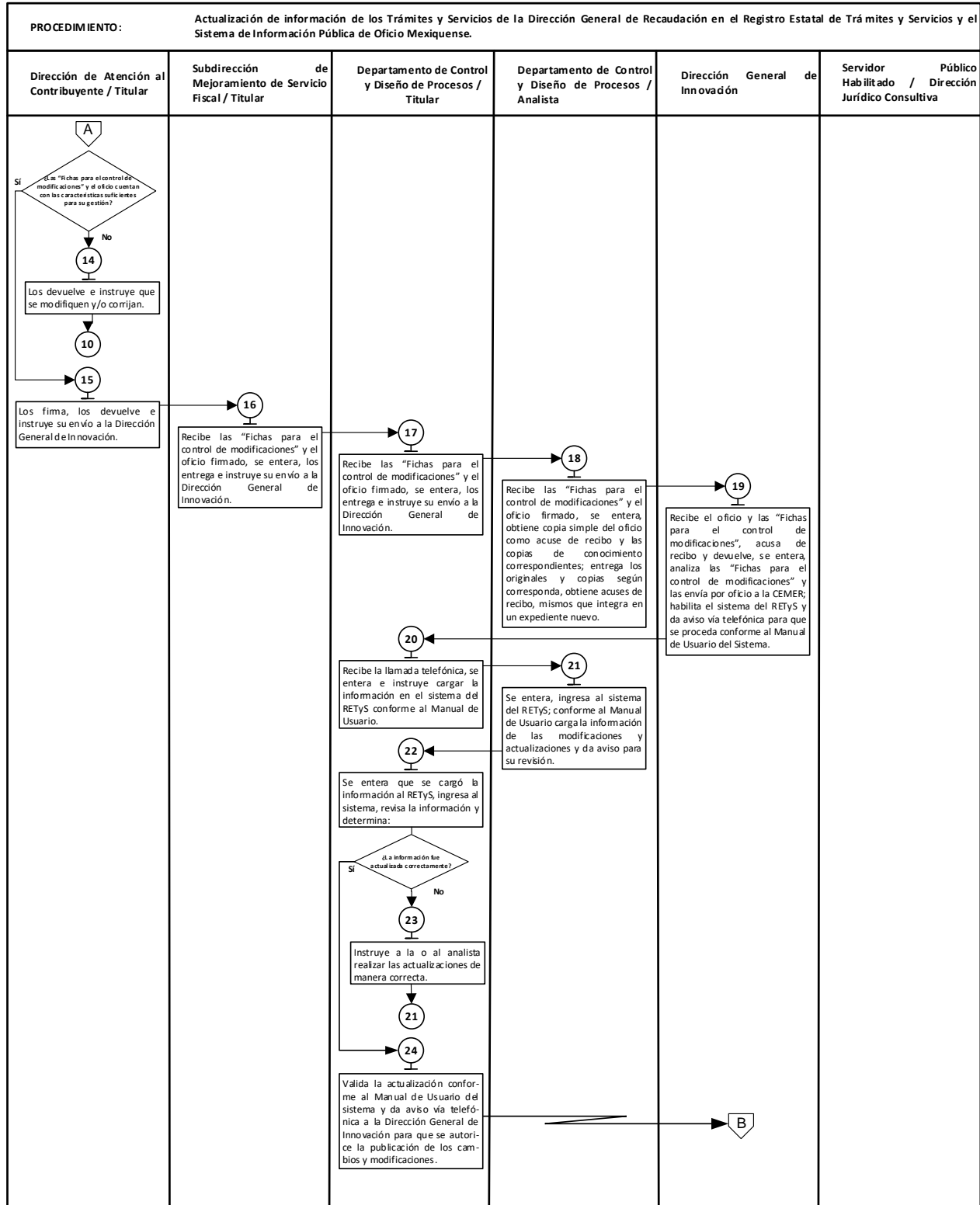
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
2	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Se entera de las instrucciones y las transmite a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos, para que inicie la actualización de la información referente a los trámites y servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios y el portal IPOMEX, de conformidad con la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios" actualizada.
3	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Se entera de las instrucciones e instruye a la o al analista que elabore las "Fichas para el control de modificaciones", con base en las actualizaciones de la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios" y un Oficio para la Dirección General de Innovación, mediante el cual se le solicite realizar las gestiones correspondientes ante la CEMER para habilitar el sistema del RETyS para su modificación.
4	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe las instrucciones y con base en la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios" elabora las "Fichas para el control de modificaciones" de los trámites y servicios que serán actualizados, así como el oficio para la Dirección General de Innovación y entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su revisión.
5	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe las "Fichas para el control de modificaciones" de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio a la Dirección General de Innovación. Las revisa y determina: ¿Las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio cuentan con las características suficientes para su gestión?
6	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio no cuentan con las características suficientes para su gestión. Devuelve las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio a la o al analista y le instruye que se realicen las correcciones o modificaciones pertinentes.
7	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio, se entera, realiza las correcciones o modificaciones pertinentes y las entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos. Se conecta con la actividad No. 5.
8	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio sí cuentan con las características suficientes para su gestión. Los rubrica y entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su visto bueno.
9	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe las "Fichas para el control de modificaciones" de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio para la Dirección General de Innovación, revisa y determina: ¿Las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio cuentan con las características suficientes para su gestión?
10	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio no cuentan con las características suficientes para su gestión. Los devuelve a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le instruye que se modifiquen y/o corrijan.
11	Departamento de Control y Diseño de Procesos/Titular	Recibe las "Fichas para el control de modificaciones" y el oficio, se entera y los devuelve a la o al analista y le instruye que se realicen las correcciones o modificaciones pertinentes. Se conecta con la actividad No. 7.

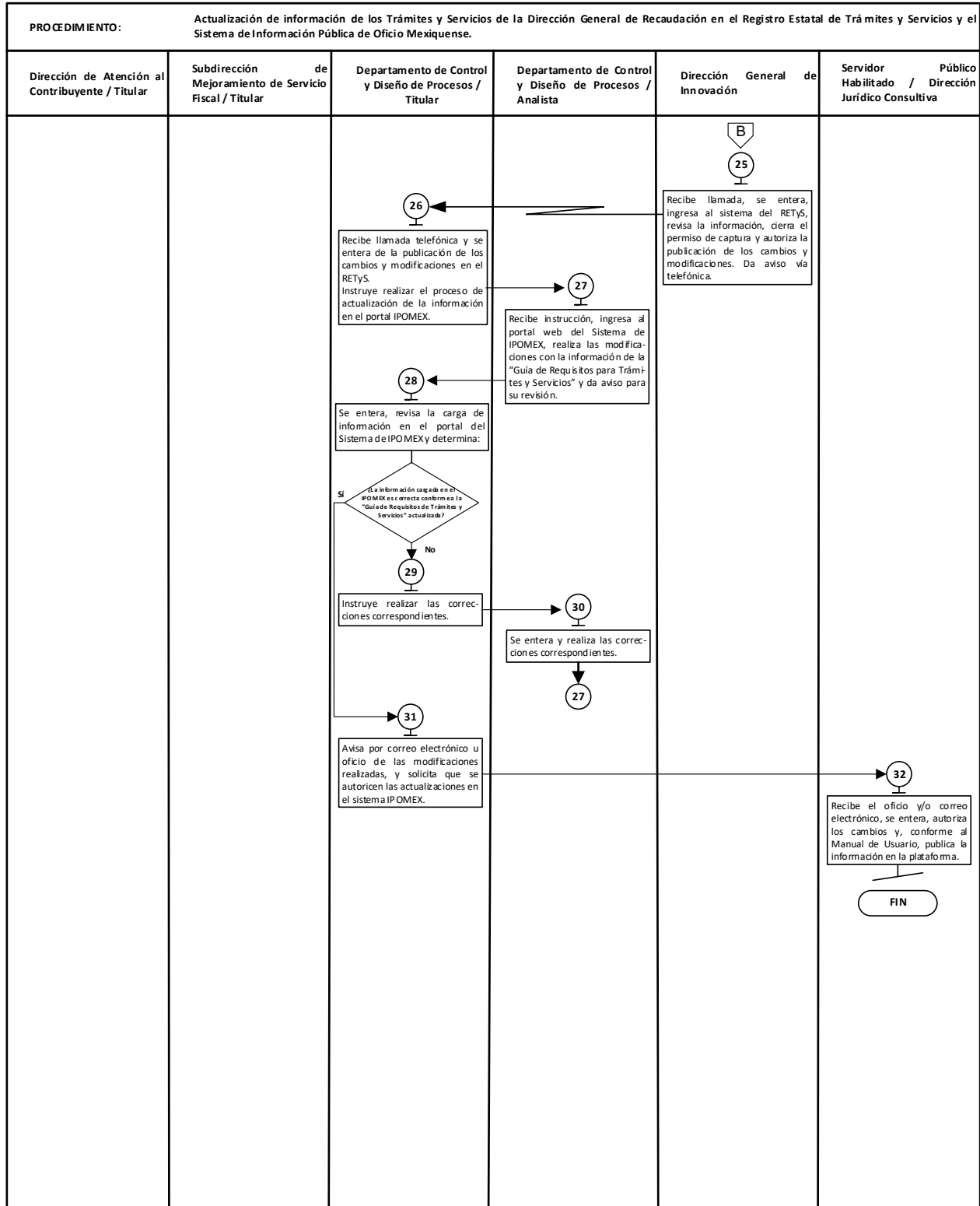
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
12	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	<p>Las “Fichas para el control de modificaciones” y el oficio sí cuentan con las características suficientes para su gestión.</p> <p>Los rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su firma.</p>
13	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	<p>Recibe las “Fichas para el control de modificaciones” de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio para la Dirección General de Innovación, los revisa y determina:</p> <p>¿Las “Fichas para el control de modificaciones” y el oficio cuentan con las características suficientes para su gestión?</p>
14	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	<p>Las “Fichas para el control de modificaciones” y el oficio no cuentan con las características suficientes para su gestión.</p> <p>Los devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal y le instruye que se modifiquen y/o corrijan.</p> <p>Se conecta con la actividad No. 10.</p>
15	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	<p>Las “Fichas para el control de modificaciones” y el oficio sí cuentan con las características suficientes para su gestión.</p> <p>Firma y devuelve el oficio y las fichas a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal e instruye su envío a la Dirección General de Innovación.</p>
16	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	<p>Recibe las “Fichas para el control de modificaciones” de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, se entera, los entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos e instruye su envío a la Dirección General de Innovación.</p>
17	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>Recibe las “Fichas para el control de modificaciones” de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, se entera, los entrega a la o al analista y le instruye su envío a la Dirección General de Innovación.</p>
18	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Recibe las “Fichas para el control de modificaciones” de los trámites y servicios que serán actualizados y el oficio firmado por la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, se entera, obtiene copia simple del oficio como acuse de recibo y las copias de conocimiento correspondientes; entrega los originales y copias según corresponda, obtiene sellos y firmas en el acuse de recibo, mismo que integra en un expediente nuevo.</p>
19	Dirección General de Innovación	<p>Recibe el oficio y las “Fichas para el control de modificaciones”, acusa de recibo y devuelve, se entera, analiza las “Fichas para el control de modificaciones” y las envía por oficio a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER); habilita el sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) y da aviso vía telefónica a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para que se proceda conforme al Manual de Usuario del Sistema. Archiva oficio recibido y el acuse del oficio enviado.</p>
20	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	<p>Recibe la llamada telefónica, se entera e instruye a la o al analista cargar la información en el sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) conforme al Manual de Usuario.</p>
21	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	<p>Se entera, ingresa al sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS); conforme al Manual de Usuario carga la información de las modificaciones y actualizaciones y da aviso a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su revisión.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
22	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Se entera que se cargó la información al Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS), ingresa al sistema, revisa la información y determina: ¿La información fue actualizada correctamente?
23	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La información no fue actualizada correctamente. Instruye a la o al analista realizar las actualizaciones de manera correcta. Se conecta con la actividad No. 21
24	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La información sí fue actualizada correctamente. Valida la actualización conforme al Manual de Usuario del sistema y da aviso vía telefónica a la Dirección General de Innovación para que se autorice la publicación de los cambios y modificaciones.
25	Dirección General de Innovación	Recibe la llamada telefónica, se entera de la actualización de la información, ingresa al sistema del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) y conforme al Manual de Usuario, revisa la información, cierra el permiso de captura y autoriza la publicación de los cambios y modificaciones en el sistema. Da aviso vía telefónica a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
26	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la llamada telefónica de la Dirección General de Innovación y se entera de la publicación de los cambios y modificaciones en el RETyS. Instruye a la o al analista realizar el proceso de actualización de la información en el portal IPOMEX.
27	Departamento de Control y Diseño de Procesos/Analista	Recibe instrucción, ingresa al portal web del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX), realiza las modificaciones con la información de la “Guía de Requisitos para Trámites y Servicios” y da aviso a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de procesos para su revisión.
28	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Se entera, revisa la carga de información en el portal del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX) y determina: ¿La información cargada en el IPOMEX es correcta conforme a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada?
29	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La información cargada en el IPOMEX no es correcta conforme a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada. Instruye a la o al analista realizar las correcciones correspondientes.
30	Departamento de Control y Diseño de Procesos/Analista	Se entera y realiza las correcciones correspondientes. Se conecta con la actividad No. 27.
31	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	La información cargada en el IPOMEX sí es correcta conforme a la “Guía de Requisitos de Trámites y Servicios” actualizada. Avisa a la Servidora Pública Habilitada o al Servidor Público Habilitado por correo electrónico u oficio de las modificaciones realizadas, y le solicita que autorice las actualizaciones en el sistema IPOMEX.
32	Servidor Público Habilitado/Dirección Jurídica Consultiva	Recibe el oficio y/o correo electrónico, se entera y conforme a los lineamientos del IPOMEX y sus facultades y atribuciones, autoriza los cambios y, conforme al Manual de Usuario, la publica en la plataforma. FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE BLOQUE







