



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN DE INGRESOS

H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN, PUEBLA



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027




De la mano de la gente

VALIDACIÓN

Manual de Organización

DIRECCION DE INGRESOS MUNICIPAL

CLAVE **MZAC/2427/MO/DING**

Autoriza	Elabora	Revisó
 CONTRALORIA H. AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE.		 DIRECCIÓN DE INGRESOS H. AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE.
C. EGDAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL	C. NADIA INES CABRERA CAMACHO TESORERA MUNICIPAL	C. ALFREDO ARGUETA AMADOR DIRECTOR



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO NORMATIVO.....	1
2.2. Estatal	1
2.3. Municipal	2
3. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD	2
3.1 MISIÓN	2
3.2 VISIÓN	2
3.3. POLÍTICA DE CALIDAD	2
4. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS	3
6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	5



Manual de Organización: Dirección de ingresos		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 1 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

1. INTRODUCCIÓN

A través de la elaboración de un Manual de Organización se permite determinar de manera puntual las obligaciones y atribuciones de los integrantes de las organizaciones y los grupos de trabajo. Con ello es posible evitar la duplicidad de funciones de los miembros de la organización y por lo tanto eficientar el uso de recursos, tiempo y esfuerzo.

Es importante señalar que, para poder brindar un mejor servicio a los contribuyentes, se requiere unificar el esfuerzo de todas las áreas y así poder cumplir con los objetivos que se traza la Tesorería Municipal. Por lo tanto, en este manual se describen las funciones de cada uno de los puestos que conforman la estructura orgánica de la Dirección de Ingresos, así como los requerimientos profesionales del personal.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. Federal

LEY O NORMATIVA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Ley de Coordinación Fiscal
Ley General de Contabilidad Gubernamental
Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción

2.2. Estatal

LEY O NORMATIVA
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla
Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla
Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 2 de 25
Fecha de Emisión:	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla
Código Fiscal Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla

2.3. Municipal

LEY O NORMATIVA
Ley Orgánica Municipal
Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán para el Ejercicio Fiscal.
Reglamento de Seguridad Vial, Tránsito y Movilidad para el Municipio de Zacatlán
Reglamento de Estacionamientos del Municipio de Zacatlán

3. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD

3.1 MISIÓN

Recaudar y administrar los ingresos del municipio a través de los principios de eficiencia, eficacia, equidad, honradez y austeridad, con apego a la legislación vigente y a los procesos de transparencia y rendición de cuentas proporcionando servicios de calidad y calidez al contribuyente, para contribuir a la creación de una conciencia de participación ciudadana.

3.2 VISIÓN

Establecer la Dirección de Ingresos como un área eficiente y eficaz en la programación y estrategias de recaudación, con honradez, transparencia, honestidad y legalidad, brindando certeza jurídica y propiciando una cultura contributiva con base en la confianza de la ciudadanía.

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de Ingresos otorgará servicios de calidad a todo contribuyente que requiera ejercer un pago a través de los puntos de cobro del Municipio de Zacatlán, brindando apoyo y calidez ante las demandas de la ciudadanía dando respuesta de manera pronta y expedita con apego a la legalidad y siguiendo los principios de eficiencia, eficacia, equidad, honradez y austeridad.



