



Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria



# GOBIERNO MUNICIPAL Candelaria

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA COBRO Y RECAUDACION  
DE IMPUESTOS DEL MUNICIPIO  
DE CANDELARIA**



Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

**INTR**

**ODUCCIÓN.**

El Manual es un documento oficial que se utiliza como instrumento técnico-administrativo cuyo propósito es auxiliar a los funcionarios y empleados de la Tesorería Municipal, en el desempeño de sus funciones y actividades, que tienen encomendada las siguientes responsabilidades en el área de cajas, recaudar correctamente los siguientes conceptos, predial, agua potable, y todos los ingresos de las diferentes direcciones, derivadas de las atribuciones conferidas en la Ley de Ingresos del Municipio de Candelaria y Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche

**OBJETIVO GENERAL.**

Este documento es una herramienta de consulta interna y externa que facilita la identificación de servicios, tiempos de espera, costo y toda la información relevante de cada uno de los trámites que se proporcionan para las estrategias de recaudación del municipio.

**POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

Las políticas a seguir serán consideradas como guías en el ejercicio de acciones y toma de decisiones por parte del personal que labora en el Área de Ingresos pues debe cumplir con las normas y lineamientos establecidos en el presente manual de procedimientos.

Se brindará atención a la ciudadanía con amabilidad y respeto, proporcionando información correcta y específica a cada caso en concreto, aplicando en todo momento los estímulos fiscales que pudieran estar aprobados por acuerdo de cabildo.

El personal deberá respetar su horario de trabajo, y seguir de manera responsable las actividades que se le encomienden, evitará ausentarse de sus labores por asuntos personales o atenderlos en las instalaciones.

La información generada en la oficina de Ingresos es clasificada y de acceso restringido, únicamente podrá ser proporcionada al titular de la cuenta, quien aparece registrado en el Sistema que para efecto se lleva por parte de la Tesorería Municipal del Municipio de Candelaria, o a quien se acredite con carta poder otorgada por parte de titular de la cuenta, salvo que una autoridad judicial así lo ordene, o exista una solicitud ingresada a través del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, en cuyos casos se requerirá autorización del titular de la dependencia para proporcionarla a terceros.

Por lo que corresponde a los procedimientos administrativos de ejecución se velará siempre por la conclusión de los mismos, atendiendo las normas establecidas en los distintos ordenamientos legales aplicables, vigilando siempre el principio de legalidad y debido proceso.

El manual no podrá ser facilitado a personas ajenas, sin previa autorización, es obligación de todos los servidores públicos conocer, respetar y efectuar sus actividades en apego a las disposiciones que se presentan en el presente manual.

**NORMAS DE CARÁCTER GENERAL**

1.- Objetivo

Determinar la forma, características y plazo en que la entidad pública deba proporcionar información financiera, presupuestaria y económica para consolidarla y presentarla en la cuenta pública municipal.

2.- Marco legal y técnico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 Fracción II y IV.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 125, 122 y 27 Fracción II.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.

**Gobierno Municipal de Candelaria****Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche
- Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche
- Ley de Ingresos del Municipio de Candelaria

**LINEAMIENTOS**

1. La Información generada deberá ser veraz, confiable y oportuna para una mejor toma de decisiones.
2. Los registros contables correctos deberán estar sustentados con base en el Manual de Contabilidad Gubernamental.
3. Mantener la homologación de los registros contables y presupuestales con los organismos auxiliares.
4. Todos los recibos deben de estar sellados y firmados por los cajeros.
5. Si el contribuyente solicita factura con RFC deberá presentar cedula fiscal, con domicilio fiscal y correo electrónico.
6. Se aplicarán descuentos a los contribuyentes que estén aprobados por cabildo.
7. Para realizar traslado de dominio deberá estar completo el expediente.
8. Para realizar el pago de predial de ejercicios anteriores, el contribuyente deberá de solicitar en la Subdirección de Catastro una manifestación catastral actualizada.
9. La Dirección de agua potable deberá proporcionar copia de contratos de los nuevos contribuyentes.
10. Se realizarán certificaciones de predial y aportaciones a mejoras, presentando copia certificada del contrato de compra-venta, último recibo de pago y copia de identificaciones oficiales de comprador y vendedor. En caso de no presentarse el titular deberán presentar carta poder simple de la persona que realice en trámite.
11. Las certificaciones se entregarán en un plazo máximo de 2 días hábiles.
12. Habrá cancelaciones de recibos, únicamente el día que se emitió, no hay devoluciones de efectivo
13. Para el cobro de los diferentes conceptos de las direcciones (Obras Publicas, Desarrollo Económico, etc.) el contribuyente deberá presentar orden de pago debidamente requisitada.
  