MEDICIÓN

Indicadores para medir el porcentaje de actualización de la información en el sistema RETyS e IPOMEX:

$$\frac{\text{Número de trámites actualizados en el Registro Estatal de Trámites y Servicios}}{\text{Número de trámites actualizados al año en la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios"}} \times 100 =$$

Porcentaje de actualización de información de los trámites y servicios de la Dirección General de Recaudación en el Registro Estatal de Trámites y Servicios

$$\frac{\text{Número de trámites actualizados en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense}}{\text{Número de trámites actualizados al año en la "Guía de Requisitos de Trámites y Servicios"}} \times 100 =$$

Porcentaje de actualización de información de los trámites y servicios de la Dirección General de Recaudación en el Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Ficha para el Control de Modificaciones.

Ficha para el Control de Modificaciones



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
REGISTRO ESTATAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS



FICHA PARA EL CONTROL DE MODIFICACIONES

SECRETARÍA U ORGANISMO DESCENTRALIZADO	Secretaría de Finanzas 1		
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	Dirección General de Recaudación 2	ID DE USUARIO	4 RETYS247
NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	3	ID DEL TRÁMITE O SERVICIO	5
CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN 6			
DATOS DE LA DEPENDENCIA Y SUS OFICINAS DESCONCENTRADAS	DESCRIPCIÓN, REQUISITOS, COSTOS, TIEMPO DE RESPUESTA, PREGUNTAS FRECUENTES.	<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICACIONES AL MARCO LEGAL DEL TRÁMITE O SERVICIO

CONTENIDO ACTUAL	CONTENIDO ACTUALIZADO	JUSTIFICACION DEL CAMBIO
Requisitos		
7	8	9

ELABORÓ	VISTO BUENO	AUTORIZACIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN
10	11	12	13

Instructivo para llenar el formato: “Ficha para el control de modificaciones”.
Objetivo: Contar con evidencia documental de las modificaciones realizadas a la información de los trámites y servicios de los organismos y dependencias del Poder Ejecutivo Estatal que se publican en la plataforma RETyS.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio cuya información se va a modificar.
<ol style="list-style-type: none"> 1 El original se envía a la Dirección General de Innovación. 2 Una copia se resguarda en la Dirección General del Innovación y el acuse de recibo en el Departamento de Control y Diseño de Procesos.

No.	Concepto	Descripción
1	SECRETARÍA U ORGANISMO DESCENTRALIZADO:	Anotar el nombre de la Secretaría de Finanzas.
2	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	Anotar el nombre de la Dirección General de Recaudación.
3	NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO:	Anotar el nombre del trámite o servicio que será modificado.
4	ID DE USUARIO:	Anotar el número de usuario de la Dirección General de Recaudación – RETYS247.
5	ID DEL TRÁMITE O SERVICIO:	Anotar el ID del trámite o servicio que será modificado.
6	CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN:	Seleccionar la causa de la modificación.
7	CONTENIDO ACTUAL:	Anotar el contenido actual del trámite o servicio.
8	CONTENIDO ACTUALIZADO:	Anotar el contenido actualizado del trámite o servicio.
9	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO:	Anotar la justificación por la cual se da el cambio en el trámite o servicio.
10	ELABORÓ:	En este caso anotar el nombre de la/el Titular de la Dirección de Atención al Contribuyente y asentar su firma.
11	VISTO BUENO:	Anotar el nombre del Enlace de Mejora Regulatoria quien deberá firmar la ficha cómo visto bueno.
12	AUTORIZACIÓN:	Anotar el nombre de la o el titular de la Secretaría de Finanzas o del suplemente señalado para los efectos de Mejora Regulatoria.
13	FECHA DE ELABORACIÓN:	Anotar la fecha de elaboración de la ficha.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070101L/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES Y DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES.

OBJETIVO: Asegurar la eficacia y eficiencia en la atención a las y los contribuyentes, así como el cumplimiento de los lineamientos de imagen institucional, mediante la aplicación de visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.

ALCANCE: Aplica a las personas servidoras públicas adscritas al Departamento de Control y Diseño de Procesos, responsables de realizar las visitas de evaluación de la atención que se brinda a las y los contribuyentes, además del cumplimiento de los lineamientos de imagen institucional en los Centros de Servicios Fiscales.

REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, artículos 3 fracción VI; 4 fracción IV; 6, 7, 9, 10 fracción XII; 11 fracción I; 12 y 14 fracciones IX, XI, XXIV XXVI y LXXIV; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, el 5 de julio de 2006.

Acuerdo por el que se Delegan Facultades a favor de Diversos Servidores Públicos de la Dirección General de Recaudación, puntos “Primero”, numerales 11 y 17; “Séptimo”, numerales 2, 8, 10 y 11, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, del Estado de México, 7 de septiembre de 2016

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII “Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa”; 20703001000000L Dirección General de Recaudación, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070100L Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal, 20703001070101L Departamento de Control y Diseño de Procesos; publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México el 25 de abril de 2019.

Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, el 04 de agosto de 2016.

Manual de Identidad Gráfica Institucional del Gobierno del Estado de México, 2017-2023.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Control y Diseño de Procesos es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo la evaluación de la atención al público que se brinda a las y los contribuyentes al acudir a realizar los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Recaudación, en los Centros de Servicios Fiscales, así como de la debida imagen institucional.

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Autorizar el calendario de visitas para la realización de las evaluaciones a los Centro de Servicios Fiscales.
- Girar instrucciones para dar cumplimiento al calendario establecido para las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Firmar y autorizar el oficio de resultados derivado de la visita efectuada.

La o el titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal deberá:

- Dar cumplimiento al calendario establecido para las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Establecer los criterios que deberán observarse al momento de acudir a realizar las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Designar al personal operativo que realizará la visita de evaluación del Centro de Servicios Fiscales seleccionado.
- Coordinar las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Proponer opciones de mejora en cuanto al correcto funcionamiento de la oficina.
- Rubricar el oficio de resultados derivado de la visita efectuada.

La o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos deberá:

- Elaborar el calendario para las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Proponer modificaciones a los criterios que deberán observarse al momento de acudir a realizar las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Proponer al personal operativo que realizará la visita de evaluación del Centro de Servicios Fiscales.
- Verificar con el personal del Centro de Servicios Fiscales en visita el estatus de las citas en línea agendadas mediante el Portal de Servicios al Contribuyente.

La o el analista deberá:

- Elaborar la “Cédula de revisión a los Centros de Servicios Fiscales”, con los datos de la oficina a visitar de acuerdo con el instructivo de dicha cédula.
- Entregar dicho documento a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
- Apoyar a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos en el desarrollo de las visitas de supervisión y evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.
- Recolectar los documentos que den constancia de la última minuta de trabajo, rol de horario de comida, aviso de justificación del personal que no se encuentre dentro de la oficina al momento de la supervisión, así como de las

gestiones que se hayan realizado ante otras autoridades, con la finalidad de acreditar mejoras o modificaciones a las instalaciones de la oficina.

- Realizar encuestas a las y los contribuyentes con relación al servicio recibido por parte de los asesores, con la finalidad de medir la calidad del servicio.
- Elaborar el oficio de resultados derivado de la visita efectuada, en el cual, en su caso deberá contener el total de las observaciones detectadas y los comentarios para la mejora del servicio.

DEFINICIONES

Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales: Documento mediante el cual se evalúa la imagen de las instalaciones, la atención que se brinda al público, así como la capacitación de las servidoras públicas y los servidores públicos de los Centros de Servicios Fiscales adscritos a la Dirección General de Recaudación.

Centro de Servicios Fiscales: Unidad administrativa dependiente de la Dirección General de Recaudación, encargada de brindar atención personalizada a las y los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de control vehicular.

Guía de Requisitos de Trámites y Servicios: Documento que establece los requisitos, ya sean características o documentos indispensables que debe tener la población contribuyente para realizar cada uno de los trámites y/o servicios que brinda la Dirección General de Recaudación.

Manifiesto: Documento que identifica a la persona servidora pública que brinda atención a las o los contribuyentes.

Minuta: Documento que se levanta con motivo de las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales, en el cual se asientan las observaciones detectadas al momento de practicar la visita.

