

### Matriz de autoevaluación o diagnóstico

Matriz de autodiagnóstico		
Dependencia/organismo auxiliar:	Secretaría de Finanzas.	
Unidad administrativa:	Dirección General de Recaudación / Dirección del Registro Estatal de Vehículos.	
Nombre del proceso, trámite o servicio:	Cambio de propietario del vehículo.	
Responsable:	Mtra. María Guadalupe Arzate Valdez, Directora del Registro Estatal de Vehículos de la Dirección General de Recaudación.	
Objetivo:	Identificar aspectos innovadores en el trámite "Cambio de propietario del vehículo", en lo relativo a la gestión del trámite y entrega de resultados, a fin de encontrar puntos de mejora durante el proceso de atención a la población usuaria y el tiempo de respuesta de las solicitudes.	
Análisis FODA		
Análisis externo	Amenazas	Oportunidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evasión de la realización del trámite por parte de la población usuaria.</li> <li>Prácticas fiscales flexibles de otras entidades federativas.</li> <li>Pérdida de contribuyentes que acuden a otras entidades que ofrecen requisitos más flexibles.</li> <li>Costos y tiempo de atención en la gestión del trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del trámite parcial o totalmente en línea.</li> <li>Implementación de una estrategia para distribuir eficientemente la demanda del trámite.</li> <li>Optimización de requisitos e introducción de esquemas de interoperabilidad con sistemas informáticos locales y de otras entidades federativas, que eviten prácticas fraudulentas.</li> <li>Ampliación de horarios y días de atención al público.</li> </ul>
Análisis interno	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se garantiza la certeza jurídica del trámite.</li> <li>Capacitación integral para la mejora continua en la gestión del trámite.</li> <li>Proceso documentado y medido.</li> <li>Accesibilidad a personas con discapacidad y apoyos fiscales en el trámite para esta población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duración en la atención y gestión del trámite.</li> <li>Poca disponibilidad de citas electrónicas.</li> <li>La demanda rebasa la capacidad operativa y de infraestructura.</li> <li>Falta de capacidad operativa y de infraestructura instalada en algunos centros de servicios.</li> </ul>

**Análisis interno del trámite Cambio de propietario de vehículo**

Variables de evaluación	Hallazgos
1) Documentación del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documentación del proceso:</b> El trámite se encuentra documentado en el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales de la Dirección General de Recaudación.</li> <li>• <b>Formas de consulta:</b> El Manual de Procedimientos puede consultarse en el Portal Electrónico del Gobierno del Estado de México, dentro del Portal de Servicios al Contribuyente o en el sitio de Legistel. Asimismo, se encuentra publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 4 de agosto de 2016.</li> </ul>
2) Indicadores y resultados del grado de satisfacción de la población usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Establecimiento de indicadores:</b> Actualmente se cuenta con indicadores que permiten medir la cantidad de trámites de control vehicular que se realizan en cada una de las oficinas de los Centros de Servicios Fiscales (CSF), así como el tiempo de respuesta y nivel de satisfacción de la población usuaria.</li> <li>• <b>Los indicadores se calculan de manera anual;</b> el mecanismo de medición se realiza a través de encuestas presenciales y en línea, visitas de supervisión y evaluaciones de desempeño al personal del servicio público. Asimismo, la Dirección General de Innovación realiza levantamiento de la percepción de la población usuaria de manera presencial cuando ésta concluye la gestión del trámite.</li> <li>• <b>Realimentación de la medición:</b> Con base en los resultados de las encuestas se emite un reporte, identificando para cada área las principales debilidades, las cuales posteriormente son supervisadas, a fin de conocer las acciones de mejora implementadas.</li> </ul> <p>Las visitas de supervisión que se realizan a los Centros de Servicios Fiscales son por parte de la Dirección de Atención al Contribuyente, de la Dirección General de Recaudación. Éstas se realizan por lo menos una vez durante el ejercicio fiscal correspondiente.</p> <p>Durante la visita de supervisión se revisan tres rubros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagen de las oficinas.</li> <li>2. Atención a la o al contribuyente.</li> <li>3. Capacitación de las y los asesores.</li> </ol> <p>Los resultados de la supervisión se remiten a las o los titulares de las oficinas, a efecto de que solventen observaciones, en su caso.</p> <p>Respecto a la encuesta de satisfacción de la/del usuario, que realiza la Dirección General de Innovación, en últimos levantamiento de información de 2016-2017 destacan algunas variables de análisis que se describen a continuación:</p>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<p>La percepción de la población usuaria que recibió atención en el trámite "Cambio de propietario del vehículo", en cuatro de los Centros de Servicios Administrativo con mayor demanda de trámites vehiculares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Miguel Hidalgo y Costilla" Bicentenario en Toluca</li> <li>• "José María Morelos y Pavón" Bicentenario en Ecatepec de Morelos</li> <li>• "Josefa Ortiz de Domínguez" Bicentenario en Nezahualcóyotl</li> <li>• "Vicente Guerrero" Bicentenario en Tlalnepantla de Baz</li> </ul> <p>Se observaron los siguientes resultados:</p> <p>En promedio general, el 80 % de la población usuaria que gestiona este trámite radica en el municipio donde se presta el trámite, el 19 % proviene de otros municipios, existiendo la oportunidad de distribuir la demanda del trámite hacia el resto de los CSF.</p> <p>Existe una brecha del 13.8 % entre lo que la o el usuario espera en la realización del trámite y el nivel de satisfacción que refleja al gestionarlo. Es decir, existen variables como la rapidez, precisión, equidad y flexibilidad, entre otras, que deben atenderse para mejorar el trámite.</p> <p>La población usuaria considera que el trámite carece de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez para realizar su gestión.</li> <li>• Exactitud con que se cumple el compromiso de resolución del trámite y falta de respeto en los tiempos de resolución.</li> <li>• Igualdad en la realización del trámite para cualquier usuaria/o, sin incurrir en preferencias a influyentes.</li> <li>• Facilidad para su gestión por medios electrónicos y cercanos a la población o comunidades que lo requieren.</li> <li>• Inicio del trámite en tiempo y respeto a los horarios de atención.</li> </ul>
3) Gestión de recursos humanos, materiales y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos humanos:</b> En promedio general, cuatro servidoras o servidores públicos proporcionan el trámite en cada CSF.</li> </ul> <p>El personal del servicio público que presta el trámite es evaluado y capacitado permanentemente. No se requiere de algún grado académico en específico para la prestación del trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos materiales:</b> Se cuenta con siete Centros de Servicios Administrativos (CSA) debidamente equipados y diseñados para proporcionar este trámite y otros servicios gubernamentales, bajo un estándar de imagen corporativa, diseño de inmuebles,</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<p> acondicionamiento de áreas de atención al público, infraestructura tecnológica y de comunicaciones (acceso a internet), implementación de protocolos de atención y de personal capacitado y habilitado para brindar un servicio de calidad.</p> <p> El trámite se presta en 32 Centros de Servicios Fiscales y en algunas agencias con las que se tiene convenio (Asociación Mexicana de Automotores).</p> <p> En el 70% de los CSA se cuenta con esquemas de accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitación del personal:</b> Se realiza a través de un análisis de detección de necesidades, el cual se concreta en un programa anual de capacitación, y una evaluación anual en línea.</li> </ul> <p><b>Requisitos</b></p> <p><b>Personas físicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación oficial vigente del nuevo propietario.</li> <li>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</li> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México; de no contar con este documento, presentar identificación oficial vigente con domicilio en el Estado de México.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> </ul> <p><b>Si el trámite no lo realiza el interesado.</b></p> <p>En caso de menores de edad y personas sin capacidad de ejercicio, además presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de nacimiento del menor.</li> <li>- Escrito de solicitud en el que ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a), el escrito deberá contener la firma autógrafa de ambos padres y deberá ser dirigido al titular de la oficina donde se realice el trámite.</li> </ul> <p><b>Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente que lo acredite como tal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación oficial vigente del padre, madre o tutor.</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permiso para conducir del menor, expedido por cualquier entidad federativa.</li> </ul> <p><b>En caso de ser extranjero, además presentar.</b></p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> <li>- Refacturación en original.</li> </ul> <p><b>Para cambio de motor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura del nuevo motor o, en su caso, pedimento de importación o documento que acredite la propiedad del mismo.</li> </ul> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda.</li> <li>- Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</li> <li>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</li> </ul> <p><b>Para auto antiguo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional, tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las condiciones físicas-mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</li> <li>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p> <p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p><b>Personas jurídico colectivas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- En su caso, presentar oficio de exención respecto del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.</li> <li>- Acta notarial a través de la cual se otorgó el poder al representante legal.</li> <li>- Identificación oficial vigente del representante legal o cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar poder notarial o carta poder ratificada ante Notario Público e identificación oficial vigente del apoderado legal.</li> <li>- Comprobante de domicilio vigente a nombre de la persona jurídica colectiva.</li> </ul> <p>En los siguientes casos además presentar:</p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> <li>- Refacturación en original.</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<p><b>Para cambio de motor:</b></p> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda.</li> <li>- Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</li> <li>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</li> </ul> <p><b>Para auto antiguo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las condiciones físicas-mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo con un mínimo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</li> <li>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</li> </ul> <p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p> <p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p><b>Instituciones públicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México y de no contar con este documento presentar identificación oficial vigente con domicilio en el Estado de México.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> <li>- En su caso, presentar oficio de exención respecto del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.</li> </ul> <p>Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el titular de la unidad administrativa, se solicitará lo siguiente:</p> <p><b>Sector Central (estatal y federal):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul> <p><b>Sector Descentralizado y Desconcentrado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul> <p><b>Sector Municipal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul> <p>En los siguientes casos además presentar:</p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> <li>- Refacturación en original.</li> </ul>