14. Timbrar y generar los CFDI Y XML de conformidad con la normatividad establecida por el SAT para los recibos emitidos.
15. Contar con proveedor autorizado para el timbrado por el SAT.

**PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS****1. COBRO DE IMPUESTO PREDIAL**

- **OBJETIVO**

Recaudar eficientemente el impuesto predial, así como proporcionar una atención cordial, adecuada y con calidad a los contribuyentes.

- **ALCANCE**

Aplica a los servidores públicos que intervengan en el cobro del impuesto predial.

- **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Atender al ciudadano con calidez y calidad aplicando invariablemente la normatividad establecida en los ordenamientos jurídicos legales aplicables para el cobro del impuesto predial.



Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria

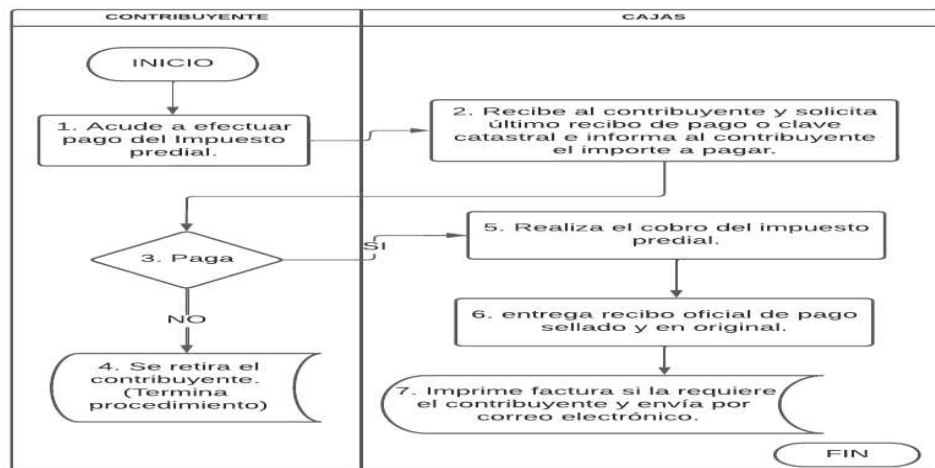
• FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche  
Ley de Ingresos del Municipio de Candelaria

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

NO.	PUESTO/ÁREA ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
1.	CONTRIBUYENTE	Acude a las cajas de la Tesorería Municipal para efectuar el pago del impuesto predial, con último recibo de pago o clave catastral de su predio.
2.	CAJERO (A)	Recibe al contribuyente solicitándole su clave catastral y/o último recibo de pago e informa al contribuyente la cantidad a pagar
3.	CONTRIBUYENTE	El contribuyente decide o no, hacer el pago de impuesto predial.
4.	CONTRIBUYENTE	Si decide no realizar el pago se retira el contribuyente. (Termina procedimiento)
5.	CAJERO (A)	Realiza el cobro respectivo del impuesto predial.
6.	CAJERO (A)	Entrega recibo oficial de pago en original.
7.	CAJERO (A)	Imprime factura si la requiere el contribuyente y envía por correo electrónico. Termina procedimiento

DIAGRAMA DE FLUJO: COBRO DE IMPUESTO PREDIAL





Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
 Impuestos del Municipio de Candelaria

**EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL, APORTACIÓN A MEJORAS Y COBRO DE DERECHOS DE AGUA POTABLE**

- **OBJETIVO**

Realizar con eficiencia la Expedición de Certificación de NO Adeudo de Impuesto Predial, Aportación a Mejoras y Cobro de Derechos de Agua Potable, a los contribuyentes que así lo soliciten en forma ágil, clara y sencilla.

- **ALCANCE**

Este procedimiento aplica el Área de Ingresos de la Tesorería Municipal; así como a las personas físicas o morales, propietarios o poseedores de bienes inmuebles localizados en el territorio del municipio de candelaria, que requieran las certificaciones de no adeudo de impuesto predial, aportación a mejoras y cobro de agua potable, como comprobante de no adeudo en el año corriente, contemplando desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del resultado del trámite al contribuyente.