Señalización: Medios que sirven para identificar las áreas que integran una oficina, mismas que sirven para orientar a las y los contribuyentes durante su estancia dentro de las instalaciones.

Visitas de evaluación: Inspección del desempeño de las actividades realizadas por las servidoras públicas y los servidores públicos, dentro de los Centros de Servicios Fiscales, respecto de los trámites fiscales y de control vehicular.

INSUMOS

Calendario anual de visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales.

RESULTADOS

Informe de Resultados que contiene las observaciones detectadas en la visita de evaluación practicada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Ninguna.

POLÍTICAS

El Calendario para las visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales es de carácter confidencial y sólo tendrán conocimiento de la programación la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente, la o el titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal y la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.

Al realizar la visita de evaluación no se deberá dar aviso al Centro de Servicios Fiscales.

El personal que se designe para realizar la visita de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales deberá identificarse portando el vestuario y gafete vigente a la vista.

El personal que realice la visita de evaluación deberá cerciorarse de los puntos descritos dentro de la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” y no podrá pasar por alto ninguno, toda vez que, durante el desarrollo de la misma, se deberá reportar cualquier hallazgo que se presente.

El personal que acuda a la visita de evaluación deberá obtener la rúbrica del encargado o titular del Centro de Servicios Fiscales dentro de la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales”.

El personal que acuda a la visita de evaluación no proporcionará copia de la “Cédula de evaluación de Centros de Servicios Fiscales” al encargado o titular de la oficina toda vez que la misma se deberá manejar como información confidencial.

En caso de que en el Centro de Servicios Fiscales se hayan detectado cuestiones por solventar, tendrá 5 días hábiles para dar respuesta a las observaciones asentadas al momento de practicar la visita de evaluación, una vez que reciba el oficio de resultados correspondiente.

DESARROLLO

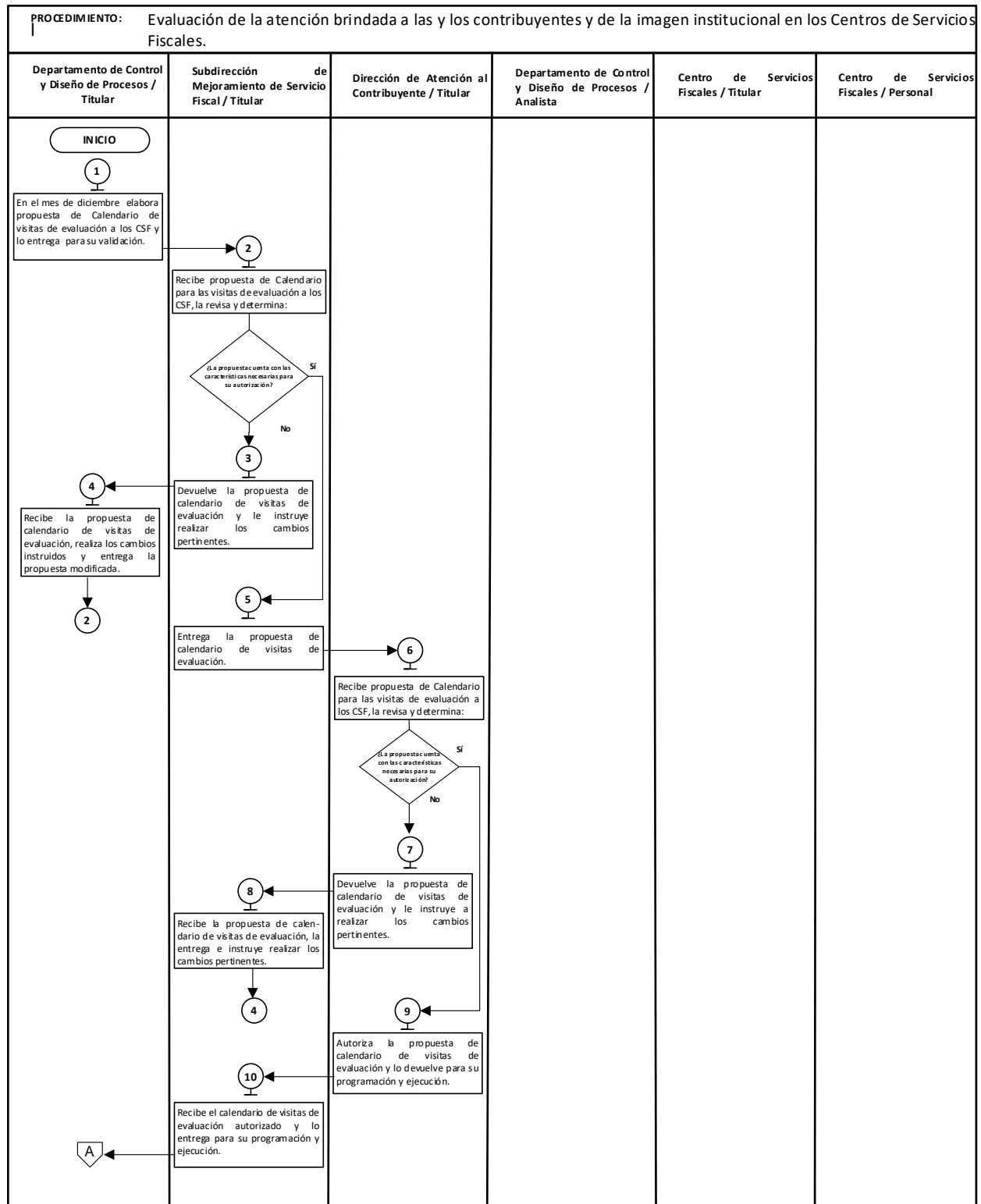
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	En el mes de diciembre de cada año elabora la propuesta de Calendario de visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales (CSF), para el siguiente ejercicio y lo entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su validación.
2	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe propuesta de Calendario para las visitas de evaluación a los CSF, la revisa y determina: ¿La propuesta cuenta con las características necesarias para su autorización?
3	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	La propuesta no cuenta con las características necesarias. Devuelve a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos la propuesta de calendario de visitas de evaluación y le instruye realizar los cambios pertinentes.
4	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la propuesta de calendario de visitas de evaluación, realiza los cambios instruidos y entrega la propuesta modificada a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal. Se conecta con la actividad No. 2.
5	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	La propuesta sí cuenta con las características necesarias. Entrega la propuesta de calendario de visitas de evaluación a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
6	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe, la propuesta de Calendario para las visitas de evaluación a los CSF, la revisa y determina: ¿La propuesta cuenta con las características necesarias para su autorización?
7	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	La propuesta no cuenta con las características necesarias. Devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal la propuesta de calendario de visitas de evaluación y le instruye realizar los cambios pertinentes.
8	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe la propuesta de calendario de visitas de evaluación, la entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos y le instruye realizar los cambios pertinentes. Se conecta con la actividad No. 4.

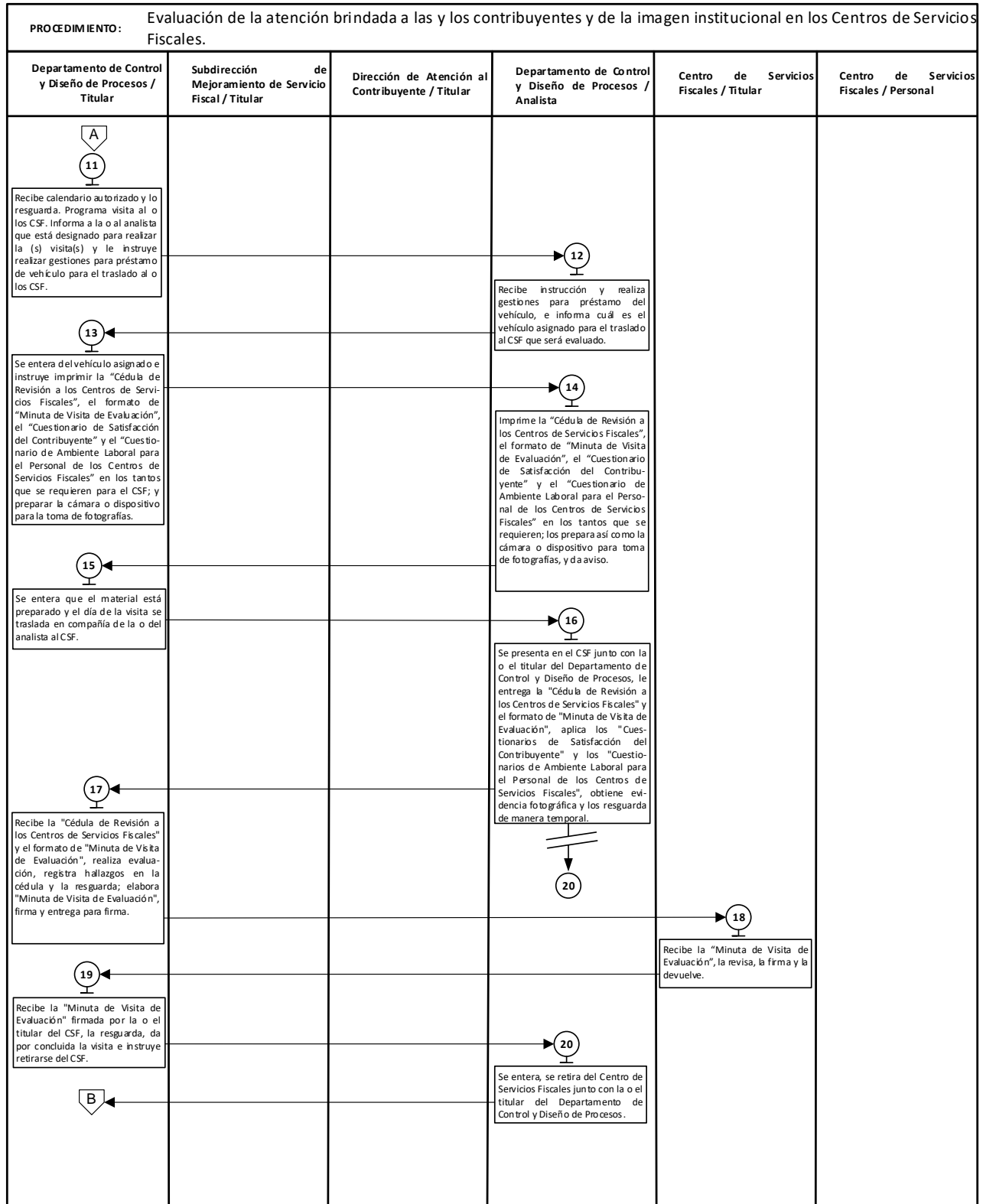
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
9	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	La propuesta sí cuenta con las características necesarias. Autoriza la propuesta de calendario de visitas de evaluación y lo devuelve a la o al titular Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su programación y ejecución.
10	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe el calendario de visitas de evaluación autorizado y lo entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su programación y ejecución.
11	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe el calendario de visitas de evaluación autorizado y lo resguarda. Programa la visita al o los CSF de acuerdo a las fechas señaladas. Informa a la o al analista con un día de anticipación que está designado para la realización de las visitas de evaluación a los CSF y le instruye realizar las gestiones necesarias para el préstamo del vehículo para el traslado al CSF.
12	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe la instrucción y realiza las gestiones necesarias para el préstamo del vehículo con la servidora pública o el servidor público responsable de los vehículos asignados a la Dirección de Atención al Contribuyente, y le informa a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos cuál es el vehículo asignado para el traslado al CSF que será evaluado.
13	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Se entera del vehículo asignado e instruye a la o al analista imprimir la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales", el formato de "Minuta de Visita de Evaluación", el "Cuestionario de Satisfacción del Contribuyente" y el "Cuestionario de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales" en los tantos que se requieren para realizar la visita de evaluación, de acuerdo al tamaño del Centro de Servicios Fiscales a visitar; y preparar la cámara o dispositivo para la toma de fotografías.
14	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Imprime la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales", el formato de "Minuta de Visita de Evaluación", el "Cuestionario de Satisfacción del Contribuyente" y el "Cuestionario de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales" en los tantos que se requieren para realizar la visita de evaluación, de acuerdo al tamaño del Centro de Servicios Fiscales a visitar; los prepara para aplicarlos durante la visita de evaluación, así como la cámara o dispositivo para la toma de fotografías, y da aviso a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
15	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Se entera que el material para realizar la visita está preparado y el día de la visita se traslada en compañía de la o del analista al CSF.
16	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Se presenta en el CSF junto con la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos, le entrega la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales" y el formato de "Minuta de Visita de Evaluación", aplica los "Cuestionarios de Satisfacción del Contribuyente" y los "Cuestionarios de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales", obtiene evidencia fotográfica y los resguarda de manera temporal. Se conecta con la actividad No. 20.
17	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales" y el formato de "Minuta de Visita de Evaluación", realiza la evaluación de cada uno de los aspectos estipulados en la "Cédula de Revisión a los