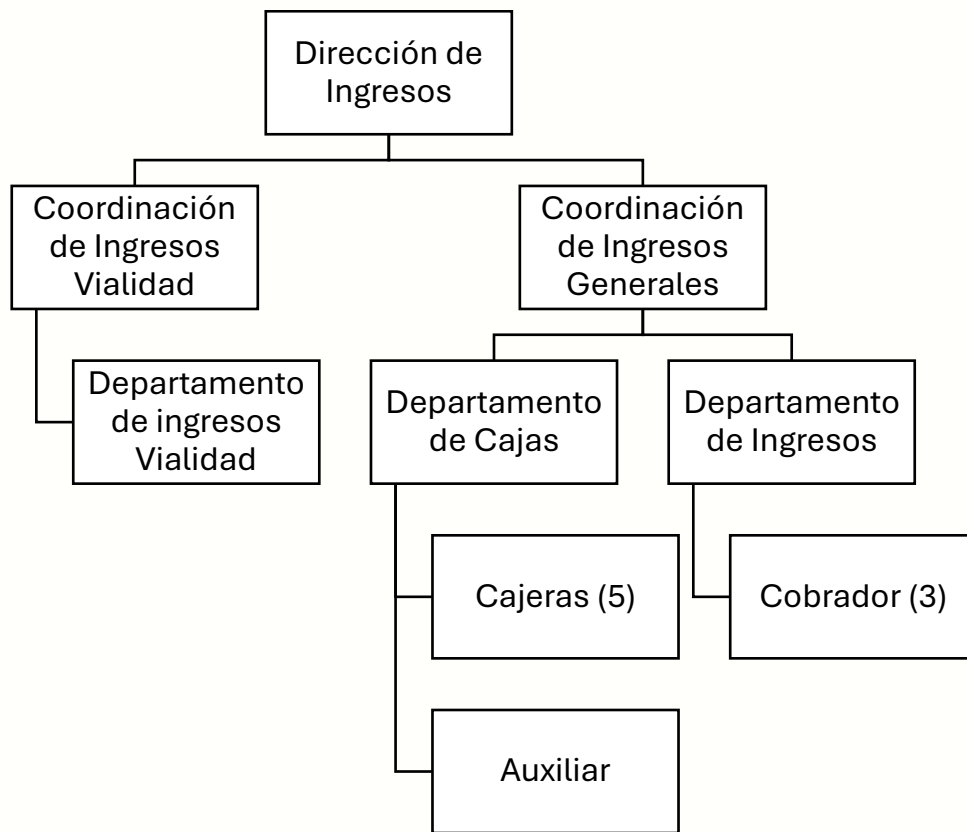
Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 3 de 25
Fecha de Emisión:	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS

DENOMINACIÓN DE PUESTO	NUMERO DE PLAZAS	
	B	C
DIRECCIÓN DE INGRESOS		1
COORDINACION		2
JEFE DE DEPARTAMENTO		3
CAJEROS (AS)		4
COBRADOR		2
AUXILIAR		1

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 4 de 25
Fecha de Emisión:	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

5. ORGANIGRAMA



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 5 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

6. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Nombre del Puesto:	DIRECTOR(A) DE INGRESOS
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán.
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal.
Reporta a:	Tesorero (a)
Supervisa a:	Coordinador(a) de Ingresos Generales Coordinador(a) de Ingresos de Vialidad
Personal a cargo:	12 Directos
Relación Con otras Áreas:	Con todas las áreas afines

• ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura o Posgrado, Carrera Técnica o afines.
Especialidad:	Contabilidad, Administración.
Habilidades:	Orientación de resultados, trabajo en equipo, visión estratégica.
Conocimientos:	Manejo de sistemas presupuestales y contables, noción general de Administración Pública, Conocimiento de Normatividad Contable y Presupuestal.
Experiencia:	3 años

• DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Coadyuvar en la organización, formulación, adopción de planes, proyectos, recaudación de los ingresos y ejecución de pagos para contribuir con el desarrollo económico municipal, vigilando el correcto ejercicio del Presupuesto, así como los registros

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 6 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

contables, con base en la normatividad y procedimientos aplicables, con el objeto de obtener información veraz y oportuna.