Variables de evaluación	Hallazgos
	<p><b>Para cambio de motor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura del nuevo motor o, en su caso, pedimento de importación o documento que acredite la propiedad del mismo.</li> </ul> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda. Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</li> <li>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</li> </ul> <p><b>Para auto antiguo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las condiciones físicas - mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo con un mínimo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</li> <li>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</li> </ul> <p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p> <p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p>
4) Nivel de desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC´s).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacidad de infraestructura de cómputo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología operando bajo un esquema web.</li> <li>- Se utiliza un Sistema Integral de Control Vehicular, el cual consta de dos fases: la captura de</li> </ul> </li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
	<p>los datos del contribuyente y la captura de los datos del vehículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con un sistema para agendar citas en línea para iniciar el trámite; se pueden agendar hasta 20 citas diarias en cada CSF.</li> <li>- Se cuenta con aproximadamente 300 equipos de cómputo asignados al personal operativo.</li> </ul>
5) Modalidad y/o esquema de prestación del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de automatización:</b> se dispone de una agenda electrónica para facilitar la programación de citas en línea, a fin iniciar en ventanilla el trámite.</li> <li>• Asimismo, se cuenta con un chat para recibir y proporcionar información y/o asesoría en línea, que opera las 24 horas, durante los 365 días del año.</li> <li>• <b>Modalidad de prestación del trámite:</b> Únicamente está disponible para su prestación presencial, y puede gestionarse en cualquiera de los 32 Centros de Servicios Fiscales. Actualmente, se encuentra en fase de prueba el proyecto para habilitar la modalidad de prestación en línea del trámite.</li> <li>• <b>Modalidad de pago:</b> En línea, institución bancaria o tienda de autoservicio autorizada.</li> <li>• <b>Entregables:</b> Tarjeta de Circulación y Constancia de trámite vehicular.</li> <li>• <b>Nivel de interoperabilidad:</b> Interopera con la base de datos del Registro Público de Vehículos (REPUVE) para consultar posible reporte de robo, además se comparte la base de datos de control vehicular con el Sistema de Verificación Vehicular administrado en la entidad, asimismo, se tiene acceso a las bases de datos del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) y del Servicio de Administración Tributaria.</li> </ul>
6) Costos y demanda del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costo del trámite: \$380.00.</b> El costo no incluye el Impuesto Sobre Adquisición de Vehículos Usados ni infracción por no realizar el movimiento dentro del tiempo establecido.</li> <li>• <b>Cantidad promedio mensual de solicitudes:</b> De acuerdo con datos históricos obtenidos del Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), durante 2016 se realizaron <b>116,322</b> trámites de cambio de propietario, representando un promedio mensual de 9,693 trámites; expresado en términos porcentuales representa al 9.8 % del total de trámites de Control Vehicular.</li> <li>• <b>Tendencia de crecimiento en un año:</b> De acuerdo con datos históricos obtenidos del Sistema Integral de Ingresos del Estado de México (SIIGEM), entre el año 2015 y 2016 se obtuvo un incremento anual del 10.7% en las solicitudes de cambio de propietario.</li> <li>• <b>Tipo de población usuaria que se atiende:</b> Personas físicas, jurídico colectivas e instituciones públicas que presenten la documentación que acredite su identidad jurídica y la propiedad del vehículo.</li> </ul>

Variables de evaluación	Hallazgos
7) Gestión del trámite (tiempo de atención y resolución).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tiempo para dar resolución al trámite:</b> media hora, máximo una hora.</li> <li>• <b>Estrategia de entrega de resultados:</b> Los resultados sobre la aceptación del trámite se entregan impresos al momento de acudir a realizarlo.</li> <li>• Se cuenta con un sistema de recepción y seguimiento de quejas y sugerencias.</li> </ul>
8) Metodologías y/o estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Metodologías y estándares implementados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía Técnica para la Elaboración del Manuales de Procedimientos;</li> <li>- Línea de captura y motor de pago en línea;</li> <li>- Gestión de trámites y servicios en la VEUGEM (proceso homologado);</li> <li>- Citas electrónicas; y</li> <li>- Encuesta para medir la percepción ciudadana del trámite.</li> </ul> </li> <li>• <b>Catálogos o padrones únicos de los que hace el uso el trámite:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Padrón vehicular;</li> <li>- Catálogo de Trámites y Servicios; y</li> <li>- Registro Público de Vehículos.</li> </ul> </li> </ul>
9). Marco normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Optimizado y disponible:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de Coordinación Fiscal, artículo 10 E fracciones I, II, III.</li> <li>- Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 47 fracción III y 77 fracción IV.</li> <li>- Código Administrativo del Estado de México, artículos 7.4 fracción III y 7.8.</li> <li>- Reglas de Carácter General para la Representación ante las Autoridades Fiscales, Derivadas del artículo 18 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> <li>- Reglas de Carácter General para Trámites de Control Vehicular.</li> <li>- Reglamento de Tránsito del Estado de México, artículo 30.</li> <li>- Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, versión 11.0, Sección II.- Requisitos para Trámites de Control Vehicular para Servicios Particular, numeral 9.</li> </ul> </li> </ul>

### Matriz de estudio comparativo

Dependencia/organismo auxiliar:	Secretaría de Finanzas.
Unidad administrativa:	Dirección General de Recaudación.
Nombre del proceso, trámite o servicio:	Cambio de propietario del vehículo.
Responsable:	Mtra. María Guadalupe Arzate Valdez, Directora del Registro Estatal de Vehículos de la Dirección General de Recaudación.
Objetivo:	Identificar aspectos innovadores en el trámite "Cambio de propietario del vehículo", en lo relativo a la gestión del trámite y entrega de resultados, a fin de encontrar puntos de mejora durante el proceso de atención a la población usuaria y el tiempo de respuesta de las solicitudes.

### Entes gubernamentales con los que se realiza estudio comparativo

Dependencia/organismo	Ámbito de gobierno	Nombre del proceso	Responsable
Secretaría de Finanzas y Administración de Guerrero.	Estatal	Cambio de propietario.	Jorge M. Arrieta y Jiménez, Director General de Recaudación.
Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.	Estatal	Cambio de propietario.	Araceli Núñez Ibáñez, Subdirectora de Control Vehicular de la Dirección de Ingresos.
Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México.	Estatal	Cambio de propietario, domicilio, carrocería, o motor de vehículos, motocicletas o remolques.	Miguel Ángel Rojas Santamaría, Encargado de la Subdirección de Control Vehicular.
Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León.	Estatal	Cambio de propietario.	Ramiro Adrián Bravo García, Encargado del Despacho del Instituto de Control Vehicular.