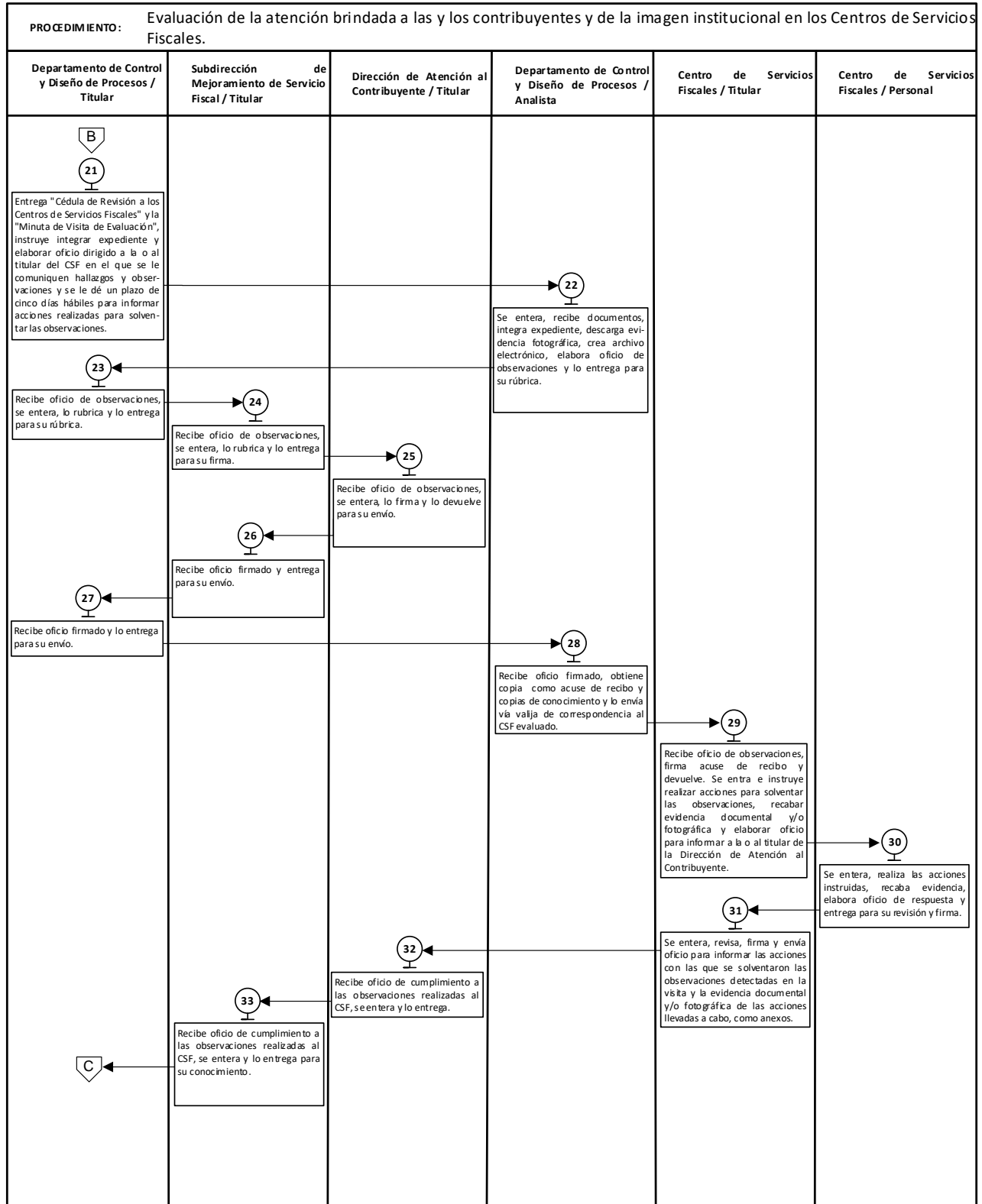
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Centros de Servicios Fiscales”, registra en la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” los hallazgos encontrados durante la revisión y la resguarda; elabora la “Minuta de Visita de Evaluación”, la firma y la entrega a la o al titular del Centro de Servicios Fiscales para firma.
18	Centro de Servicios Fiscales / Titular	Recibe la “Minuta de Visita de Evaluación”, la revisa, la firma y la devuelve a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
19	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe la “Minuta de Visita de Evaluación” firmada por la o el titular del Centro de Servicios Fiscales, la resguarda de manera temporal, da por concluida la visita e instruye a la o al analista retirarse del Centro de Servicios Fiscales.
20	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Se entera, se retira del Centro de Servicios Fiscales junto con la o el titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos.
21	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Una vez en la oficina, entrega a la o al analista la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” y la “Minuta de Visita de Evaluación”, le instruye integrar el expediente de la visita y elaborar un oficio dirigido a la o al titular del CSF en el que se le comuniquen los hallazgos y observaciones detectadas en la visita de evaluación, y se le dé un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción del oficio para responder informando las acciones realizadas para solventar dichas observaciones.
22	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” la “Minuta de Visita de Evaluación”, se entera e integra un expediente con los documentos, los “Cuestionarios de Satisfacción del Contribuyente” y los “Cuestionarios de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales” que aplicó en el Centro de Servicios Fiscales los resguarda temporalmente; descarga la evidencia fotográfica digital de la visita y crea un archivo electrónico de la misma, elabora el oficio de observaciones con base en la “Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” y lo entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su rúbrica.
23	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe oficio de observaciones, se entera de su contenido, lo rubrica y lo entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su rúbrica.
24	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe oficio de observaciones, se entera, lo rubrica y lo entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su firma.
25	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio de observaciones, se entera, lo firma y lo devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su envío.
26	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe el oficio de observaciones firmado y lo entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su envío.
27	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe el oficio de observaciones firmado y lo entrega a la o al analista para su envío.
28	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Recibe el oficio de observaciones firmado, obtiene una copia para utilizarla como acuse de recibo y las copias de conocimiento respectivas, y lo envía vía valija de correspondencia al CSF evaluado.
29	Centro de Servicios Fiscales / Titular	Recibe el oficio de observaciones resultantes de la visita de evaluación, firma el acuse de recibo y lo devuelve. Se entera e instruye al personal a su cargo realizar acciones para solventar las observaciones señaladas en el oficio en un plazo no mayor a cinco días hábiles, recabar evidencia documental y/o fotográfica de las acciones realizadas para la solventación de las observaciones y