• FUNCIONES

- I. Analizar, diseñar, facilitar, canalizar y dar seguimientos a proyectos específicos encomendados por el Tesorero Municipal;
- II. Coordinar, supervisar la ejecución y cumplimiento de los acuerdos tomados por el Tesorero Municipal, así como dar seguimiento a las resoluciones y demás determinaciones para que se cumplan en sus términos;
- III. Informar al Tesorero Municipal sobre los resultados de sus gestiones ante las diferentes Unidades Administrativas y con las dependencias externas;
- IV. Fungir como enlace de la Tesorería Municipal con la finalidad de mantener una comunicación que permita dar cumplimiento y seguimiento a las indicaciones que el área de Presidencia emita;
- V. Coordinar y vigilar la atención de los requerimientos derivados de pliegos de observaciones, y en su caso, cargos derivados de la Cuenta Pública, emitidos por la Auditoría Superior del Estado de Puebla y la Federación;
- VI. Coordinar la elaboración en forma conjunta con el Área de Ingresos y Contabilidad la presentación de informes obligatorios establecidos por la Auditoría Superior del Estado de Puebla, para su oportuno cumplimiento;
- VII. Vigilar que se cumplan con los plazos de entrega de información requerida por la Auditoría Superior del Estado de Puebla;
- VIII. Colaborar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto estimado de ingresos y egresos para el ejercicio fiscal siguiente y proponerlo al Tesorero Municipal para su presentación a la comisión de Patrimonio y Hacienda Pública Municipal para su aprobación;
- IX. Auxiliar al Tesorero en el control de los ingresos recibidos por concepto de aportaciones y participaciones federales

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 7 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- X. Verificar los estados financieros emitidos mensualmente a fin de asegurar que los mismos sean oportunos y muestren información razonable y confiable;
- XI. Participar en la elaboración de la Cuenta Pública Municipal;
- XII. Gestionar ante la Dirección de Administrativa el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;
- XIII. Registrar y controlar por concepto los ingresos, a fin de generar los informes correspondientes que le sean requeridos por el Tesorero Municipal, el Presidente Municipal o el Ayuntamiento;
- XIV. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y de los documentos expedidos y recepcionados.
- XV. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XVI. Definir y proponer al Tesorero Municipal los criterios generales de la política de ingresos tributarios de cada ejercicio fiscal;
- XVII. Elaborar y proponer al Tesorero Municipal el presupuesto estimado de ingresos para el ejercicio fiscal siguiente y someterlo a consideración para su aprobación;
- XVIII. Eficientar la recaudación del impuesto predial mediante la implementación de programas incentivos al pago oportuno para el contribuyente y las acciones de mejora en el servicio de cobro;
- XIX. Proponer al Tesorero Municipal los lineamientos, programas, normas, y procedimientos en materia de recaudación y administración tributaria;
- XX. Verificar los estados financieros emitidos mensualmente a fin de asegurar que los mismos sean oportunos y muestren información razonable y confiable;
- XXI. Solicitar capacitaciones frecuentes para el buen desarrollo de las funciones de la dirección con los departamentos correspondientes;
- XXII. Proponer juntas mensuales para verificar resultados, problemas, fallas de sistema etc., que hayan detenido o tardado la atención al contribuyente;

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 8 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- XXIII. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia que la ley le confiera y su superior jerárquico inmediato.
- XXIV. Apoyar las distintas actividades encomendadas por el C. Presidente Municipal

Nombre del Puesto:	COORDINADOR(A) DE INGRESOS GENERALES
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán.
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director(a) de Ingresos
Supervisa a:	Cajeras
Personal a cargo:	5 directos
Relación con otras Áreas:	Con todas las áreas afines.

• ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura, Media Superior, Carrera Técnica o afines.
Especialidad:	Contabilidad, Administración.
Habilidades:	Servicio, Excelente atención de Servicio, Comunicativo, Análisis Financiero, orientado a resultados.
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación.
Experiencia:	2 años

• DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Coordinar y revisar las operaciones de recaudación efectuadas por concepto de infracciones viales, proporcionar algunas dependencias formas valoradas, así como la recaudación de los cobros del impuesto predial, impuestos sobre adquisiciones de bienes inmuebles y otros ingresos varios.