### Análisis interno del trámite Cambio de propietario de vehículo

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
1) Documentación del proceso, trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso documentado en el Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios al Contribuyente de los Centros de Servicios Fiscales, integra descripción del procedimiento</li> </ul>	<p>Proceso no documentado.</p> <p>Información no disponible para su análisis.</p>	Proceso documentado en el Manual de Procedimientos "Cambio de propietario".	Disponibilidad del Manual Administrativo de la Dirección General de Regulación al Transporte, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 12 de	Proceso documentado en el Manual de Procedimientos (desactualizado).

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>y diagrama de flujo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso documentado conforme a una metodología para elaborar procedimientos.</li> <li>• Manual de Procedimientos publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".</li> <li>• Disponible para su consulta en el Portal Electrónico del Gobierno del Estado de México, dentro del Portal de Servicios al Contribuyente o en el sitio de Legistel.</li> </ul>		Se encuentra publicado en el Portal de Transparencia del Gobierno de Puebla.	diciembre de 2013 (desactualizado).	Información no disponible para su consulta.
2) Indicadores y resultados del grado de satisfacción de la población usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso se evalúa periódicamente mediante tres acciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Encuesta realizada por la Dirección General de Recaudación.</li> <li>2) Visitas anuales a los Centros de Servicios Fiscales.</li> <li>3) Encuesta de satisfacción de la/del usuario, realizada por la Dirección General de Innovación (anual).</li> </ol> </li> <li>• Factores que se miden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención.</li> <li>- Nivel de satisfacción de la/del usuario.</li> <li>- Nivel de desempeño de la/del prestador del servicio.</li> </ul> </li> </ul> <p>Actualmente se cuenta con indicadores que permiten medir la cantidad de trámites de control vehicular que se realizan en cada una de las oficinas de los CSF, así como el</p>	No se cuenta con indicadores específicos para este trámite.	Cada año se realizan encuestas de salida: se entrevistan a las/los contribuyentes al finalizar sus trámites en las oficinas recaudadoras.	No se lleva ninguna acción de medición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan indicadores de desempeño que contabilizan la cantidad de trámites realizados y rechazados, así como el tiempo que toma cada uno en desahogarse de manera diaria. Estos se ven reflejados con reportes que miden el tiempo del trámite y cantidad de solicitudes terminadas.</li> <li>• La información obtenida se transmite en los diversos foros internos de control de calidad.</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>tiempo de respuesta y nivel de satisfacción de la población usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la visita de supervisión se revisan tres rubros: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagen de las oficinas.</li> <li>2. Atención a la/al contribuyente.</li> <li>3. Capacitación de las/los asesores.</li> </ol> </li> </ul>				
3) Gestión de recursos humanos, materiales y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se brinda en 32 Centros de Servicios Fiscales (CSF) y agencias con las que se tiene convenio (Asociación Mexicana de Automotores), ubicados en diferentes municipios de la entidad.</li> <li>• El trámite está habilitado en siete Centros de Servicios Administrativos (CSA), equipados bajo un estándar de atención al contribuyente diseñado por el Gobierno del Estado de México.</li> <li>• En el 70% de los CSA se cuenta con esquemas de accesibilidad a personas con discapacidad.</li> <li>• En promedio, cuatro personas del servicio público atienden a las y los contribuyentes de este trámite en cada uno de los CSF.</li> <li>• Anualmente se evalúa al personal del servicio público de los CSF mediante un cuestionario en línea.</li> <li>• El horario de atención es de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asigna de una a tres personas, para atender el trámite, dependiendo del tamaño del padrón vehicular con que cuenta cada oficina fiscal.</li> <li>• Se cuenta con 11 administraciones y 30 agencias fiscales, para atender el trámite.</li> <li>• La mayoría de las instalaciones cuenta con rampas para personas con discapacidad.</li> <li>• Se capacita constantemente al personal encargado de recepcionar la documentación para la integración de los expedientes, además se realizan reuniones anuales de actualización en cuanto a las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se brinda en 20 centros de atención.</li> <li>• El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 horas.</li> <li>• En las oficinas recaudadoras se cuenta con 64 servidoras y servidores públicos.</li> <li>• Se tiene implementado un programa anual de capacitación para el personal de control vehicular.</li> <li>• Las oficinas cuentan con rampas para acceso a personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se brinda en 15 Módulos de Control Vehicular y 10 módulos móviles, ubicados en las diferentes Delegaciones.</li> <li>• Se cuenta con un perfil para el personal que brinda este servicio establecido en los Lineamientos de Funcionamiento del Servicio de Licencias y Control Vehicular, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 30 de agosto del 2016.</li> <li>• Se cuenta con un programa de capacitación para el personal.</li> <li>• Los módulos se encuentran acondicionados para dar atención a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la atención al público se tiene un total de 201 empleadas(os) distribuidos en 22 Delegaciones.</li> <li>• Se mantiene una capacitación permanente para el personal operativo.</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.	reformas fiscales.		personas con discapacidad. • El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas y sábados, de 9:00 a 13:00 horas.	
4) Nivel de desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC'S).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los CSF se encuentran equipados con conexión a internet.</li> <li>• La DGR tiene implementada una infraestructura de cómputo y comunicaciones de alta disponibilidad para la prestación de servicios y un motor para el pago de servicios en línea.</li> <li>• Se tiene implementado un proyecto para la prestación de los trámites y servicios de Control Vehicular en línea.</li> <li>• Se dispone de un chat para brindar información y asesoría en línea.</li> <li>• Se cuenta con capacidad para interoperar sistemas.</li> <li>• Tecnología operando bajo plataforma web.</li> <li>• Se utiliza un Sistema Integral de Control Vehicular, el cual consta de 2 fases: la captura de los datos del contribuyente y la captura de los datos del vehículo.</li> <li>• Opera la Ventanilla Electrónica Única de Trámites y Servicios, donde se puede consultar información de este trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene habilitada una ventanilla electrónica de trámites y servicios para su consulta.</li> <li>• Se dispone de un chat para brindar información y asesoría en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ofrece servicio para agendar citas en línea.</li> <li>• Se tiene habilitada una ventanilla electrónica de trámites y servicios para su consulta.</li> <li>• Se dispone de un chat para brindar información y asesoría en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene habilitada una ventanilla electrónica de trámites y servicios para su consulta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene habilitada una ventanilla electrónica de trámites y servicios para su consulta.</li> <li>• Apoyo en las TIC para interacción con la ciudadanía, a través de medios como redes sociales (facebook y twitter) y correo electrónico.</li> <li>• Se cuenta con un centro de contacto para brindar información, a través de la dirección contacto@icvnl.gob.mx, Informatel,</li> <li>• Disponibilidad de material informativo multimedia.</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un sistema para agendar citas en línea, a fin de iniciar el trámite. Se pueden agendar hasta 20 citas diarias por CSF.</li> <li>• Se cuenta con aproximadamente 300 equipos de cómputo asignados al personal operativo.</li> </ul>				
5) Modalidad y/o esquema de prestación del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se realiza de manera presencial en ventanilla (CSF).</li> <li>• Por la alta demanda del trámite se tiene un esquema de turnos, de los cuales diariamente se entregan en promedio 50, dependiendo de la demanda.</li> <li>• La entrega de resultados se realiza en el CSF en el que se lleva a cabo el trámite.</li> </ul> <p>Entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de Circulación,</li> <li>- Constancia de trámite vehicular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se realiza de manera presencial.</li> <li>• Entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobante de pago y se certifica el pago de derechos en el Título de propiedad.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se realiza de manera presencial.</li> <li>• Entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de Circulación.</li> <li>- Comprobante fiscal electrónico de pago.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se realiza de manera presencial.</li> <li>• Entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de circulación.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trámite se realiza de manera presencial.</li> <li>• Entregables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de circulación actualizada.</li> <li>- Constancia de registro vehicular.</li> </ul> </li> </ul>
6) Costos y demanda del trámite.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$380.00.</li> </ul> <p>El costo no incluye el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados ni infracción por no realizar el movimiento dentro del tiempo establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago se realiza en línea, institución bancaria o tienda de autoservicio autorizada.</li> <li>• Se mantiene un subsidio del 50% para personas con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable de acuerdo con el modelo del vehículo.</li> <li>• El pago se realiza en ventanilla, sucursal bancaria u oficinas recaudadoras.</li> <li>• Promedio anual de 82,000 movimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición de Tarjeta de Circulación para cualquier vehículo \$405.00.</li> <li>• El pago se realiza en ventanilla, sucursal bancaria o en oficinas recaudadoras.</li> <li>• En 2016 se realizaron 27,711 trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos particulares \$285.80 (Art. 219, núm. 5).</li> <li>• Remolques \$187.20.</li> <li>• Motocicletas y motonetas \$187.20</li> <li>• El pago se realiza en ventanilla, sucursal bancaria u oficinas recaudadoras.</li> <li>• El formato de pago se puede obtener de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$337.00</li> </ul> <p>Mantiene vigente un acuerdo por el cual se exime a las personas físicas en el Estado de Nuevo León del pago de diversas contribuciones, entre ellas un 50% en el pago del Impuesto</p>



Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En promedio anual se atiende a 116,322 usuarias y usuarios, de un total de 1'187,088 trámites de control vehicular; es decir, el 9.8% de esta demanda.</li> </ul>			<p>internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan un promedio de 150,000 trámites anuales.</li> </ul>	<p>sobre Transmisión de Propiedad de Vehículos Automotores Usados durante el ejercicio 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promedio anual de trámites atendidos: 150,000.</li> <li>El pago se realiza en ventanilla, sucursal bancaria u oficinas recaudadoras.</li> </ul>
7) Gestión del trámite o servicio (tiempo de atención y resolución).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo para dar resolución al trámite: media hora y máximo 1 hora.</li> <li>Se cuenta con un sistema de recepción y seguimiento de quejas y sugerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información no disponible para su análisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención en ventanilla: 15 minutos.</li> </ul> <p>Nota: El tiempo de espera para estar frente a la ventanilla se encuentra sujeto a la demanda del trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de entrega: cinco minutos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información no disponible para su análisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: mismo día.</li> </ul>
8) Metodologías y/o estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Metodologías y estándares implementados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos;</li> <li>Línea de captura y motor de pago en línea;</li> <li>Gestión de trámites y servicios en la VEUGEM (proceso homologado);</li> <li>Citas electrónicas; y</li> <li>Encuesta para medir la percepción ciudadana del trámite.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un trámite que no requiere de metodología específica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con pagos referenciados, trámites automatizados e información detallada en el portal Tramitepue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información no disponible para su análisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación del manual de procedimientos.</li> <li>Herramientas informáticas para el cumplimiento de los principios legales.</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Catálogos o padrones únicos de los que hace el uso el trámite:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Padrón vehicular;</li> <li>- Catálogo de Trámites y Servicios; y</li> <li>- Registro Público de Vehículos.</li> </ul> </li> </ul>				
9) Marco normativo.	<p><b>Optimizado y disponible:</b> Se actualiza cada inicio de año.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Coordinación Fiscal, artículo 10 E fracciones I, II, III.</li> <li>• Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 47 fracción III y 77 fracción IV.</li> <li>• Código Administrativo del Estado de México, artículos 7.4 fracción III y 7.8.</li> <li>• Reglas de Carácter General para la Representación ante las Autoridades Fiscales, derivadas del artículo 18 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> <li>• Reglas de Carácter General para Trámites de Control Vehicular.</li> <li>• Reglamento de Tránsito del Estado de México, artículo 30.</li> <li>• Guía de Requisitos de Trámites y Servicios, versión 11.0, Sección II.- Requisitos para Trámites de Control Vehicular para Servicios Particular, numeral 9.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Hacienda del Estado de Guerrero, artículo 81 fracción XI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal, celebrado entre el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de Puebla, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 17 de agosto de 2015 /Cláusulas Segunda fracción VI inciso f), Tercera, Cuarta párrafos primero, segundo, cuarto y, Décima Segunda.</li> <li>• Ley del Registro Público Vehicular, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 1 de septiembre de 2004.</li> <li>• Norma Oficial Mexicana NOM-001-SCT-2-2000/Placas metálicas, calcomanías de identificación y tarjetas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Administrativo de la Dirección General de Regulación al Transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley que Crea el Instituto de Control Vehicular del Estado.</li> <li>• Ley de Ingresos del Estado.</li> <li>• Ley de Hacienda del Estado de Nuevo León.</li> <li>• Código Fiscal del Estado.</li> <li>• Ley del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículo.</li> <li>• Ley del Registro Público Vehicular.</li> <li>• Ley Aduanera.</li> <li>• Ley de Transporte para el Estado. 2, 3 f. I, II, V, VI, VII, VIII, IX, 11 f. I, VII, IX, 12, 14, 15, 16, 18, 19 f. I, 20, 21, 22, 23, 24, 37 f. I, 38 f. I, LICV.- Primero f. II n. 4, Tercero, Cuarto, Sexto, Séptimo, Octavo, Noveno LIE.-1, 9, 9-Bis, 261, 276, f. XVI LHE.- 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 13, 18-</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>circulación empleadas en automóviles, autobuses, camiones, minibuses, motocicletas y remolques matriculados en la República Mexicana, licencia federal de conductor y calcomanía de verificación físico-mecánica, especificaciones y métodos de prueba, emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de enero de 2001, considerando el Apéndice B Normativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACUERDO del Secretario de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, por el que emite las REGLAS GENERALES QUE DAN A CONOCER LOS REQUISITOS PARA LOS TRÁMITES O MOVIMIENTOS RELATIVOS AL REGISTRO ESTATAL</li> </ul>		<p>Bis, 21, 22, 67, 70, 71, 73, 81 f. II, 82 f. II CFE.- 3 f. III, 16-A LISTUV.- 6, 12, 14, 15, 17, 21 LRPV 146 f. I LA.</p>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			VEHICULAR, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Puebla, en fecha 22 de septiembre de 2015/ Numerales II, II.1, II.1.1, II.1.2, II.2, II.2.1, II.2.2., II.2.3, II.2.4, II.2.5, II.2.6, II.3, II.4, II.5, II.6, II.9, II.11, II.12. II.13, III, III.7 del inciso a) al h), V, V.1 y Transitorio Segundo.		