- **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

El trámite de la expedición de certificación de NO adeudo de impuesto predial, aportación a mejoras y cobro de agua potable se llevará a cabo en un tiempo no mayor a 10 minutos siempre y cuando el usuario cumpla debidamente con todos los requisitos.

El área de Ingresos deberá verificar del interés legal del(los) contribuyente y constatar la veracidad de los datos declarados.

El personal adscrito deberá en todo momento resolver puntualmente las dudas del contribuyente, así como brindar atención de calidad en materia de servicio.

- **FUNDAMENTO LEGAL**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
 Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche  
 Ley de Ingresos del Municipio de Candelaria.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1.	CONTRIBUYENTE	Acude a las Oficinas de la Tesorería Municipal para solicitar informes del trámite.
2.	CAJERO	Brinda puntual atención y orienta al contribuyente sobre los requisitos, costo, pasos a seguir y tiempo de entrega; proporcionado el formato de la solicitud de servicios y expedición de certificaciones.



Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

3.	CONTRIBUYENTE	Reúne la documentación solicitada, revisa la solicitud de servicios y expedición de certificaciones y presenta la documentación las oficinas de la Tesorería Municipal para su revisión.
4.	AUXILIAR	<p>Revisa que la documentación esté completa de acuerdo a los siguientes requisitos:</p> <p>Solicitud por escrito o en el formato autorizado de servicios y expedición de certificaciones debidamente requisitado y firmado.</p> <p>Copia simple de identificación oficial del contribuyente.</p> <p>Poder notarial vigente o carta poder de reciente expedición en caso de que el trámite sea promovido por un tercero. Así como copia simple de la identificación oficial de quien otorga, quien recibe y dos testigos.</p> <p>Documento que acredite la propiedad del inmueble (contrato de compraventa, escritura pública o traslado de dominio)</p> <p>Recibo de pago de impuesto predial año corriente. Copia de manifestación catastral (actualizada).</p>
5.	AUXILIAR	<p>Si la documentación está incompleta, indica al contribuyente los documentos faltantes, mencionándole que no será posible realizar el trámite sin la totalidad de los mismos.</p> <p>Si la documentación está completa se dará ingreso al trámite solicitado.</p>
6.	AUXILIAR	<p>Verifica en el Sistema que los datos asentados en la certificación de clave y valor catastral sean correctos y coteja los valores.</p> <p>Revisa minuciosamente el historial de pagos asegurándose que la clave catastral del predio en cuestión no tenga adeudo de impuesto predial en el año corriente e integra el expediente.</p>
7.	AUXILIAR	<p>En caso de existir adeudo, el contribuyente deberá liquidar sus obligaciones fiscales, para continuar con el siguiente paso.</p> <p>De existir el registro de pagos actualizados al año corriente, dirige al contribuyente al área de cajas para que realice el pago correspondiente y entrega al cajero documentación presentada para realizar el recibo correspondiente.</p>



Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

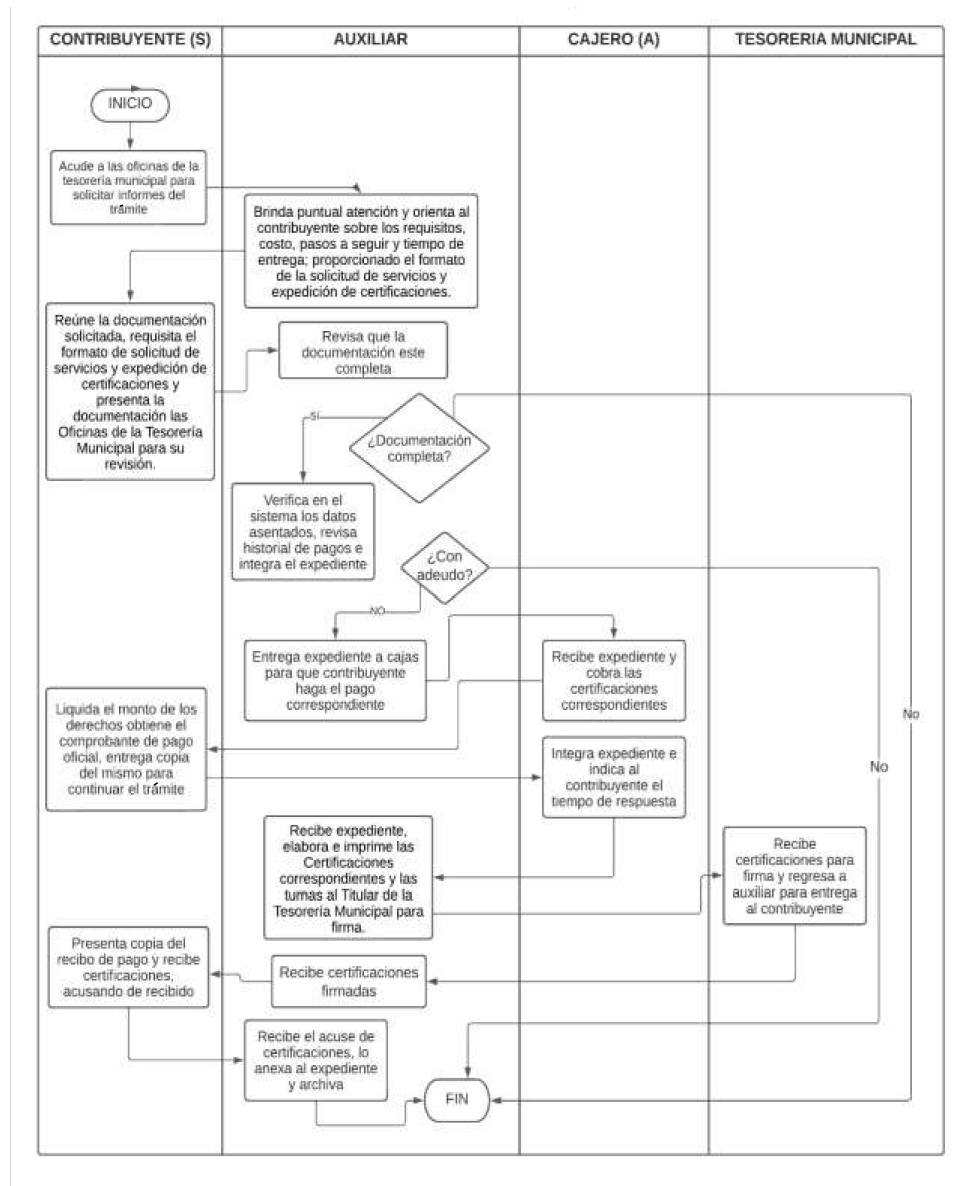
8.	CONTRIBUYENTE	Liquida el monto obteniendo el comprobante oficial correspondiente. Posteriormente, entrega copia del recibo de pago en el área de cajas para continuar con su trámite, indicándole el tiempo de respuesta.
9.	AUXILIAR	Recibe expediente, elabora e imprime las certificaciones correspondientes y las turna al Titular de la Tesorería Municipal para firma.
10.	TESORERÍA MUNICIPAL	Recibe el expediente, firma la certificación y entrega a auxiliar.
11.	AUXILIAR	Recibe el expediente y las certificaciones firmadas.
12.	CONTRIBUYENTE	Se identifica con copia del recibo entregado, recibe los tantos de las certificaciones, acusando de recibido y lo entrega a auxiliar.
13.	AUXILIAR	Recibe el acuse de certificaciones, lo anexa al expediente y lo turna al archivo para su resguardo.
TERMINA PROCEDIMIENTO		



Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria

DIAGRAMA DE FLUJO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE NO ADEUDO DE IMPUESTO PREDIAL, APORTACIÓN A MEJORAS Y COBRO DE AGUA POTABLE







**EXPEDICIÓN DE COPIA CERTIFICADA DE RECIBO OFICIAL DE PAGO**

- **OBJETIVO**

Realizar con eficiencia la expedición de copia certificada de recibo oficial de pago a los contribuyentes que así lo soliciten en forma ágil, clara y sencilla.

- **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el Área de Ingresos de la Tesorería Municipal; así como a las personas físicas o morales, propietarios o poseedores de bienes inmuebles localizados en el territorio del municipio de Candelaria, que requieran una copia certificada de recibo oficial de pago, contemplando desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del resultado del trámite al contribuyente.

- **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

La Jefatura de Ingresos deberá verificar del interés legal del(los) peticionario(s) y constatar la veracidad de los datos declarados.

El personal adscrito deberá en todo momento resolver puntualmente las dudas del contribuyente, así como brindar atención de calidad en materia de servicio.