• FUNCIONES



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 9 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- I. Realizar el registro de los ingresos captados en cajas de cobro por concepto de predial, ingresos varios e infracciones;
- II. Expedir Facturas Electrónicas individuales;
- III. Orientar y atender al ciudadano respecto al uso de la Facturación Electrónica, personalizada y vía remota por teléfono y correo electrónico para la generación de facturas individuales;
- IV. Verificar datos y validar pagos en línea por concepto de predial para la generación de Facturación Electrónica;
- V. Realizar el arqueo diario de caja de impuesto predial e ingresos varios del CIS.
- VI. Contestar oportunamente los correos electrónicos referente a información del predial;
- VII. Entregar documentos sellados y validados por la tesorería municipal;
- VIII. Realizar el depósito de ingresos en las instituciones bancarias;
- IX. Observar la recaudación de ingresos de los baños y realizar arqueo de caja;
- X. Realizar reportes mensuales al jefe de área para conocer los movimientos saldo de las cuentas.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XII. Accesar y vigilar los sistemas de FACTUREYA y SIC-NET, manteniendo en todo momento el resguardo y control de claves, usuarios e información que en este se generen.
- XIII. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida,
- XIV. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y de los documentos expedidos y recepcionados.

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 10 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	COORDINADOR(A) DE INGRESOS DE VIALIDAD
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director(a) de Ingresos
Supervisa a:	Jefe de Departamento de Vialidad Cajero
Personal a cargo:	2 directos
Relación Con otras Áreas:	Tesorería, Dirección de seguridad pública y tránsito municipal

- **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

Escolaridad:	Licenciatura, Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Manejo de efectivo, resguardos y conocimientos básicos de administración.
Habilidades:	Garantizar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación a través de caja.
Conocimientos:	Cortes de caja, manejo de efectivo, elaboración de reportes, cobros de infracción y atención al público
Experiencia:	1 año

- **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Recaudar, concentrar y custodiar los pagos que realizan los contribuyentes de las infracciones o multas levantadas por la Dirección de Vialidad Municipal, así como por el área de parquímetros, fomentando un mejor servicio al público en general, realizando con éxito los objetivos de la administración.

- **FUNCIONES**



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 11 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- I. Proporcionar información a la ciudadanía en general, relativa a las funciones que desempeñan y los temas que atiende, de manera eficiente y diligente;
- II. Otorgar la información y orientación necesaria de forma personalizada, para la gestión de solicitudes, pagos y trámites;
- III. Recibir los reportes de infracciones levantada de cada oficial, así como las placas que estos retengan por motivo de sanciones;
- IV. Archivar las infracciones por número y día de infracción, junto con la placa retenida o garantía proporcionada por el infractor;
- V. Capturar en el sistema de las infracciones que realizo cada oficial;
- VI. Archivar reportes y placas hasta el pago de la infracción;
- VII. Realizar el cálculo y cobro por día de las infracciones a los contribuyentes que se presenten;
- VIII. Expedir los comprobantes de pago a los infractores por pago realizado;
- IX. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de infracciones pagadas;
- X. Hacer la entrega de lo recaudado para su depósito a la Tesorería Municipal junto con los comprobantes de pago;
- XI. Llevar un registro y control de infracciones, placas o garantías, comprobantes de pago;
- XII. Archivar y organizar los comprobantes de pago junto con actas de infracción;
- XIII. Depurar las actas de infracción y placas extemporáneas;
- XIV. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y/o de los documentos expedidos y recepcionados;
- XV. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 12 de 25
Fecha de Emisión:		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	DEPARTAMENTO DE INGRESOS VIALIDAD
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal Director(a) de Ingresos
Reporta a:	Subdirector(a) de Ingresos Coordinador(a) de Ingresos Vialidad
Supervisa a:	Analista
Personal a cargo:	1 Directo
Relación Con otras Áreas:	Ninguno

- **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

Escolaridad:	Licenciatura, Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Contabilidad, Operaciones de Cobro. Económica- Administrativa
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, realizar arqueo de caja todos los días, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación.
Experiencia:	1 año

- **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Garantizar las operaciones de caja de vialidad, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación a través de caja.