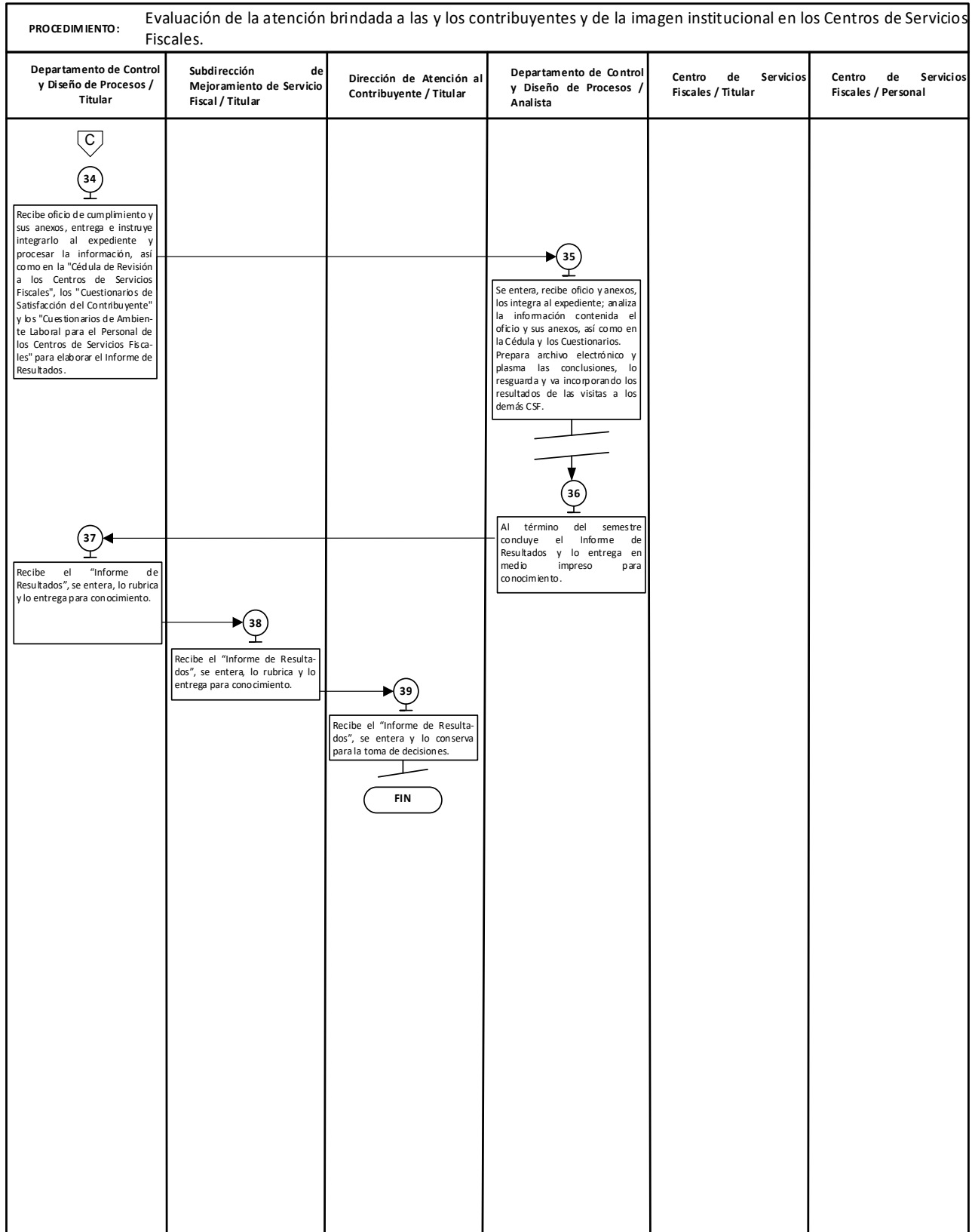
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		elaborar un oficio para informar dichas acciones a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
30	Centro de Servicios Fiscales / Personal	Se entera, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles, realiza las acciones instruidas por la o el titular del Centro de Servicios Fiscales para solventar las observaciones señaladas en el oficio, recaba evidencia documental y/o fotográfica de las acciones realizadas, elabora oficio de respuesta y entrega a la o al titular del Centro de Servicios Fiscales para su revisión y firma.
31	Centro de Servicios Fiscales / Titular	Se entera, revisa, firma y envía el oficio a la Dirección de Atención al Contribuyente, para informar las acciones con las que se solventaron las observaciones detectadas en la visita de evaluación y la evidencia documental y/o fotográfica de las acciones llevadas a cabo, como anexos.
32	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe oficio de cumplimiento a las observaciones realizadas al CSF y sus anexos, firma el acuse de recibo y lo devuelve; se entera del cumplimiento a las observaciones y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su conocimiento.
33	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe oficio de cumplimiento a las observaciones realizadas al CSF y sus anexos, se entera y entrega a la o al titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su conocimiento.
34	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe oficio de cumplimiento a las observaciones realizadas al CSF y sus anexos, entrega a la o al analista para su conocimiento, le instruye integrarlo al expediente que corresponde y procesar la información contenida en dichos documentos, así como en la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales", los "Cuestionarios de Satisfacción del Contribuyente" y los "Cuestionarios de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales" para elaborar el Informe de Resultados.
35	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Se entera, recibe oficio de cumplimiento a las observaciones realizadas al CSF y sus anexos, los integra al expediente que corresponde; analiza la información contenida el oficio de cumplimiento y sus anexos así como en la "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales", los "Cuestionarios de Satisfacción del Contribuyente" y los "Cuestionarios de Ambiente Laboral para el Personal de los Centros de Servicios Fiscales". Prepara un archivo electrónico que será el Informe de Resultados y plasma en él las conclusiones correspondientes, lo resguarda y va incorporando los resultados de las visitas de evaluación a los demás CSF conforme se van realizando.
36	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Analista	Al término del semestre, cuando se han realizado todas las visitas programadas para ese periodo, concluye el Informe de Resultados y lo entrega en medio impreso a la o al Titular del Departamento de Control y Diseño de Procesos para su conocimiento.
37	Departamento de Control y Diseño de Procesos / Titular	Recibe el "Informe de Resultados", se entera, lo rubrica y lo entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su conocimiento.
38	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe el "Informe de Resultados", se entera, lo rubrica y lo entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para su conocimiento.
39	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe el "Informe de Resultados", se entera y lo conserva para la toma de decisiones. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DE BLOQUE









MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la realización de las visitas de evaluación a los CSF:

$$\frac{\text{Número de visitas de evaluación a los CSF realizadas por semestre}}{\text{Número de visitas de evaluación a los CSF programadas en el semestre}} \times 100 = \text{Porcentaje de visitas de evaluación a los Centros de Servicios Fiscales}$$

Registros de evidencias:

Las visitas de evaluación quedan registradas en la “Cédula Revisión a los Centros de Servicios Fiscales” y la “Minuta de Visita de Evaluación”, así como en los “Cuestionarios de Satisfacción del Contribuyente” y los “Cuestionarios de Ambiente Laboral para el personal de los Centros de Servicios Fiscales” que se aplican durante la visita.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Cédula Revisión a los Centros de Servicios Fiscales.



Cuestionario de Satisfacción del Contribuyente.



Cuestionario de Ambiente Laboral para el personal de los Centros de Servicios Fiscales.



Minuta de Visita de Evaluación.

Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales

		Secretaría de Finanzas Subsecretaría de Ingresos Dirección General de Recaudación Dirección de Atención al Contribuyente Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal				
CÉDULA DE REVISIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES						
Fecha de revisión:						** 1
C.S.F:	*****					
Titular:	*****					
Tel:	*****					
Correo:	*****					
1.- IMAGEN						
1.1	Limpieza	B	R	M		6
1.1.1	Orden y limpieza general en la oficina (módulos, escritorios, bodega, etc.).				✗	0%
1.2	Mobiliario	B	R	M		7
1.2.1	Es suficiente el mobiliario para el personal existente y la afluencia de contribuyentes.				✗	0%
1.2.2	El mobiliario es acorde con la imagen institucional y está en condiciones operativas.					
1.3	Señalización	B	R	M		8
1.3.1	Las áreas cuentan con la señalización adecuada.				✗	0%
1.3.2	Los letreros son claros y uniformes.					
1.3.3	Se encuentran en buen estado físico y su ubicación corresponde al trámite que se realiza.					
1.3.4	Los avisos están actualizados y vigentes.					
1.4	Uniformes	B	R	M		9
1.4.1	El personal porta los chalecos oficiales y éstos son acorde con sus funciones.				✗	0%
1.4.2	El personal porta gafete oficial y se encuentra a la vista del contribuyente.					
1.4.3	Los uniformes y en general la presentación del personal es limpia y formal.					
CALIFICACIÓN IMAGEN DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES						0%
REVISÓ:	*****					
PUESTO:	*****					

		Secretaría de Finanzas Subsecretaría de Ingresos Dirección General de Recaudación Dirección de Atención al Contribuyente Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal				
CÉDULA DE REVISIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES						
Fecha de revisión:						** 12
C.S.F:	13	****				
Titular:	14	****				
Tel:	15	****				
Correo:	16	*****				
2.- ATENCIÓN						
2.1	Organización de los contribuyentes	B	R	M	17	
2.1.1	Se aplica plan de contingencia en caso necesario (de acuerdo al manual de procedimientos).				✗	0%
2.1.2	Direccionan correctamente a los contribuyentes de acuerdo al trámite a realizar.					
2.2	Control de turnos	B	R	M	18	
2.2.1	Supervisión adecuada de la entrega de turnos.				✗	0%
2.3	Calidez en el servicio	B	R	M	19	
2.3.1	Todo el personal cuenta con sus respectivos manifiestos y están a la vista del contribuyente.				✗	0%
2.3.2	Aplica protocolo de atención, muestra amabilidad y cortesía en el servicio.					
2.3.3	Proporciona información clara, actualizada y completa.					
2.3.4	Se brinda atención preferencial a personas de la tercera edad, discapacitados y embarazadas.					
2.4	Continuidad en el servicio	B	R	M	20	
2.4.1	Todos los cubículos brindan atención continua.				✗	0%
2.4.2	Se respeta el tiempo de atención establecido en el manual de operación.					
2.4.3	Cuenta con asesor del Régimen de Incorporación Fiscal y proporciona atención a los contribuyentes					
2.5	Buzón de quejas, sugerencias y reconocimientos	B	R	M	21	
2.5.1	Se encuentra a la vista del contribuyente y cuenta con formatos suficientes para los contribuyentes.				✗	0%
2.5.2	Aplica lineamiento para el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones (retiro de papeletas).					
2.6	Citas web	B	R	M	22	
2.6.1	El titular y/o supervisor, proporciona al asesor de recepción las citas diarias programadas.				✗	0%
2.6.2	El asesor de recepción, identifica al contribuyente con cita y proporciona un turno de atención especial.					
2.6.3	El asesor que atiende al contribuyente con cita la registra adecuadamente.					
2.6.4	El titular y/o supervisor, cambia el estatus de la cita de los contribuyentes "no presentados".					
2.7	Horarios	B	R	M	23	
2.7.1	Se encuentra todo el personal asignado a la oficina.				✗	0%
2.7.2	Se respeta el horario de atención.					
2.7.3	Existe un rol de turnos para comida del personal y éste se cumple sin perjuicio del servicio.					
CALIFICACIÓN ATENCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES						0%
REVISÓ:	*****					
PUESTO:	*****					

		Secretaría de Finanzas Subsecretaría de Ingresos Dirección General de Recaudación Dirección de Atención al Contribuyente Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal			
CÉDULA DE REVISIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES					
Fecha de revisión: **					26
C.S.F.:	27	****			
Titular:	28	****			
Tel.:	29	****			
Correo:	30	*****			
3.- CAPACITACIÓN					
3.1	Manuales	B	R	M	31
3.1.1	Cuentan con el Manual de Procedimientos de Trámites y servicios al público vigente. (2016)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0%
3.1.2	Cuentan con la Guía de Requisitos de Trámites y servicios vigente. (Versión 13.0)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.1.3	Cuentan con Manual de Lineamientos Generales en Materia de Control Vehicular vigente. (Versión 2.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.1.4	Cuentan con el Código de Ética de los servidores públicos vigente. (2016)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.1.5	Cuentan con el Manual de Citas web vigente. (2012)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.1.6	Cuentan con fichas técnicas en el área de recepción e información. (Versión 13.0)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2	Capacitación	B	R	M	32
3.2.1	Existe evidencia de la más reciente capacitación del personal (en los últimos seis meses).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0%
3.2.2	Existe interés por parte del titular para que el personal se capacite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2.3	Existe interés por parte del personal para asistir a cursos de capacitación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3	Supervisión	B	R	M	33
3.3.1	Se cumple con la frecuencia para llevar a cabo reuniones de actualización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0%
3.3.2	Existe evidencia (minuta) de las reuniones convocadas por el titular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CALIFICACIÓN CAPACITACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS FISCALES					0%
REVISÓ:	34	*****			
PUESTO:	35	*****			

		Secretaría de Finanzas Subsecretaría de Ingresos Dirección General de Recaudación Dirección de Atención al Contribuyente Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal			
CÉDULA DE REVISIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS FISCALES					
Fecha de revisión: **					36
C.S.F.:	37	****			
Titular:	38	****			
Tel.:	39	****			
Correo:	40	*****			
	Nombre	Cargo	Antigüedad en el cargo	Fecha último curso	Nombre del curso
1					41
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Instructivo para llenar el formato: "Cédula de Revisión a los Centros de Servicios Fiscales".		
Objetivo: Formalizar la visita de evaluación, así como llevar un control de los hallazgos observados durante el desarrollo de la misma.		
Distribución y Destinatario: El formato se llena en el sitio que se está llevando a cabo la visita de evaluación. El original se archiva en el Departamento de Control y Diseño de Procesos.		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Anotar la fecha en que se está practicando la visita de evaluación.
2	Centro de Servicios Fiscales:	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales que se está visitando.
3	Titular:	Anotar el nombre del titular del Centro de Servicios Fiscales visitado.
4	Teléfono:	Anotar el número telefónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
5	Correo:	Anotar el correo electrónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
6	Limpieza:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
7	Mobiliario:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
8	Señalización:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
9	Uniformes:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
10	Revisó:	Anotar el nombre de la servidora pública o del servidor público que realizó la visita de evaluación.
11	Puesto:	Anotar el puesto de la servidora pública o del servidor público que realizó la visita de evaluación.
12	Fecha:	Anotar la fecha en que se está practicando la visita de evaluación.
13	Centro de Servicios Fiscales:	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales que se está visitando.
14	Titular:	Anotar el nombre de la o del titular del Centro de Servicios Fiscales visitado.
15	Teléfono:	Anotar el número telefónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
16	Correo:	Anotar el correo electrónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
17	Organización de los contribuyentes:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
18	Control de turnos:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
19	Calidez en el servicio:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
20	Continuidad en el servicio:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
21	Buzón de quejas, sugerencias y reconocimientos:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
22	Citas web:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
23	Horarios:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
24	Revisó:	Anotar el nombre del servidor público que realizó la visita de evaluación.
25	Puesto:	Anotar el puesto del servidor público que realizó la visita de evaluación.
26	Fecha:	Anotar la fecha en que se está practicando la visita de evaluación.
27	Centro de Servicios Fiscales:	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales que se está visitando.