## Requisitos

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
Requisitos	<p><b>Personas físicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación oficial vigente del nuevo propietario.</li> <li>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</li> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México; de no contar con este documento presentar identificación oficial vigente con domicilio en el Estado de México.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> </ul> <p><b>Si el trámite no lo realiza el interesado:</b></p> <p>En caso de menores de edad y personas sin capacidad de ejercicio, además presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de nacimiento del menor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura o carta factura endosada.</li> <li>- Últimos cinco pagos de tenencia. (comprobantes) o ponerse al corriente al momento de hacer el trámite.</li> <li>- Identificación del nuevo propietario.</li> <li>- Copia de la identificación del propietario anterior.</li> <li>- Comprobante de domicilio (del Estado del Guerrero) del nuevo propietario.</li> <li>- Placas en lámina - en caso de no haber pagado el reemplazamiento 2015.</li> </ul> <p>El costo varía de acuerdo con el modelo del vehículo y lo debe cotizar directamente en caja.</p> <p>Se sella la factura cuando se realiza el trámite. En cualquier oficina o agencia fiscal del Estado de Guerrero.</p>	<p><b>Persona física:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento que ampare la propiedad del vehículo; que podrá ser alguno de los siguientes (original y copia): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación electrónica: Comprobante Fiscal Digital (CFD) o Comprobante Fiscal Digital a través de Internet (CFDI).</li> <li>• Facturación impresa pudiendo ser: por impresor autorizado o con Código de Barras Bidimensional (CBB).</li> <li>• Carta factura, en cuyo caso deberá anexar copia simple de la factura correspondiente.</li> </ul> </li> </ol> <p>La factura deberá sujetarse a los requisitos que para tal efecto establece el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación. En caso de no contar con alguno de estos documentos, podrá presentarse cualquiera de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información Ad-Perpetuum tramitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud;</li> <li>• Factura o Carta factura vigente;</li> <li>• Identificación oficial, tales como: credencial para votar con fotografía, cartilla militar, pasaporte, licencia de conducir, cédula profesional o credencial oficial expedida por la autoridad competente;</li> <li>• Comprobante de domicilio vigente, no mayor a tres meses de antigüedad (predial, agua, teléfono, recibos expedidos por la Tesorería de la CDMX, cuentas bancarias);</li> <li>• Pago de Tenencia del ejercicio fiscal en curso y cinco anteriores; (en el caso de vehículos y motocicletas) o pago de refrendo para vigencia anual en el caso de remolques;</li> <li>• Tarjeta de Circulación;</li> <li>• Comprobante del pago de derechos.</li> </ul> <p>En su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva de la empresa para personas morales o</li> </ul>	<p>Acreditación de la Propiedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar consecutivo de facturas. En caso de presentar factura electrónica, es necesario constancia de registro vehicular endosada.</li> <li>• Constancia de Registro Vehicular, en caso de no contar con ella, solicitar duplicado.</li> <li>• Identificación oficial vigente con fotografía y firma del portador, expedida por gobierno federal, estatal o municipal (original).</li> <li>• La licencia para conducir de Nuevo León puede servir de identificación si fue expedida a partir del 4 de enero de 2016.</li> <li>• Licencia para conducir vigente del conductor habitual en Nuevo León (original).</li> <li>• Comprobante de domicilio reciente no mayor a tres meses de antigüedad</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>- Escrito de solicitud en el que ambos padres están de acuerdo en que uno de ellos realice el trámite correspondiente como representante legal de su hijo(a), el escrito deberá contener la firma autógrafa de ambos padres y deberá ser dirigido al titular de la oficina donde se realice el trámite.</p> <p><b>Si el representante legal es tutor, presentar documento jurídico emitido por la autoridad competente, que lo acredite como tal.</b></p> <p>- Identificación oficial vigente del padre, madre o tutor.</p> <p>- Permiso para conducir del menor, expedido por cualquier entidad federativa.</p> <p><b>En caso de ser extranjero, además presentar:</b></p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <p>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad</p>		<p>ante el Juzgado de lo Civil correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de compra venta o cualquier otro acto jurídico, independientemente de su nombre o denominación conforme a las diversas leyes, a través del cual se transmita la propiedad del vehículo entre particulares, celebrado o ratificadas las firmas ante fedatario público.</li> </ul> <p>Las cartas facturas, los comprobantes fiscales digitales (CFD), los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), información ad perpetuam y contrato de compra-venta no son endosables.</p> <p>Tratándose de vehículos nuevos o usados enajenados por el fabricante, ensamblador, distribuidor o comerciante en el ramo de vehículos, donde exista reserva de dominio del bien, se aceptará carta factura original, además de la</p>	<p>Cédula Fiscal de la empresa;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta poder e identificación del propietario y de quien realiza el trámite;</li> <li>• Identificación oficial del representante legal;</li> <li>• Acta de denuncia de hechos ante el Ministerio Público por robo de la tarjeta de circulación;</li> <li>• Manifestación bajo protesta de decir verdad en el caso de extravío de la tarjeta de circulación.</li> </ul>	<p>antigüedad a su nombre (Agua y Drenaje, Comisión Federal de Electricidad); a falta de los anteriores, podrá acreditarse con recibo telefónico, de gas o estados de cuenta bancario (original y/o comprobante digital).</p> <p>Todos los documentos deben presentarse en original, a menos que se indique lo contrario</p> <p>Persona moral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar RFC, acta o poder notariado que acredite al representante legal, Identificación oficial vigente.</li> </ul> <p>Familiar directo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta poder simple o Identificación oficial vigente con fotografía y firma del portador, expedida por gobierno federal, estatal o municipal (original).</li> </ul>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refacturación en original.</li> </ul> <p><b>Para cambio de motor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura del nuevo motor o, en su caso, pedimento de importación o documento que acredite la propiedad del mismo.</li> </ul> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda.</li> <li>- Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</li> <li>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</li> </ul>		<p>copia del comprobante fiscal electrónico que ampare la enajenación, y en su caso, copia de la factura o comprobante fiscal electrónico de la venta de primera mano.</p> <p>En el caso de vehículos usados que sean enajenados por personas obligadas a expedir comprobantes fiscales, deberán presentar el original del documento que ampare la propiedad del vehículo, además de la copia de la factura de venta de primera mano.</p> <p>2. Estar al corriente en el pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos Vehiculares de los últimos cinco ejercicios fiscales o los que procedan.</p> <p>Si se está en plazo para el pago del Impuesto serán los que correspondan a 6 ejercicios; así como cubrir los derechos correspondientes para este trámite.</p>		<p>Nota: En caso de extravío de factura original, autos modelo 2009 y anteriores, podrán presentar factura mercantil, y/o Constancia de Registro Vehicular, acompañadas de denuncia ante el Centro de Orientación y Denuncia (CODE) por el extravío de documentos, y copias certificadas de las facturas. En caso de modelos más recientes 2010 a 2016, presentar factura judicial.</p>

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p><b>Para auto antiguo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional, que tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las condiciones físicas-mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</li> <li>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</li> </ul> <p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p>		<p>3. Comprobante de domicilio (original y copia).</p> <p>Documento a nombre del propietario (a) en el que se describa un domicilio correspondiente al Estado de Puebla, que podrá ser alguno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibo o estado de cuenta de servicios de luz, telefonía, Internet, televisión, gas natural o por los servicios de agua y/o drenaje.</li> <li>b) Estado de cuenta que proporcionen las instituciones del sistema financiero.</li> </ul> <p>Los comprobantes señalados con anterioridad se aceptarán siempre y cuando sean los que el proveedor del servicio envía al domicilio. Sólo se aceptarán comprobantes obtenidos a través de medios electrónicos, cuando presente los expedidos por los dos últimos períodos y que en la credencial para votar vigente los datos del Estado y Municipio correspondan a esta entidad federativa.</p>		



Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p><b>Personas jurídico colectivas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- En su caso, presentar oficio de exención respecto del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.</li> <li>- Acta notarial a través de la cual se otorgó el poder al representante legal.</li> </ul>		<p>c) Recibo de pago o boleta de impuesto predial.</p> <p>d) Última liquidación del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p> <p>e) Contrato de arrendamiento acompañado del último recibo de pago de renta que cumpla con los requisitos fiscales.</p> <p>El comprobante de domicilio debe estar a nombre de la (el) propietaria (o) del vehículo. Sin embargo, podrá ser aceptado un comprobante que se encuentre a nombre de una persona distinta de la (el) propietaria (o) en el siguiente caso:  Cuando el comprobante de domicilio no esté a nombre de la (el) propietaria (o) se aceptará el trámite siempre y cuando presente su credencial INE del Estado de Puebla.</p> <p>La vigencia para poder presentar un comprobante de domicilio será de tres meses, contados a partir de la fecha límite de pago; sin embargo,</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>- Identificación oficial vigente del representante legal o cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el representante legal, debe presentar poder notarial o carta poder ratificada ante Notario Público e identificación oficial vigente del apoderado legal.</p> <p>- Comprobante de domicilio vigente a nombre de la persona jurídica colectiva.</p> <p>En los siguientes casos además presentar:</p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <p>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p>		<p>tratándose de pago anual deberá corresponder al ejercicio en curso.</p> <p>No se aceptarán como comprobantes de domicilio documentos que acrediten la contratación de cualquiera de los servicios mencionados.</p> <p>4. Identificación oficial con fotografía (original y copia).</p> <p>Documento a través del cual el propietario(a) del vehículo pueda acreditar su identidad legal, misma que será aceptada siempre y cuando se encuentre vigente, pudiendo ser cualquiera de los siguientes:</p> <p>a) Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (antes Instituto Federal Electoral). No se aceptarán credenciales "03" y anteriores.</p> <p>b) Licencia para conducir.</p> <p>c) Certificado de Matrícula Consular.</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>- Refacturación en original.</p> <p><b>Para cambio de motor:</b></p> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <p>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda.</p> <p>- Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</p> <p>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</p> <p><b>Para auto antiguo:</b></p> <p>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional, que tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las condiciones físicas-mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo, con un mínimo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes</p>		<p>d) Pasaporte.</p> <p>e) Cédula Profesional.</p> <p>f) Credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (antes Instituto Nacional de la Senectud).</p> <p>g) Tratándose de personas con nacionalidad extranjera, podrá ser el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por autoridad competente (en su caso, prórroga o refrendo migratorio).</p> <p>5. Para vehículos de procedencia extranjera, documento que acredite su legal y definitiva estancia en el país conforme a los decretos, leyes y demás instrumentos jurídicos de carácter federal (original y copia).</p> <p>6. Registro Federal de Contribuyentes (copia)</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</p> <p>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</p> <p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p> <p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p><b>Instituciones públicas:</b></p> <p>- Factura, carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura de origen, título de propiedad o documento jurídico que</p>		<p>Tratándose de personas físicas con actividad empresarial, deberá presentar el RFC.</p> <p>7. CURP (copia).</p> <p>8. Tarjetón de Transporte Mercantil (original y copia).</p> <p>Tratándose de vehículos destinados al transporte mercantil, para llevar a cabo el trámite de cambio de propietario, deberá exhibir el tarjetón de transporte mercantil que expide la Secretaría de Infraestructura y Transportes del Estado, de conformidad con el artículo 38 fracción XXI de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el ejercicio fiscal 2017, para el efecto se señalan la clase y tipo de vehículos.</p> <p>Camiones:</p> <p>31. Autotanque 33. Caja 34. Caseta 35. Celdillas 38. Microbús 39. Omnibús 40. Panel</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>acredite la propiedad del vehículo y contrato de compra-venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarjeta de circulación o documento jurídico que acredite el robo, extravío o carencia de la misma.</li> <li>- Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México y, de no contar con este documento, presentar identificación oficial vigente con domicilio en el Estado de México.</li> <li>- Comprobante de pago de impuestos y derechos generados con motivo del trámite.</li> <li>- En su caso, presentar oficio de exención respecto del Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos y Derechos de Control Vehicular.</li> </ul> <p>Cuando la persona que acuda a realizar el trámite no sea el titular de la unidad administrativa, se solicitará lo siguiente:</p> <p><b>Sector Central (estatal y federal)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul>		<p>42. Pipa 43. Plataforma 44. Redilas convertible 45. Refrigerador 46. Tanque 47. Tractor 48. Vanette 49. Volteo 50. Autobús 52. Jaula 53. No Especificado</p> <p>Remolques: 61. Caja 62. Dolly 65. Jaula 66. Plataforma 67. Refrigerador 68. Tanque (S) o (R) 69. No Especificado</p> <p>Diversos: 72. Carroza 73. Equipo Especial 74. Grúas 75. Revolvedora 79. Servicio de limpia</p> <p><b>Notas generales para personas físicas:</b> 1. Con fundamento en los artículos 19 del Código Fiscal de la Federación y 25 del Código Fiscal del Estado de Puebla, en ningún trámite se admite la gestión de negocios. La representación de personas físicas o morales, se hará mediante escritura pública o carta</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p><b>Sector Descentralizado y Desconcentrado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul> <p><b>Sector Municipal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de habilitación vigente.</li> <li>- Identificación oficial vigente del servidor público habilitado.</li> </ul> <p>En los siguientes casos además presentar:</p> <p><b>Para vehículos con refacturación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratándose de vehículos año modelo 2002 y posteriores, en caso de que el vehículo haya sido refacturado, deberá presentar copia simple legible de la factura de origen, de lo contrario la autoridad determinará el precio que servirá de base para la determinación de las contribuciones de control vehicular, en términos de lo dispuesto por el artículo 60 B fracción VII, último párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</li> </ul>		<p>poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las autoridades fiscales, Notario o Fedatario Público. Por lo tanto los trámites deben ser realizados por el (la) propietario (a) de la unidad o el representante legal debidamente acreditado.</p> <p>2. Sólo en el caso de parentesco consanguíneo en línea directa ascendente, descendente y colateral en primer grado (padres, hijos, hermanos), podrá aceptarse carta poder simple, la cual deberá contener nombre y firma del otorgante, del que recibe el poder y de dos testigos, y anexarse copia de:</p> <p>a) Documento que acredite el parentesco consanguíneo, y b) Copia de la credencial expedida por el INE de cada una de las personas que intervienen en el documento con el que se otorga el poder; dichas</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>- Refacturación en original.</p> <p><b>Para cambio de motor:</b></p> <p>- Factura del nuevo motor o, en su caso, pedimento de importación o documento que acredite la propiedad del mismo.</p> <p><b>Para vehículos extranjeros:</b></p> <p>- Título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo, debidamente endosado cuando así proceda.</p> <p>- Pedimento de importación o documentación aduanera que acredite la legal estancia del vehículo en el país.</p> <p>- En caso de corrección, el pedimento con clave R1 deberá presentarse junto con el pedimento de origen o rectificado.</p> <p><b>Para auto antiguo:</b></p> <p>- Reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional que tendrá una vigencia de 90 días y deberá especificar las</p>		<p>credenciales invariablemente deberán corresponder al Estado de Puebla.</p> <p>3. De acuerdo con la situación específica del vehículo y con base en la normatividad fiscal y vehicular existente, la autoridad fiscal podrá requerir documentación adicional.</p> <p>4. Al momento de realizar el trámite, la oficina que lo realiza verificará que el vehículo no cuente con reporte de robo en el Registro Público Vehicular; de ser así, no procederá el trámite hasta en tanto el (la) contribuyente aclare la situación del vehículo.</p> <p>5. Señalar dirección de correo electrónico y en su caso número telefónico.</p> <p>6. Para que la autoridad fiscal realice cualquier movimiento ante el Registro Estatal Vehicular, el contribuyente deberá demostrar "no tener créditos fiscales pendientes</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
	<p>condiciones físicas - mecánicas que acredite la antigüedad del vehículo, con un mínimo de al menos 30 años a partir de la fecha de fabricación, que sus partes y componentes mecánicos y de carrocería conserven el 85% de sus características de originalidad y funcionalidad.</p> <p>- El reporte técnico, certificado o dictamen expedido por el Centro de Investigación e Innovación Tecnológica del Instituto Politécnico Nacional tendrá una vigencia de 90 días para la realización de cualquier movimiento en el Padrón Estatal Vehicular.</p> <p>Este trámite se podrá realizar únicamente en los CSFs de Toluca y Tlalnepantla.</p> <p>Nota: Al realizar un cambio de propietario, se debe observar el Impuesto sobre Adquisición de Vehículos Usados, con fundamento en los artículos 62, 63 y 64 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p>		<p>de pago, provenientes de sanciones por no respetar los límites de velocidad establecidos para las vías públicas en las que se encuentre cualquier dispositivo o medio tecnológico de captación de infracciones”.</p> <p><b>Persona moral:</b></p> <p>1. Documento que ampare la propiedad del vehículo, que podrá ser alguno de los siguientes (original y copia):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación electrónica: Comprobante Fiscal Digital (CFD) o Comprobante Fiscal Digital a través de Internet (CFDI).</li> <li>• Facturación impresa, pudiendo ser: por impresor autorizado o con Código de Barras Bidimensional (CBB).</li> <li>• Carta factura en cuyo caso deberá anexar copia simple de la factura correspondiente.</li> </ul> <p>La factura deberá sujetarse a los</p>		



Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>requisitos que para tal efecto establece el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación. En caso de no contar con alguno de estos documentos, podrá presentarse cualquiera de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información Ad-Perpetuam tramitada ante el Juzgado de lo Civil correspondiente.</li> <li>• Contrato de compra venta o cualquier otro acto jurídico independientemente de su nombre o denominación conforme a las diversas leyes, a través del cual se transmita la propiedad del vehículo entre particulares, celebrado o ratificadas las firmas ante fedatario público.</li> </ul> <p>LAS CARTAS FACTURAS, LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES (CFD), LOS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET (CFDI), INFORMACIÓN AD</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>PERPETUAM Y CONTRATO DE COMPRA-VENTA NO SON ENDOSABLES.</p> <p>Tratándose de vehículos nuevos o usados enajenados por el fabricante, ensamblador, distribuidor o comerciante en el ramo de vehículos, donde exista reserva de dominio del bien, se aceptará carta factura original, además de la copia del comprobante fiscal electrónico que ampare la enajenación y, en su caso, copia de la factura o comprobante fiscal electrónico de la venta de primera mano.</p> <p>En el caso de vehículos usados que sean enajenados por personas obligadas a expedir comprobantes fiscales, deberán presentar el original del documento que ampare la propiedad del vehículo, además de la copia de la factura de venta de primera mano.</p> <p>2. Estar al corriente en el pago del Impuesto sobre Tenencia o Uso de</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>Vehículos y Derechos Vehiculares de los últimos cinco ejercicios fiscales o los que procedan.</p> <p>Si se está en plazo para el pago del Impuesto serán los que correspondan a seis ejercicios); así como cubrir los Derechos correspondientes para este trámite.</p> <p>3. Comprobante de domicilio (original y copia).</p> <p>Documento a nombre de la persona moral en el que se describa un domicilio correspondiente al Estado de Puebla, que podrá ser alguno de los siguientes:</p> <p>a) Recibo o estado de cuenta de servicios de luz, telefonía, Internet, televisión, gas natural o por los servicios de agua y/o drenaje.</p> <p>b) Estado de cuenta que proporcionen las instituciones del sistema financiero.</p> <p>Los comprobantes señalados con</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>anterioridad se aceptarán siempre y cuando sean los que el proveedor del servicio envía al domicilio. Sólo se aceptarán comprobantes obtenidos a través de medios electrónicos cuando presente los expedidos por los dos últimos periodos.</p> <p>c) Recibo de pago o boleta de impuesto predial.</p> <p>d) Contrato de arrendamiento acompañado del último recibo de pago de renta que cumpla con los requisitos fiscales.</p> <p>El comprobante de domicilio deberá estar a nombre de la persona moral y además deberá encontrarse inscrita en el Registro Estatal de Contribuyentes como sujeto de cualquier otro impuesto salvo que demuestre lo contrario.</p> <p>La vigencia para poder presentar un comprobante de domicilio será de tres</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>meses, contados a partir de la fecha límite de pago; sin embargo, tratándose de pago anual deberá corresponder al ejercicio en curso.</p> <p>No se aceptarán como comprobantes de domicilio documentos que acrediten la contratación de cualquiera de los servicios mencionados.</p> <p>4. Identificación oficial con fotografía (original y copia).</p> <p>Documento a través del cual el representante legal pueda acreditar su identidad legal, misma que será aceptada siempre y cuando se encuentre vigente, pudiendo ser cualquiera de los siguientes:</p> <p>a) Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (antes Instituto Federal Electoral). No se aceptarán credenciales "03" y anteriores.</p> <p>b) Licencia para conducir.</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>c) Certificado de Matrícula Consular.  d) Pasaporte.  e) Cédula Profesional.  f) Credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (antes Instituto Nacional de la Senectud).  g) Tratándose de personas con nacionalidad extranjera podrá ser el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por autoridad competente (en su caso, prórroga o refrendo migratorio).</p> <p>Además, deberán presentar lo siguiente (original y 1 copia):</p> <p>a) Acta constitutiva certificada ante Fedatario Público. No se solicitará este documento cuando la persona moral se encuentre inscrita y al corriente en el pago de sus contribuciones de cualquier otro impuesto administrado por el Estado y que</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>además no cuente con un crédito etiquetado como no localizado.</p> <p>b) Documento que acredite la representación legal, certificado ante Fedatario Público.</p> <p>c) Cédula de Identificación Fiscal.</p> <p>5. Para vehículos de procedencia extranjera, documento que acredite su legal y definitiva estancia en el país conforme a los decretos, leyes y demás instrumentos jurídicos de carácter federal (original y copia).</p> <p>6. Tarjetón de Transporte Mercantil (original y copia).</p> <p>Tratándose de vehículos destinados al transporte mercantil, para llevar a cabo el trámite de cambio de propietario deberá exhibir el tarjetón de transporte mercantil que expide la Secretaría de Infraestructura y</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>Transportes del Estado de conformidad con el artículo 38 fracción XXI de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el ejercicio fiscal 2017, para el efecto se señalan la clase y tipo de vehículos.</p> <p>Camiones:</p> <p>31. Autotanque  33. Caja  34. Caseta  35. Celdillas  38. Microbús  39. Ómnibus  40. Panel  42. Pipa  43. Plataforma  44. Redilas convertible  45. Refrigerador  46. Tanque  47. Tractor  48. Vanette  49. Volteo  50. Autobús  52. Jaula  53. No especificado</p> <p>Remolques:</p> <p>61. Caja  62. Dolly  65. Jaula  66. Plataforma  67. Refrigerador  68. Tanque (s) o (r)  69. No especificado</p> <p>Diversos:</p> <p>72. Carroza  73. Equipo especial  74. Grúas</p>		



Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>75. Revolvedora 79. Servicio de limpia</p> <p><b>Notas generales para personas morales.</b></p> <p>1. Con fundamento en los artículos 19 del Código Fiscal de la Federación y 25 del Código Fiscal del Estado de Puebla, en ningún trámite se admite la gestión de negocios. La representación de personas físicas o morales, se hará mediante escritura pública o carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las autoridades fiscales, Notario o Fedatario Público. Por lo tanto los trámites deben ser realizados por el representante legal debidamente acreditado.</p> <p>2. De acuerdo con la situación específica del vehículo y con base en la normatividad fiscal y vehicular existente, la autoridad fiscal podrá requerir documentación adicional.</p>		

Variable de análisis	Estado de México	Guerrero	Puebla	Ciudad de México	Nuevo León
			<p>3. Al momento de realizar el trámite, la oficina que lo realiza, verificará que el vehículo no cuente con reporte de robo en el Registro Público Vehicular; de ser así, no procederá el trámite hasta en tanto la persona moral aclare la situación del vehículo.</p> <p>4. Señalar dirección de correo electrónico y, en su caso, número telefónico.</p> <p>5. Para que la autoridad fiscal realice cualquier movimiento ante el Registro Estatal Vehicular, el contribuyente deberá demostrar "no tener créditos fiscales pendientes de pago, provenientes de sanciones por no respetar los límites de velocidad establecidos para las vías públicas en las que se encuentre cualquier dispositivo o medio tecnológico de captación de infracciones"</p>		

## Reporte general

Dependencia:	Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
Unidad administrativa:	Dirección General de Recaudación / Dirección del Registro Estatal de Vehículos.
Nombre del trámite objeto de análisis:	"Cambio de propietario del vehículo".
Entes gubernamentales	Estados de Puebla y Guerrero, Nuevo León y Ciudad de México.

## Resultados y conclusiones

### Herramientas para la obtención de información

Periodo de consulta e investigación de la información: abril-julio de 2017.

- Consulta de información en portal electrónico oficial de cada entidad federativa.
- Entrevista telefónica con personal de las áreas de Control Vehicular de cada entidad federativa.
- Revisión y análisis de cédulas informativas del trámite de Cambio de propietario de vehículo de cada entidad federativa, ubicadas en su portal oficial.
- Solicitudes de información pública obtenida a través de los portales de transparencia de cada entidad federativa.
- Solicitudes de información obtenida a través de correo electrónico y certificado (caso de Puebla).

### Principales resultados del análisis

#### Documentación y madurez del trámite

- El trámite objeto de estudio comparativo de las entidades federativas analizadas, se encuentra documentado en su respectivo Manual de Procedimientos, publicado en medio oficial (Periódico Oficial) y/o en su respectivo portal electrónico, lo que permite dar sustento legal en su aplicación y ser susceptible de mejora continua, al ser viable la identificación de tramos de control y requisitos innecesarios. Sin embargo, Guerrero no cuenta con documentación del trámite y Nuevo León lo tiene desactualizado y no disponible para su consulta.
- En todas las entidades federativas el trámite se debe realizar de manera presencial en ventanilla de atención al público.

#### Medición y mejora

- En tres de las cinco entidades federativas analizadas no se identificó información sobre indicadores de desempeño o generación de información estadística, que permita eventualmente llevar a cabo un análisis de mejora del proceso vinculado al trámite; únicamente Nuevo León y el Estado de México cuentan con mecanismos para medir el desempeño del trámite y evaluar la percepción de la población usuaria, con elementos de realimentación de resultados.
- En el caso de Puebla, se realizan encuestas para detectar la percepción de la población usuaria del trámite; sin embargo, no se dispone de información para conocer si existe una realimentación que permita la mejora del trámite.
- Se considera que la falta de medición del trámite y del nivel de percepción de la población usuaria, limita la obtención de información para la realimentación, simplificación y optimización del proceso de atención y entrega de resultados.