- **FUNDAMENTO LEGAL**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
 Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Campeche  
 Ley de Ingresos del Municipio de Candelaria.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	CONTRIBUYENTE (S)	Acude a las oficinas de la Tesorería Municipal para solicitar informes del trámite.
2.	AUXILIAR	Brinda puntual atención y orienta al contribuyente sobre los requisitos, costo, pasos a seguir y tiempo de entrega, proporcionando el formato de la solicitud de servicios y expedición de la copia certificada.
3.	PETICIONARIO (S)	Reúne la documentación solicitada, revisa la solicitud de servicios y expedición de certificaciones y presenta la documentación las oficinas de la Tesorería Municipal para su revisión.



Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

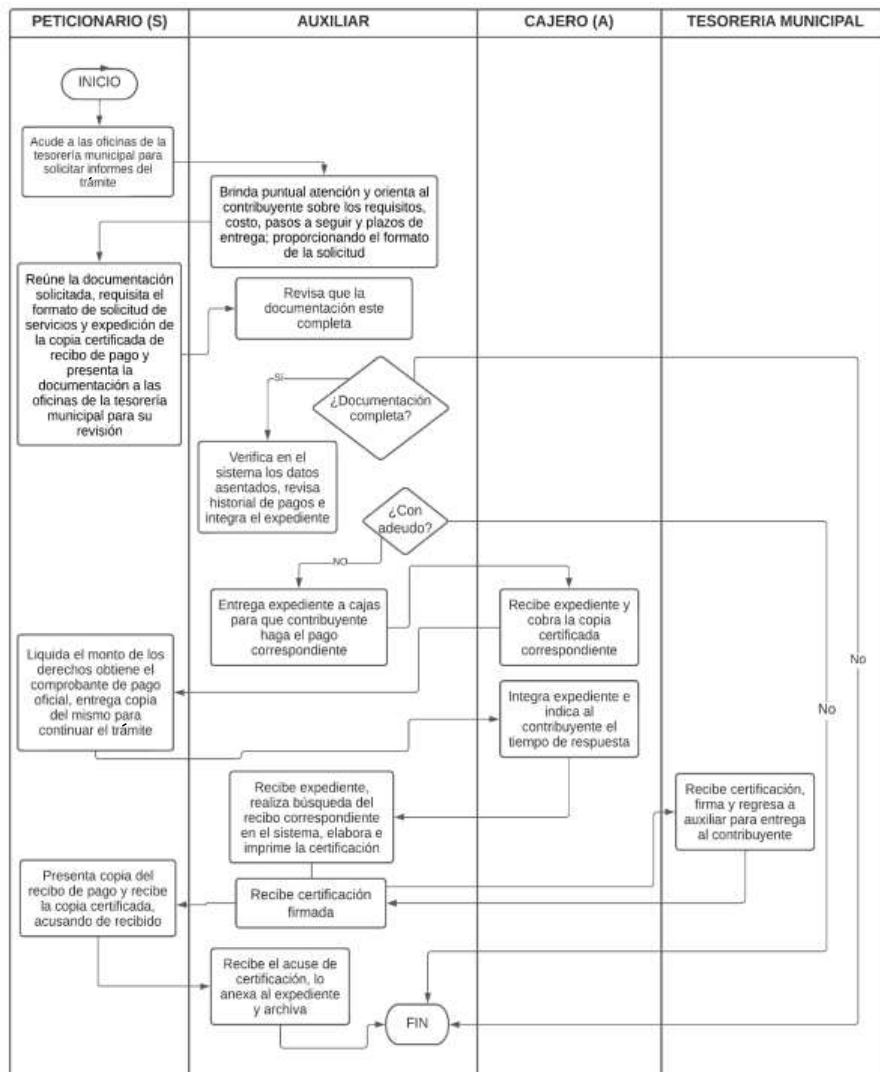
4.	AUXILIAR	<p>Revisa que la documentación esté completa de acuerdo a los siguientes requisitos:</p> <p>Solicitud por escrito o en el formato autorizado de servicios y expedición de certificaciones debidamente requisitado y firmado.</p> <p>Copia simple de identificación oficial del contribuyente.</p> <p>Poder notarial vigente o carta poder de reciente expedición en caso de que el trámite sea promovido por un tercero. Así como copia simple de la identificación oficial de quien otorga, quien recibe y dos testigos. Documento que acredite la propiedad del inmueble (escritura o contrato de compra-venta).</p>
5.	AUXILIAR	<p>Si la documentación está incompleta, indica al(los) peticionario(s) los documentos faltantes, mencionándole que en ningún caso será posible realizar el trámite hasta en tanto no se cumpla con la totalidad de los mismos.</p> <p>Si la documentación está completa dará ingreso al trámite solicitado.</p>
6.	AUXILIAR	<p>Verifica en el sistema el historial de pagos con la clave catastral del predio e identifica la existencia del recibo oficial del cual se solicita la copia certificada e integra el expediente, indicándole al contribuyente que deberá cubrir los derechos en el área de cajas de la Tesorería Municipal.</p> <p>En caso de inexistencia de datos se informará al(los) peticionario(s) el procedimiento a seguir.</p>
7.	CONTRIBUYENTE (S)	<p>Liquida el monto obteniendo el comprobante oficial correspondiente. Lo anexa a su expediente y lo entrega en el área de cajas.</p>
8.	AUXILIAR	<p>Recibe la documentación, realiza la búsqueda correspondiente del recibo en sistema y se le indica el tiempo de respuesta. Elabora, imprime y rúbrica la Certificación para turnarla para firma al Tesorero Municipal.</p>
9.	TESORERÍA MUNICIPAL	<p>Recibe el expediente, firma la certificación y entrega a auxiliar.</p>
10.	AUXILIAR	<p>Recibe el expediente y las certificaciones firmadas.</p>
11.	PETICIONARIO (S)	<p>Se identifica con acuse, recibe los tantos de las certificaciones, acusando de recibido y lo entrega al auxiliar de la Jefatura de Ingresos de la Tesorería Municipal.</p>
12.	AUXILIAR	<p>Recibe el acuse de certificación, lo anexa al expediente y lo turna al archivo para su resguardo.</p>
<p>TERMINA EL PROCEDIMIENTO</p>		



Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de Impuestos del Municipio de Candelaria

DIAGRAMA DE FLUJO: EXPEDICIÓN DE COPIA CERTIFICADA DE RECIBO OFICIAL DE PAGO





Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria

### CÁLCULO, COBRO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA ADQUISICIÓN DE BIENES INMUEBLES.

- **OBJETIVO**

Recepcionar los expedientes de personas físicas y jurídico colectivas acompañados de traslados de dominio, para anexar al expediente del Municipio, así como realizar el cálculo del impuesto a pagar en la adquisición de bienes inmuebles.

- **ALCANCE**

Está dirigida a toda la población que desee realizar el trámite relacionado con la adquisición de bienes inmuebles dentro de la demarcación del municipio.

- **FUNDAMENTO LEGAL**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Ley de Ingresos del Municipio del Estado de Campeche  
Ley de Hacienda de los Municipio del Estado de Campeche.

- **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Realizar el cálculo exacto del monto a pagar, así como brindar atención de calidad y verificar la correcta conformación de los pagos.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	PUESTO/ÁREA ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	PROPIETARIO O POSEEDOR DEL BIEN	Acude al área de catastro a solicitar los requisitos para realizar su trámite.
2.	SUBDIRECCION DE CATASTRO	Da los requisitos de forma impresa al propietario o poseedor del bien.
3.	PROPIETARIO O POSEEDOR DEL BIEN	Reúne requisitos y acude nuevamente al área de catastro municipal y solicita el trámite.
4.	SUBDIRECCION DE CATASTRO	Recibe documentación, revisa si es completa y correcta. Si es correcta solicita al propietario o poseedor acuda al área de cajas de la Tesorería Municipal para que realicen su liquidación correspondiente. Si no es correcta regresa al punto tres.
5.	CAJERO (A)	Recibe documentación, registra los datos en el sistema y realiza el cálculo del total a pagar