28	Titular:	Anotar el nombre del titular del Centro de Servicios Fiscales visitado.
29	Teléfono:	Anotar el número telefónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
30	Correo:	Anotar el correo electrónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
31	Manuales:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
32	Capacitación:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
33	Supervisión:	Se evalúa mediante la elección de la opción (Bueno/Malo/Regular) adecuada al Centro de Servicios Fiscales con respecto del criterio evaluado.
34	Revisó:	Anotar el nombre de la servidora pública o del servidor público que realizó la visita de evaluación.
35	Puesto:	Anotar el puesto de la servidora pública o del servidor público que realizó la visita de evaluación.
36	Fecha:	Anotar la fecha en que se está practicando la visita de evaluación.
37	Centro de Servicios Fiscales:	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales que se está visitando.
38	Titular:	Anotar el nombre del titular del Centro de Servicios Fiscales visitado.
39	Teléfono:	Anotar el número telefónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.
40	Correo:	Anotar el correo electrónico del Centro de Servicios Fiscales visitado.

Minuta de visita de evaluación

En el municipio de _____ ¹ Estado de México, siendo las _____ ² horas del día _____ ³ del mes de _____ ⁴ del año dos mil dieciocho, en las oficinas del Centro de Servicios Fiscales _____ ⁵ se llevó a cabo la visita de evaluación del mismo en la _____ ⁶ cual participaron los servidores públicos: _____

_____, para evaluar la calidad de los servicios que se proporcionan en los Centros de Servicios Fiscales; lo anterior con fundamento en el Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas y establecido en las funciones de la Dirección de Atención al Contribuyente. La evaluación _____ ⁷ fue atendida por el C. _____

_____ del Centro de Servicios Fiscales. Los resultados de la evaluación serán remitidos con oportunidad a la o al titular o bien a la encargada o al encargado del Centro de Servicios Fiscales, para, de ser el caso realizar la solventación de las observaciones detectadas.

No habiendo nada más que citar al respecto, se cierra la presente siendo las _____ ⁸ horas del día _____ ⁹ del mes de _____ ¹⁰ del año dos mil dieciocho, firmando al calce los servidores públicos que en ella intervinieron; lo anterior a efecto de integrar el expediente correspondiente.

 Jefa/e del Departamento de Control y
 Diseño de Procesos

¹¹ _____
 Titular del Centro de Servicios
 Fiscales...

Analista

Instructivo para llenar el formato: "Minuta de Visita de Evaluación".		
Objetivo: Formalizar la visita de evaluación, así como llevar un control de los hallazgos observados durante el desarrollo de la misma.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en el sitio que se está llevando a cabo la visita de evaluación. El documento se archiva en el Departamento de Control y Diseño de Procesos.		
No.	Concepto	Descripción
1	Municipio:	Anotar el municipio en el cual se encuentra asentado el Centro de Servicios Fiscales.
2	Hora:	Anotar la hora en que inicia la visita de evaluación.
3	Día:	Anotar el día en que inicia la visita de evaluación.
4	Año:	Anotar el año en que inicia la visita de evaluación.
5	Centro de Servicios Fiscales:	Anotar el nombre del Centro de Servicios Fiscales visitado.
6	Servidores Públicos que acuden a la visita:	Anotar el nombre de los Servidores Públicos que acuden a practicar la visita de evaluación.
7	Nombre de quien recibe la visita de evaluación	Anotar el nombre de la persona con quien se entiende la visita de evaluación.
8	Día:	Registrar el día en que se cierra la visita de evaluación.
9	Mes:	Registrar el mes en que se cierra la visita de evaluación.
10	Año:	Registrar el año en que se cierra la visita de evaluación.
11	Servidores Públicos que intervinieron en la visita de evaluación:	Anotar el nombre de los Servidores Públicos que intervinieron en la visita de evaluación, debiendo asentar sus firmas para cerrar la visita de evaluación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2021
	Código:	20703001070102L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE SESIONES EN MATERIA DE CIVISMO FISCAL EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.

OBJETIVO: Fomentar la cultura contributiva entre las y los estudiantes de los niveles educativos básico (primaria y secundaria), medio superior y superior del Estado de México, mediante la impartición de sesiones en materia de civismo fiscal, para sensibilizar a los futuros contribuyentes de la importancia de realizar aportaciones a la hacienda nacional y estatal.

ALCANCE: Aplica al personal del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal involucrado en la impartición de sesiones de civismo fiscal.

REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas, Artículo 14, fracción IX, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 05 de julio del 2006, y sus reformas y adiciones.

Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, apartado VIII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 20703001070000L Dirección de Atención al Contribuyente, 20703001070100L Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal, 20703001070102L Departamento de Actualización y Cultura Fiscal; publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 29 de abril de 2019.

Anexo No. 19 del Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, firmado entre el Servicio de Administración Tributaria y el Gobierno del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 24 de abril de 2014.

Acuerdo por el que se delegan facultades a favor de diversos servidores públicos de la Dirección General de Recaudación, punto SÉPTIMO, numeral 2, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 7 de septiembre de 2016, sus reformas y adiciones.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Actualización y Cultura Fiscal es la unidad administrativa responsable de dar a conocer la importancia del cumplimiento voluntario de las obligaciones contributivas, a través de sesiones de civismo fiscal que se realizan con estudiantes de la entidad.

La o el titular de la Dirección General de Recaudación deberá:

- Firmar los oficios de solicitud de colaboración para realizar las sesiones de civismo fiscal dirigidos a las autoridades de los diferentes niveles educativos.

La o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente deberá:

- Promover en coordinación con autoridades educativas, el programa de cultura fiscal para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales en estudiantes de la entidad.
- Rubricar el oficio de solicitud de colaboración dirigido a las autoridades de los diferentes niveles educativos

La o el titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal deberá:

- Acreditar al personal designado para llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal ante las autoridades de los diferentes niveles educativos y propiciar su acceso a las instituciones educativas.
- Firmar los oficios mediante los cuales se designa a los responsables de llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal.
- Rubricar los oficios de solicitud de colaboración dirigidos a las autoridades de los diferentes niveles educativos y entregarlos a la o el titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
- Autorizar los informes de actividades correspondientes.

La o el titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal deberá:

- Promover ante las autoridades educativas el programa de cultura fiscal.
- Elaborar el calendario de sesiones de civismo fiscal, con base en las fechas autorizadas por las instituciones educativas.
- Validar la presentación didáctica que se expone durante las sesiones de civismo fiscal.
- Enviar las cartas descriptivas a las autoridades de los diversos niveles educativos.
- Rubricar los oficios de acreditación de los analistas facilitadores y entregarlos al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.
- Elaborar los informes de actividades correspondientes, indicando el número de sesiones realizadas, de alumnos participantes y de instituciones educativas atendidas.
- Entregar los informes de actividades al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.

La o el analista deberá:

- Elaborar los oficios y formatos inherentes al presente Procedimiento.
- Elaborar los oficios de acreditación para el ingreso a las instituciones educativas y entregarlos al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.
- Preparar los insumos necesarios para llevar a cabo las sesiones de Civismo Fiscal.
- Elaborar y mantener actualizada la presentación didáctica que se expone durante las sesiones de civismo fiscal.
- Impartir las sesiones de civismo fiscal en las instituciones educativas asignadas aplicando el Protocolo respectivo.
- Archivar y resguardar la documentación generada en cada sesión de civismo fiscal.
- Mantener actualizado el expediente denominado “*Concentrado de Civismo Fiscal*”.
- Mantener actualizado el inventario del material didáctico y comprobar que se cuente con los insumos necesarios para llevar a cabo las sesiones de Civismo Fiscal.

DEFINICIONES

Carta descriptiva: Es el documento que precisa el desarrollo de cada sesión, en donde se indica con detalle el contenido temático y las actividades a desarrollar durante cada una de las sesiones de civismo fiscal.

Civismo Fiscal: Se refiere a la actitud que deben tener los y las integrantes de una sociedad en lo que respecta a la responsabilidad de cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales.

Contribución: Aportación al gasto público a través del pago de impuestos, derechos, aprovechamientos, etc.

Impartición: Se refiere al acto o acción de suministrar o proporcionar algo intangible que posee un elevado valor no cuantitativo para las personas a las cuales está destinada.

Impuestos: Contribuciones establecidas en la Ley que deben pagar las personas físicas y jurídicas colectivas que se encuentran en la situación jurídica o de hecho prevista por la Ley, distintas de los Derechos y Contribuciones o Aportaciones de Mejora. (Artículo 9 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios).

Informe de actividades: Texto o declaración que describe el número de sesiones realizadas, de asistentes en cada sesión y nombre de las instituciones educativas atendidas.

Lista de preparación de sesiones de civismo fiscal: Consiste en una lista de verificación empleada para confirmar que se cuenta con los materiales e información necesaria antes de realizar la o las sesiones de civismo fiscal.

Minuta de Civismo Fiscal: Documento en el que se registra la realización de la o las sesiones de civismo fiscal en cada institución educativa.

Obligaciones Fiscales: Es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (el Estado) y el deudor tributario (personas físicas o jurídicas colectivas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria.

Presentación didáctica: Material de apoyo visual para realizar las sesiones de civismo fiscal, elaboradas en formato Power Point.

Protocolo de sesiones de civismo fiscal: Lineamientos internos que debe cumplir la o el analista que lleve a cabo sesiones de civismo fiscal.

