

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

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

## **2. ¿Puedo solicitar la devolución de los \$464 del servicio de entrega a domicilio, si después de los intentos de entrega no recibí mis placas en mí domicilio?**

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

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

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

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

La consulta se realiza de la siguiente forma:

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

## **5. ¿Qué documentos necesito para recibir mis placas?**

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

## **6. ¿Puedo recibir las placas en mi trabajo?**

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

## **7. ¿En dónde obtengo mi constancia de trámite?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 16. ¿Puede recibir mis placas otra persona?

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

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

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

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

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

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