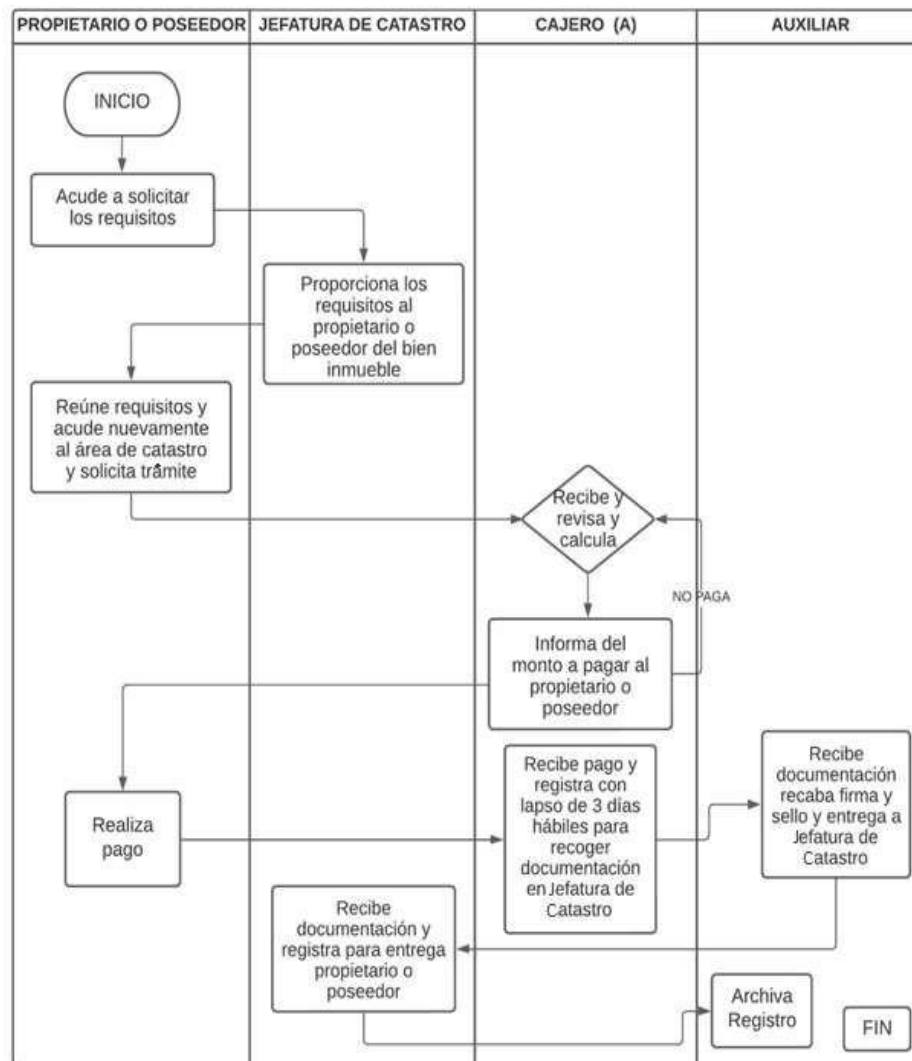
Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de  
Impuestos del Municipio de Candelaria**

7.	CAJERO (A)	<p>Informa al propietario el monto a pagar calculado.</p> <p>Si el propietario o poseedor realiza el pago correspondiente continúa con el siguiente punto.</p> <p>Si no se realiza el pago, se regresa al punto 6.</p>
8.	CAJERO (A)	<p>Recibe el pago y registra, entregando al propietario del bien el comprobante con firma y sello, mientras que la documentación ingresada, se queda para recabar sello y firma de la Tesorería Municipal</p>
9.	AUXILIAR	<p>Recibe documentación y recaba firma y sello de la Tesorería Municipal, registra los datos del inmueble y envía a la Jefatura de Catastro para su entrega.</p>
10.	JEFATURA DE CATASTRO	<p>Recibe documentación firmada y sellada por la Tesorería Municipal y registra para su entrega al propietario o poseedor del inmueble.</p>
11.	AUXILIAR	<p>Archiva el registro del inmueble enviado a la Subdirección de Catastro.</p>
		<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>



DIAGRAMA DE FLUJO: CÁLCULO, COBRO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA ADQUISICIÓN DE BIENES INMUEBLES.





Gobierno Municipal de Candelaria

**Manual de Procedimientos para el cobro y recaudación de Impuestos del Municipio de Candelaria**

**ENTREGA DE VALORES A JEFATURA DE INGRESOS**

- OBJETIVO**

Verificar que los valores recaudados durante el día, a través del conteo físico, coincidan con el corte de sistema y de acuerdo con los valores recibidos se realiza el arqueo correspondiente.