Sesión de civismo fiscal: Se refiere al acto que transcurre en un tiempo determinado, durante el cual la o el analista realiza una exposición a un grupo de participantes con el fin de transmitirles nociones elementales en materia de civismo fiscal de acuerdo con su nivel educativo.

Sistema Educativo Estatal: Se refiere al conjunto de instituciones educativas que proporcionan educación básica, media básica, media superior y superior en el Estado de México.

Valores: Pautas de comportamiento que buscan regular la conducta de las personas. Tienen un carácter universal y se adquieren durante el desarrollo individual de cada persona.

INSUMOS

Programa anual de Sesiones de Civismo Fiscal.

RESULTADOS

- Sesiones de Civismo Fiscal realizadas.
- Informe de resultados de las Sesiones de Civismo Fiscal.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

POLÍTICAS

- Las sesiones de civismo fiscal podrán llevarse a cabo en cualquier institución educativa pública o privada del Estado de México, de los niveles básico, medio básico, medio superior y superior, exceptuando el preescolar por las características de los estudiantes de este nivel.

- Las sesiones se realizarán, preferentemente, con un mínimo de 50 participantes.
- Las sesiones tendrán una duración mínima de 30 minutos.
- Para la elaboración y actualización de la presentación didáctica se deberán tomar en cuenta los criterios aplicables durante los periodos de veda electoral, es decir, no podrán incluir nombres, imágenes, voces o símbolos que impliquen promoción personalizada de cualquier persona, servidor público o partido político.
- La o el analista deberá realizar las sesiones del Civismo Fiscal siguiendo las pautas o directrices que señala el Protocolo de Impartición de Sesiones de Civismo Fiscal.

DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	A inicio del año, para dar cumplimiento al Programa Operativo Anual, instruye a la o al analista elaborar los oficios dirigidos a las Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior, para solicitar su autorización y apoyo para la realización de sesiones de civismo fiscal dirigidas a las alumnas y los alumnos de las instituciones educativas de su competencia.
2	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal / Analista	Recibe la instrucción y elabora los oficios dirigidos a las autoridades educativas correspondientes, mediante las cuales solicita la autorización y apoyo para llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal en las instituciones educativas de su competencia, los rubrica y los entrega a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal para su revisión y trámite.
3	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, los revisa y determina: ¿Los oficios cumplen con las características necesarias para su trámite?
4	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Los oficios no cumplen con las características. Los devuelve a la o al analista y le instruye realizar las modificaciones pertinentes.
5	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal / Analista	Recibe los oficios, se entera de las modificaciones requeridas, realiza los cambios señalados y entrega los oficios modificados a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal. Se conecta con la actividad No. 3.
6	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Los oficios sí cumplen con las características. Los rubrica y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su revisión y trámite.
7	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, los revisa y determina: ¿Los oficios cumplen con las características necesarias para su trámite?
8	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/Titular	Los oficios no cumplen con las características. Los devuelve a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal y le instruye realizar las modificaciones pertinentes.
9	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Recibe los oficios y los entrega a la o al analista, y le instruye realizar las modificaciones pertinentes. Se conecta con la actividad No. 5.
10	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/Titular	Los oficios sí cumplen con las características. Los rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
11	Dirección de Atención al Contribuyente/ Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, los revisa y determina: ¿Los oficios cumplen con las características necesarias para su trámite?
12	Dirección de Atención al Contribuyente/ Titular	Los oficios no cumplen con las características. Los devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal y le instruye realizar las modificaciones pertinentes.
13	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/Titular	Recibe los oficios, se entera y los devuelve a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal e instruye realizar las modificaciones pertinentes.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta con la actividad No. 9.
14	Dirección de Atención al Contribuyente/ Titular	Los oficios sí cumplen con las características. Los rubrica y los entrega al personal secretarial de la Dirección de Atención al Contribuyente, y le instruye su envío a la Secretaría Particular de la o del titular de la Dirección General de Recaudación, con la finalidad de obtener la firma correspondiente.
15	Dirección de Atención al Contribuyente / Personal secretarial	Recibe los oficios, se entera de la instrucción y entrega al personal secretarial de la Secretaría Particular los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, para su entrega a la secretaria o secretario particular de la o del titular de la Dirección General de Recaudación con la finalidad de obtener la firma correspondiente.
16	Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación/ Personal secretarial	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, entrega a la secretaria o secretario particular de la o del titular de la Dirección General de Recaudación con la finalidad de obtener la firma correspondiente.
17	Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación/ Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, los revisa y determina: ¿Los oficios cumplen con las características necesarias para la firma de la o del titular de la Dirección General de Recaudación?
18	Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación/ Titular	Los oficios no cumplen con las características. Instruye al personal secretarial de la Secretaría Particular a enviar a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente los oficios para realizar las modificaciones pertinentes.
19	Secretaría Particular / Personal secretarial	Recibe los oficios, se entera y los entrega al personal secretarial de la Dirección de Atención al Contribuyente para que se realicen las correcciones que señaló la Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación.
20	Dirección de Atención al Contribuyente / Personal secretarial	Recibe los oficios, se entera y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente para que se realicen las correcciones que señaló la Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación.
21	Dirección de Atención al Contribuyente/ Titular	Recibe los oficios, se entera, los devuelve a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal y le instruye realizar las correcciones señaladas por la Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación. Se conecta con la actividad No.13.
22	Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación/ Titular	Los oficios sí cumplen con las características. Los rubrica y los entrega a la o al titular de la Dirección General de Recaudación, con la finalidad de obtener la firma correspondiente.
23	Dirección General de Recaudación/ Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, los revisa, firma y devuelve a la secretaria o secretario particular e instruye su entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
24	Secretaría Particular de la Dirección General de Recaudación/ Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, firmados por la o el titular de la Dirección General de Recaudación e instruye al personal secretarial su entrega a la Dirección de Atención al Contribuyente.
25	Secretaría Particular / Personal secretarial	Recibe los oficios, se entera de la instrucción y entrega al personal secretarial de la Dirección de Atención al Contribuyente los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, firmados por la o el titular de la Dirección General de Recaudación.
26	Dirección de Atención al Contribuyente / Personal secretarial	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas y los entrega a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
27	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas y los entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su envío.
28	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas y los entrega a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal para su envío.
29	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal / Titular	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas y los entrega a la o al analista del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal para su envío.
30	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal / Analista	Recibe los oficios de solicitud de autorización y apoyo dirigidos a las autoridades educativas, firmados por la o el titular de la Dirección General de Recaudación, obtiene las copias que servirán como acuse de recibo de la entrega del documento original y las copias de conocimiento, y las envía vía valija de correspondencia. Recibe los acuses de recibo e integra al expediente respectivo.
31	Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior / Titular	Reciben el oficio de solicitud de autorización y apoyo para la realización de sesiones de civismo fiscal en las instituciones educativas del ámbito de su competencia, se enteran, generan y envían oficio o circular a las instituciones educativas, mediante los cuales les instruye coordinarse con la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para realizar las sesiones de civismo fiscal; y remiten copia de conocimiento de dicho oficio o circular a la o al titular de la Dirección General de Recaudación, o a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
32	Institución Educativa / Titular	Recibe oficio o circular de su respectiva Dirección General, se entera y espera la llamada telefónica de la o del titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal para coordinarse y realizar la o las sesiones de civismo fiscal en su Institución Educativa. Se conecta con la actividad No. 37.
33	Dirección General de Recaudación / Titular	Recibe copia de conocimiento del oficio o circular de las o los titulares de las Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior, que instruyen a las instituciones educativas bajo su coordinación, coordinarse para llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal; los revisa y los turna a la o al titular de la Dirección de Atención al Contribuyente.
34	Dirección de Atención al Contribuyente / Titular	Recibe copia de conocimiento del oficio o circular de las o los titulares de las Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior, que instruyen a las instituciones educativas bajo su coordinación, coordinarse para llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal; los revisa, y los turna a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.
35	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/Titular	Recibe copia de conocimiento del oficio o circular de las o los titulares de las Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior, e instruye a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal ponerse en contacto con las instituciones educativas desinadas para realizar las sesiones de civismo fiscal.
36	Departamento de de Actualización y Cultura Fiscal / Titular	Recibe copia de conocimiento del oficio o circular de las o los titulares de las Direcciones Generales de Educación Básica, Media Superior y Superior, los analiza y con base en las sesiones programadas para cada mes calendario, se pone en contacto vía telefónica con las instituciones educativas designadas para proponer y acordar las fechas de realización de las sesiones de civismo fiscal.
37	Institución Educativa / Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de las fechas señaladas por la o el titular del Departamento de de Actualización y Cultura Fiscal para la realización de las sesiones de civismo fiscal y determina:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		¿Las fechas señaladas son idóneas para la realización de las sesiones?
38	Institución Educativa / Titular	Las fechas propuestas no son idóneas. Le hace saber a la o al titular del Departamento de de Actualización y Cultura Fiscal la imposibilidad de llevar a cabo las sesiones en esa fecha y le solicita proponer una nueva fecha.
39	Departamento de de Actualización y Cultura Fiscal / Titular	Se entera de que la fecha no es viable y propone una nueva fecha. Se conecta con la actividad No. 37.
40	Institución Educativa / Titular	Las fechas propuestas son idóneas. Le hace saber a la o al titular del Departamento de de Actualización y Cultura Fiscal la posibilidad de llevar a cabo las sesiones en esa fecha.
41	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal / Titular	Se entera de que la fecha es viable, calendariza y programa las sesiones de civismo fiscal confirmadas con las o los titulares de las Instituciones Educativas contactadas y espera las fechas programadas.
42	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Tres días antes de la fecha programada para la(s) sesión(es) de civismo fiscal, instruye a la o al analista elaborar el oficio de identificación y acreditación del personal designado para realizar las sesiones de civismo fiscal, dirigido a las o los directores de las instituciones educativas.
43	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista	Recibe y se entera de las instrucciones de la o del titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal. Elabora el oficio de identificación y acreditación del personal que acudirá a realizar la o las sesiones de civismo fiscal en cada una de las instituciones asignadas y entrega el oficio a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.
44	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Recibe el oficio de identificación y acreditación del personal que acudirá a realizar la o las sesiones de civismo fiscal en cada una de las instituciones asignadas, lo revisa, rubrica y entrega a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal para su firma.
45	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal/ Titular	Recibe el oficio de identificación y acreditación del personal designado, lo valida, firma y devuelve a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal, e instruye entregarlo a su destinatario.
46	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/Titular	Recibe el oficio de identificación y acreditación del personal designado; informa a la o al analista de la designación como facilitador para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal, le entrega el oficio de identificación y acreditación en original y copias, y una copia del programa mensual para que tenga conocimiento de las sesiones que le corresponden. Así mismo le instruye comunicarse con la o el titular de las instituciones educativas asignadas para recabar la información en la Lista de Preparación de Sesiones de Civismo Fiscal, disponer el equipo que haga falta en la escuela para realizar la sesión y el material didáctico que estime conveniente para obsequiar a los alumnos asistentes.
47	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Se entera de la designación como facilitador para impartir sesiones de civismo fiscal, recibe el oficio de identificación y acreditación y la copia del programa mensual para saber de las instituciones educativas que le fueron asignadas; asimismo se entera de la instrucción de comunicarse con la o el titular de la(s) institución(es) educativa(s). Se comunica vía telefónica con la o el titular de la(s) institución(es) educativa(s) asignada(s), y les solicita la información para la Lista de Preparación de Sesiones de Civismo Fiscal.
48	Institución Educativa / Titular	Recibe llamada telefónica de la o del analista facilitador, se entera y proporciona la información necesaria para la Lista de Preparación