### **Recursos humanos y materiales**

- En las cinco entidades federativas analizadas se desarrollan acciones o programas de capacitación para que el personal del servicio público, responsable de las áreas de Control Vehicular, cuente con el conocimiento y las habilidades requeridas para una mejor atención del trámite y mejora de sus funciones.
- Se observa una tendencia positiva al acondicionamiento de instalaciones con accesibilidad a personas con discapacidad; aunque falta generalizarse en todas las oficinas de atención al público.
- El trámite se brinda de manera descentralizada en todas las entidades federativas analizadas, con la instalación de ventanillas de atención en diferentes puntos regionales de cada entidad (oficinas fiscales, delegaciones, módulos o centros fiscales).

### **Nivel de aprovechamiento de recursos tecnológicos (TIC's)**

- Se infiere que existe un importante nivel de desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones en estas entidades federativas, pero no se ha aprovechado para el caso particular del trámite objeto de este estudio.
- A pesar de que se corrobora que estas entidades federativas cuentan con un portal electrónico para la consulta de los trámites y servicios, no se ha generado la opción para la gestión electrónica del trámite, ya sea en la modalidad de pre-gestión electrónica o totalmente en línea, salvo el caso del Estado de México, quien tiene en proyecto su implementación.
- Se identifica el uso estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones; sin embargo, se deduce un importante nivel de desaprovechamiento para su extensión en temas sobre interoperabilidad, medición y evaluación, capacitación y/o asesoría. Aunque, se auxilian del "chat" para orientar a la población sobre los trámites y servicios.

### **Modalidad de prestación**

- Actualmente, la prestación de este trámite se realiza de manera presencial en las cinco entidades federativas. El Estado de México, tiene proyectado en el corto plazo implementar la modalidad de prestación del trámite en línea.
- Puebla y el Estado de México tienen habilitado en su portal electrónico una ventanilla para gestionar citas en línea, que permite a la población usuaria iniciar el trámite.
- Cuatro de las cinco entidades federativas analizadas cuentan con un canal de comunicación habilitado "chat en línea" para brindar asesoría y orientación sobre los diferentes trámites y servicios gubernamentales, operando de manera ágil y eficiente.
- El Estado de México tiene implementado un esquema de turnos para atender la alta demanda del trámite, lo que permite a la o al contribuyente conocer la fecha en que podrá gestionarlo.

### **Requisitos, costos, nivel de atención**

- En las cinco entidades federativas analizadas se tienen definidos los requisitos y los resultados del proceso de manera estandarizada.
- Los requisitos que se establecen para el trámite que proporciona Puebla y el Estado de México detallan el tipo y las características que deben tener éstos, lo cual puede evitar confusiones a la/al contribuyente al momento de reunirlos y realizar su trámite.
- El costo del trámite en la Ciudad de México es el de menor cuantía, inferior en un 32.8% al establecido en Nuevo León y el Estado de México; mientras que el correspondiente a Puebla, representa el costo más alto, 41.6% mayor al de la CDMX. Guerrero no establece un costo fijo o de referencia.
- El tiempo máximo de respuesta del trámite para el caso de Puebla es de 20 minutos, inferior al del Estado de México que tiene un promedio de atención máximo de una hora. Guerrero y la Ciudad de México no tienen identificado el tiempo promedio de atención y

Nuevo León lo tiene indefinido para un día.

- Existen tres opciones para realizar el pago del trámite; en ventanilla, sucursal bancaria u oficina recaudadora; en el Estado de México sólo puede pagarse en línea, en sucursal bancaria o tienda de autoservicio autorizada.
- En promedio anual Nuevo León y la Ciudad de México son las entidades federativas que tienen la mayor demanda del trámite con 150,000 solicitudes; seguido del Estado de México con 116,000; Guerrero con 82,000 y Puebla 27,711.

#### **Marco jurídico**

- Los trámites de las entidades federativas analizadas están sustentados en un marco jurídico vigente, armonizado y disponible para su consulta, salvo la Ciudad de México, de quien no se tiene información disponible.

#### **Conclusiones**

- 1) El Estado de México cuenta con un esquema de mayor competitividad para prestar el trámite de "Cambio de propietario del vehículo", destacando en las siguientes líneas de modernización e innovación:
  - Uso de metodologías o estándares institucionales para documentar procesos.
  - Medición y mejora continua del trámite, incluyendo la percepción de la población usuaria, por medios electrónicos y presenciales.
  - Acondicionamiento físico y tecnológico de inmuebles para la prestación de los trámites de Control Vehicular, bajo una imagen corporativa; con esquemas de accesibilidad a personas con discapacidad.
  - Aprovechamiento de las tecnologías de información para brindar el trámite y automatización del proceso para facilitar la gestión del trámite, incluyendo la opción de digitalización de documentos y la asesoría en línea.
  - Implementación de chat para asesoría y orientación a la población usuaria las 24 horas, los 365 días del año. La Dirección General de Recaudación proporciona la atención en horario y días hábiles y el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México da continuidad al trabajo de asesoría en la materia, en horario inhábil.
  - Motor de pagos universal para realizarlo en línea o emisión de línea de captura para esquema de pago en banco o en establecimientos autorizados.
  - Proyecto a corto plazo para implementar el trámite en la modalidad de gestión electrónica.
- 2) Puebla destaca por las facilidades que proporciona a las o los contribuyentes para realizar el trámite, prestando de manera directa información clara y detallada de los requisitos que se deben cumplir. El tiempo de respuesta es el menor de las cinco entidades.
- 3) Puebla también opera un chat para brindar asesoría e información gubernamental con el mejor tiempo de atención y respuesta; sin embargo, el Estado de México lo supera en lo que respecta a horarios y días de servicio, al operar un esquema de 24 horas, durante los 365 días del año.

Por lo anterior, se sugiere que para optimizar el trámite de "Cambio de propietario del vehículo" que se proporciona en el Estado de México y mejorar el tiempo de respuesta a la población usuaria, se analice y consideren las acciones tendientes a:

- Implementar el trámite en línea de principio a fin.
- Hacer uso de firma y/o sello electrónicos.
- Fortalecer y realizar campañas, más efectivas, de difusión a la y al contribuyente para la gestión del trámite.

- Establecer un mecanismo para que la población usuaria obtenga la Tarjeta de Circulación en línea.
- Implementar una estrategia para distribuir la atención de la demanda del trámite, evitando se concentre sólo en tres CSF, de los 32 disponibles.
- Analizar los requisitos para simplificarlos, reducirlos o establecer interoperabilidad de sistemas informáticos gubernamentales, para optimizar tiempo y costos en la integración de requisitos.
- Establecer estrategias y mecanismos de mayor eficiencia para eliminar el intermediarismo en el trámite objeto de estudio, a fin de fortalecer la transparencia gubernamental.

Concretando esta investigación, se considera que en lo que refiere a mejora continua e innovación del proceso administrativo, el Estado de México ha fijado sus objetivos en la implementación de una Administración Pública eficaz y eficiente, cercana y transparente, con el enfoque primordial en la satisfacción de la persona usuaria. En el caso particular del trámite "Cambio de propietario del vehículo", las líneas de investigación comparativa en cuatro entidades similares en desarrollo administrativo, permite configurar los alcances en cuanto a tiempo de respuesta o atención, personal calificado, costos y, principalmente, nivel de impulso tecnológico. En este sentido, la entidad mexiquense fortalece su nivel de competitividad al sobresalir en procesos de innovación y modernización, lo que le permiten, por ejemplo, la medición y mejora continua del trámite, capacitación focalizada, asesoría a las personas usuarias y trabajar en el desarrollo, en el mediano plazo, de la automatización completa del trámite, lo que reditúa en un servicio transparente, eficiente y con mayor accesibilidad para la ciudadanía mexiquense.

Sin embargo, subyace el revalorar la percepción ciudadana sobre la atención que recibe, principalmente, en lo que se refiera a la mejora del tiempo de respuesta en la que obtiene solución a su solicitud y la práctica del intermediarismo en la gestión del trámite.