- ALCANCE**

Al servidor público encargado de la caja receptora (caja general), de tal manera se lleve a cabo el registro puntual y oportuno de los sistemas contables.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

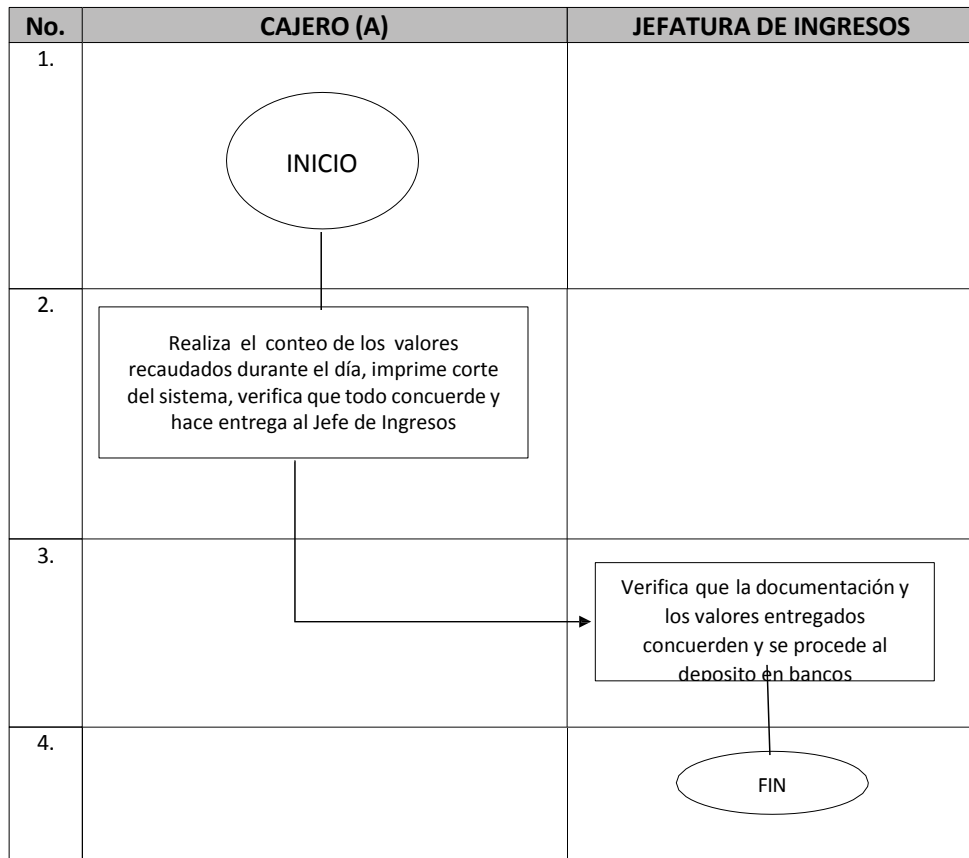
No.	PUESTO/ÁREA ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.		INICIO
2.	CAJERO (A)	Realiza el conteo de los valores recaudados durante el día (efectivo, transferencia). Realiza el corte de sistema y al arqueo de caja, verificando si las , transferencias y pagos con tarjeta fueron cargados correctamente. Verifica que los recibos de pago coincidan con el corte de sistema y el cajero firma el arqueo de caja Se hace la entrega al titular de Ingresos, los valores, el corte de sistema, arqueo de caja y recibos de pago generados y ordenados consecutivamente
3.	JEFATURA DE INGRESOS	El titular de Ingresos verifica que la documentación entregada no tenga ninguna anomalía y que el importe de los valores coincida correctamente. Se procede al Deposito en la Sucursal Bancaria
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



Gobierno Municipal de Candelaria

Manual de Procedimientos para cobro y recaudación de Impuestos del Municipio de Candelaria

DIAGRAMA DE FLUJO: ENTREGA DE VALORES A CAJA RECEPTORA



**TRANSITORIO:**

**ARTICULO 1.-** El H. Cabildo del Ayuntamiento de Candelaria aprobó el presente Manual de Procedimientos, el cual tendrá una vigencia comprendida a partir del 1 de enero de 2024 hasta la derogación del presente documento

LEP ROBERTO RENE MENDEZ TORRES  
PRESIDENTE MUNICIPAL

PROF. GUADALUPE MORENO ALEJO  
SINDICO DE HACIENDA

LIC. PASTOR ALFONSO CHAN URDAPILLETA  
TESORERO MUNICIPAL