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		de Sesiones de Civismo Fiscal, y espera la fecha y horario programado de la sesión para recibir a la o al analista facilitador.
49	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Se entera y requisita la Lista de Preparación de Sesiones de Civismo Fiscal; con base en la información proporcionada por la o el Titular de la institución educativa, dispone el equipo necesario para realizar la(s) sesión(es) correspondientes, prepara el material didáctico para las y los estudiantes, genera una copia del oficio de identificación y acreditación para acuse de recibo y espera la fecha programada.
50	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	En la fecha y horario programado acude a la institución educativa que le corresponde con el oficio de identificación y acreditación, el equipo y el material didáctico para las y los estudiantes, se presenta con la o el titular de la institución educativa, le muestra el oficio de identificación y acreditación y lo resguarda hasta el término de la sesión.
51	Institución Educativa / Titular	Recibe a la o al analista facilitador, revisa el oficio de identificación y acreditación y conduce a la o al analista facilitador al lugar preparado para realizar la sesión. Presenta a la o al analista facilitador ante las y los estudiantes y le cede el uso de la palabra para realizar la sesión.
52	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Realiza la(s) sesión(es) programada(s) en la institución educativa con la exposición de temas de Civismo Fiscal y entrega el material didáctico a las y los estudiantes.
53	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Al término de la(s) sesión(es), requisita la Minuta de sesiones de Civismo Fiscal, la firma y le solicita a la o al Titular de la institución educativa que revise y firme; asimismo le entrega el oficio de identificación y acreditación y le solicita que selle en el acuse de recibo.
54	Institución Educativa / Titular	Se entera y recibe la Minuta de sesiones de Civismo Fiscal y el oficio de identificación y acreditación, revisa y firma la Minuta de sesiones de Civismo Fiscal, sella el acuse de recibo del oficio de identificación y acreditación, y los entrega a la o al analista facilitador.
55	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Recibe la Minuta de sesiones de Civismo Fiscal y el acuse de recibo del oficio de identificación y acreditación, recoge el equipo, se despide de las autoridades escolares y la o el titular de la Institución Educativa y se retira de la escuela.
56	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista Facilitador	Se presenta en el Departamento de Actualización y Cultura Fiscal y entrega a la o al analista el acuse de recibo del oficio de identificación y acreditación que entregó a las autoridades escolares de la institución atendida y la "Minuta de sesiones de civismo fiscal", con lo cual concluye su labor como facilitador.
57	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Analista	Recibe el acuse de recibo del oficio de identificación y acreditación y la "Minuta de sesiones de civismo fiscal". Escanea los documentos, los integra a un expediente electrónico e incorpora los originales a la Carpeta de Evidencias que se resguarda en medio impreso. Captura la información recabada a través de la "Minuta de sesiones de civismo fiscal" en el archivo electrónico denominado "Concentrado de Civismo Fiscal" y lo resguarda para consulta y la posterior generación de informes, cuando resulte aplicable. Asimismo, elabora el informe de actividades y lo envía mediante correo electrónico para su revisión y visto bueno a la o al titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.
58	Departamento de Actualización y Cultura Fiscal/ Titular	Recibe el correo electrónico con el informe de actividades; lo revisa, lo valida y lo reenvía a la o al titular de la Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal por el mismo medio.
59	Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal / Subdirector	Recibe el informe de actividades, se entera y lo resguarda para conocimiento y consulta. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

PROCEDIMIENTO: IMPARTICIÓN DE SESIONES EN MATERIA DE CIVISMO FISCAL EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL.

DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN Y CULTURA FISCAL / TITULAR	SUBDIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO FISCAL / TITULAR	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE / TITULAR	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE / PERSONAL SECRETARIAL	SECRETARÍA PARTICULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN / TITULAR	DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN / TITULAR	DIRECCIONES GENERALES DE EDUCACIÓN BÁSICA, SUPERIOR / TITULAR	INSTITUCIONES EDUCATIVAS / TITULAR	DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN Y CULTURA FISCAL / ANALISTA FACILITADOR
<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p> <p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>
<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>
<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>
<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>	<p>RECEDE LOS CUOTAS FIRMADOS Y LOS ENTREGA A LA SECRETARÍA.</p>

MEDICIÓN**Indicadores para medir la eficiencia en la realización de sesiones de Civismo Fiscal:**

$$\frac{\text{Número anual de sesiones de civismo fiscal realizadas}}{\text{Número anual de sesiones de civismo fiscal programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de sesiones de civismo fiscal realizadas}$$

Registros de evidencias:

- Las sesiones de civismo fiscal quedan registradas en el formato denominado "Minuta de sesión de civismo fiscal", en la que se recaban los datos de la institución educativa y la población estudiantil que presenció la sesión.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Lista de preparación para sesiones de Civismo Fiscal.
- Minuta de sesiones de Civismo Fiscal.

LISTA DE PREPARACIÓN PARA SESIONES DE CIVISMO FISCAL.**IDENTIFICACIÓN GENERAL**

Nombre completo de la Institución Educativa	①
Nombre de la o el Director Escolar	②
Teléfono	③
Domicilio	④
Referencias de la dirección	⑤

MATRICULA

Grado	⑥	Grupo	⑦	Total de alumnos	⑧

EQUIPO

		SI	NO
Auditorio o sala de proyecciones	⑨		
Lap Top	⑩		
Proyector	⑪		
Extensión	⑫		
Micrófono	⑬		
Bocinas	⑭		
Sillas	⑮		

CONFIRMACIÓN DE FECHA Y HORA DE LA O LAS SESIONES

Fecha:	⑯
Hora:	⑰

Instructivo para llenar el formato: “Lista de preparación para sesiones de Civismo Fiscal”.

Objetivo: Asegurar la disponibilidad de mobiliario y equipo necesario para llevar a cabo las sesiones de civismo fiscal en las instituciones educativas.

Distribución y Destinatario: El formato es requisitado por la o el analista encargada(o) de impartir la sesión de civismo fiscal y se integra en el expediente que resguarda el Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre completo de la Institución Educativa	Registrar el nombre completo de la Institución educativa.
2	Nombre de la o el Director Escolar	Registrar el nombre de la o el director de la institución educativa, verificando la ortografía.
3	Teléfono	Registrar el número telefónico de la institución educativa o del enlace con la institución educativa.
4	Domicilio	Registrar el domicilio completo de la Institución educativa.
5	Referencias de la dirección	Registrar las referencias de la ubicación de la institución educativa.
6	Grado	Registrar el grado que cursan los alumnos que asistirán a la sesión.
7	Grupo	Registrar el grupo al que pertenecen los estudiantes que asistirán a la sesión.
8	Total de estudiantes	Registrar el total de alumnos que asistirán por sesión.
9	Auditorio o sala de proyecciones	Registrar si la institución educativa cuenta con auditorio o sala de usos múltiples para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
10	Equipo de cómputo (Lap-top)	Registrar si la institución educativa cuenta con equipo de cómputo para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
11	Proyector	Registrar si la institución educativa cuenta con proyector para la presentación de la o las sesiones de civismo fiscal.
12	Extensión eléctrica	Registrar si la institución educativa cuenta con extensión eléctrica para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
13	Micrófono	Registrar si la institución educativa cuenta con micrófono para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
14	Bocinas	Registrar si la institución educativa cuenta con bocinas para llevar a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
15	Sillas	Registrar si la institución educativa cuenta con sillas suficientes para los alumnos asistentes a la o las sesiones de civismo fiscal.
16	Fecha	Registrar la fecha en la que se llevará a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.
17	Hora	Registrar la hora en la que se llevará a cabo la o las sesiones de civismo fiscal.

MINUTA DE SESIONES DE CIVISMO FISCAL.

Minuta de sesiones de Civismo Fiscal.

Institución Educativa: ①		Minuta No.: ②
Nivel educativo: ③		
Fecha: ④	Hora: ⑤	Número de participantes ⑥
Grado: ⑦		Grupo: ⑧
Facilitador: ⑨		
Responsable: ⑩		

⑪

⑫

Nombre y firma del facilitador.


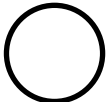






Por la Institución Educativa.




Instructivo para llenar el formato: “Minuta de Sesiones de Civismo Fiscal”.		
Objetivo: Contar con un instrumento de trabajo para recabar los datos de las sesiones de civismo fiscal que permitan generar información estadística de los resultados de trabajo.		
Distribución y destinatario: El formato es generado en original y se archiva en la carpeta de concentrados de civismo fiscal del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal para su resguardo.		
No.	Concepto	Descripción
1	Institución Educativa	Registrar el nombre completo de la Institución educativa.
2	Minuta No	Registrar el número de minuta siguiendo el orden consecutivo.
3	Nivel educativo	Registrar el nivel educativo de las y los asistentes a la sesión.
4	Fecha	Registrar la fecha de impartición de la o las sesiones de civismo fiscal.
5	Hora	Registrar la hora en la que se inicia la o las sesiones de civismo fiscal.
6	Número de participantes	Registrar el número total de las y los participantes en la o las sesiones de civismo fiscal.
7	Grado	Registrar el o los grados en los que se encuentran las y los alumnos participantes.
8	Grupo	Registrar el grupo o los grupos en los que se encuentran las y los alumnos participantes.
9	Facilitador	Registrar el nombre de la servidora pública o el servidor público que imparte la sesión.
10	Responsable	Registrar el nombre de la o el Titular del Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.

11	Nombre y firma del facilitador	Recabar el nombre y firma de la o el facilitador que imparte la o las sesiones de civismo fiscal.
12	Por la Institución Educativa	Recabar el nombre y firma de la Directora, el Director o responsable de la institución educativa, así como plasmar el sello de la institución educativa.

VI. SIMBOLOGÍA

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.

Símbolo	Representa
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (marzo de 2021): Elaboración del manual.

VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la Dirección de Atención al Contribuyente.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Subdirección de Mejoramiento de Servicio Fiscal.
2. Subdirección de Desarrollo de Modelos de Atención al Contribuyente.
3. Jefaturas de Departamento:
 - Departamento de Control y Diseño de Procesos.
 - Departamento de Actualización y Cultura Fiscal.
 - Departamento de Orientación Masiva.
 - Departamento de Atención al Contribuyente.

IX. VALIDACIÓN

Rodrigo Jarque Lira
Secretario de Finanzas
(Rúbrica).

José Arturo Lozano Enríquez
Subsecretario de Ingresos
(Rúbrica).

Roberto Alejandro Guzmán Cariño
Director General de Recaudación
(Rúbrica).

Rubén Rodríguez Martínez
Director de Atención al Contribuyente
(Rúbrica).