



 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2024</small>
	DIRECCIÓN DE INGRESOS		
Página 1 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DING

# DIRECCIÓN DE INGRESOS

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
Lic. Duvelsa Cisneros Valdovinos <b>Director de Ingresos</b>	Lic. Abel Alcaraz Alcantar <b>Director de Planeación</b>	Lic. Jorge Sánchez Allec <b>Presidente Municipal</b>



 <b>Zihuatanejo</b> de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 <b>ZIHUA</b> <b>CIUDAD DE TODOS</b> <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
<b>Página</b> <b>2 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING

<b>PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>			
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CLAVE</b>	<b>PAGINAS</b>
1	Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV)	DI - 01	3
2	Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas	DI - 02	4
3	Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV), generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, Catastro.	DI - 03	5
4	Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas, generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	DI - 04	6
5	Solventación de observaciones	DI - 05	7
6	Elaboración de informe mensual	DI - 06	8

 Zihuatanejo de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2024</small>
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
Página <b>3 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	<b>CLAVE:</b>	DI - 01
Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV)		
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Las diferentes direcciones recaudadoras elaboran las órdenes de pago de los servicios que presta el Ayuntamiento	Responsable de Sistema del Área
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las diferentes áreas recaudadoras	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago, se le solicita al contribuyente nos entregue su pago, procediendo a emitir su cobro en los casos de pago en efectivo, Cheque certificado y mediante TPV.	
5	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez realizado el cobro, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que, en algunos casos, tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	
6	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
7	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos

 <b>Zihuatanejo</b> de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 <b>ZIHUA</b> CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2004</small>
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
Página <b>4 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	<b>CLAVE:</b>	DI - 02
Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas		
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Las diferentes direcciones recaudadoras elaboran las órdenes de pago de los servicios que presta el Ayuntamiento.	Responsable de Sistema del Área
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las diferentes áreas recaudadoras	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago. En los casos de pagos con transferencias electrónicas se reciben los comprobantes de dicha transferencia para su respectiva confirmación por Tesorería	
5	Validación de Transferencia Electrónica	Se solicita al área de Tesorería, sea verifica la transferencia de fondos para el cobro de una orden de pago, esperando, según el caso, su validación de 1 hasta 3 días de dicha transferencia.	Área de Tesorería
6	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez confirmada la transferencia por el área de tesorería, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	Cajeros
7	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
8	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos

 Zihuatanejo de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2004</small>
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
Página <b>5 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		<b>CLAVE:</b>	DI - 03
Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV), generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, Catastro.			
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Se elaboran las órdenes de pago de los servicios que prestan las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Enlaces de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las Direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago, se le solicita al contribuyente nos entregue su pago, procediendo a emitir su cobro en los casos de pago en efectivo, Cheque certificado y mediante TPV.	
5	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez realizado el cobro, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que, en algunos casos, tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	
6	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
7	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2004</small>
	DIRECCIÓN DE INGRESOS		
Página 6 de 8	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DING

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>		<b>CLAVE:</b>	DI - 04
Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas, generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.			
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Se elaboran las órdenes de pago de los servicios que prestan las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Enlaces de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las Direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago. En los casos de pagos con transferencias electrónicas se reciben los comprobantes de dicha transferencia para su respectiva confirmación por Tesorería.	
5	Validación de Transferencia Electrónica	Se solicita al área de Tesorería, sea verifica la transferencia de fondos para el cobro de una orden de pago, esperando, según el caso, su validación de 1 hasta 3 días de dicha transferencia.	Área de Tesorería
6	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez confirmada la transferencia por el área de tesorería, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	Cajeros
7	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
8	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos

 <b>Zihuatanejo</b> de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 <b>ZIHUA</b> CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
Página <b>7 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	<b>CLAVE:</b>	DI - 05
Solventación de observaciones		
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a los requerimientos de información de las diferentes dependencias estatales y federales, solventando las observaciones.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de requerimientos de información	Se reciben los diferentes requerimientos de información de las diferentes dependencias estatales y federales.	Auxiliar Administrativo
2	Solventación de Observaciones	Se entrega al Director de Ingresos, los requerimientos de información solicitados por las diferentes dependencias estatales y federales para su trámite y Solventación.	
3	Búsqueda de información para Solventación de Observaciones	Al Recepcionar la solicitud de requerimientos de información el director deberá Solventar las observaciones requeridas por las diferentes dependencias estatales y federales en tiempo y forma, para no tener alguna sanción por incumplir.	Director de Ingresos
4	Entrega de la información	Se canaliza la información, mediante las plataformas disponibles para su Solventación de observaciones.	
5	Verificación de Solventación	Analizar los medios por los cuales se le puede dar seguimiento a los diferentes requerimientos o Solventación de observaciones solicitados por las diferentes dependencias estatales y federales para su trámite y Solventación.	Auxiliar

 Zihuatanejo de Azueta	<b>Manual de Procedimientos</b>		 GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2024
	<b>DIRECCIÓN DE INGRESOS</b>		
Página <b>8 de 8</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Diciembre de 2021	<b>Vigencia:</b> 30 de septiembre de 2024	<b>Clave:</b> MZA2124-MP-DING

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>	<b>CLAVE:</b>	DI - 06
Elaboración de informe mensual		
<b>OBJETIVO:</b> Dar pronta atención a los requerimientos de informes de las diferentes áreas del municipio y Tesorería.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisión de Documentos	Se revisan los documentos emitidos durante el mes en mención, para su análisis y registro en el sistema contable SUINPAC.	Auxiliar Administrativo
2	Generación de Pólizas	Se generan las diferentes pólizas de ingresos del mes en curso, una vez validado con el área de cajas.	
3	Elaboración de Reportes	Se genera el reporte de los ingresos, dividido por las diferentes áreas recaudadoras del Municipio	
4	Entrega de la información	Se canaliza dicha información al Director de Ingresos para su análisis y su posible utilización para reportes solicitados por las diferentes áreas recaudadoras o informes a Tesorería.	Director de Ingresos