- **FUNCIONES**

- I. Proporcionar orientación y asistencia a los contribuyentes con respecto a las disposiciones fiscales de su competencia, así como de reglamentación vial



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 13 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- II. Realizar cobros de infracciones viales y de parquímetro marcados en la Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán, vigente, así como la expedición de recibos oficiales;
- III. Entregar y recibir los comprobantes de pago de contribuciones haciendo la revisión correspondiente de los mismos;
- IV. Solicitar ante Dirección de Ingresos y Egresos el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;
- V. Informar al Coordinador de Ingresos Vialidad los problemas, fallas de sistema etc., que hayan detenido o tardado la atención al contribuyente;
- VI. Mantener en existencia suficientes formas valoradas, a fin de que se cuente con las mismas para su utilización y realizar la requisición correspondiente en su caso;
- VII. Realizar el reporte de los ingresos captados durante el día en su punto de cobro,
- VIII. Sellar los recibos oficiales;
- IX. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de infracciones viales y de parquímetros
- X. Integrar y concentrar los saldos de los cortes de caja diarios
- XI. Recibir y verificar el arqueo de caja
- XII. Elaborar el reporte diario de ingresos para entregar al Director de Ingresos
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XIV. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior jerárquico inmediato.
- XV. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XVI. Promover la mejora continua en el departamento de Padrón de Contribuyentes

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 14 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	DEPARTAMENTO DE CAJAS
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla.
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director(a) de Ingresos Coordinador(a) de Ingresos Generales
Supervisa a:	Analista Cajero
Personal a cargo:	5 Directo
Relación Con otras Áreas:	Ninguno

• ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura, Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Contabilidad, Operaciones de Cobro. Económica- Administrativa
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, realizar arqueo de caja todos los días, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación.
Experiencia:	2 años

• DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Garantizar las operaciones de caja de validez, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación a través de caja.

• FUNCIONES

- I. Proporcionar orientación y asistencia a los contribuyentes con respecto a las disposiciones fiscales de su competencia, así como de reglamentación vial



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 15 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- II. Realizar cobros de infracciones viales y de parquímetro marcados en la Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán, vigente, así como la expedición de recibos oficiales;
- III. Entregar y recibir los comprobantes de pago de contribuciones haciendo la revisión correspondiente de los mismos;
- IV. Solicitar ante Dirección de Ingresos y Egresos el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;
- V. Informar al Coordinador de Ingresos Vialidad los problemas, fallas de sistema etc., que hayan detenido o tardado la atención al contribuyente;
- VI. Mantener en existencia suficientes formas valoradas, a fin de que se cuente con las mismas para su utilización y realizar la requisición correspondiente en su caso;
- VII. Realizar el reporte de los ingresos captados durante el día en su punto de cobro,
- VIII. Sellar los recibos oficiales;
- IX. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de infracciones viales y de parquímetros
- X. Integrar y concentrar los saldos de los cortes de caja diarios
- XI. Recibir y verificar el arqueo de caja
- XII. Elaborar el reporte diario de ingresos para entregar al Director de Ingresos
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XIV. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior jerárquico inmediato.
- XV. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XVI. Promover la mejora continua en el departamento de Padrón de Contribuyentes.

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 16 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	DEPARTAMENTO DE INGRESOS
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director(a) de Ingresos Coordinador(a) de Ingresos
Supervisa a:	Cobrador
Personal a cargo:	2 directos
Relación Con otras Áreas:	Ninguno

• **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

Escolaridad:	Licenciatura, Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Contabilidad, Operaciones de Cobro. Económica- Administrativa
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, realizar arqueos de caja todos los días, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación.
Experiencia:	1 Año

• **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

Garantizar las operaciones de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación a través de caja.

• **FUNCIONES**

- I. Proporcionar orientación y asistencia a los contribuyentes con respecto a las disposiciones fiscales de su competencia;
- II. Realizar cobros de diversos impuestos y derechos marcados en la Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán, vigente y expedición de recibos oficiales;



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 17 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- III. Entregar y recibir los comprobantes de pago de contribuciones haciendo la revisión correspondiente de los mismos;
- IV. Solicitar ante Dirección de Ingresos y Egresos el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;
- V. Informar al Coordinador de Control de Recaudación los problemas, fallas de sistema etc., que hayan detenido o tardado la atención al contribuyente;
- VI. Mantener en existencia suficientes formas valoradas, a fin de que se cuente con las mismas para su utilización y realizar la requisición correspondiente en su caso;
- VII. Realizar el reporte de los ingresos captados durante el día en su punto de cobro,
- VIII. Sellar los recibos y boletos de cobro;
- IX. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de predial, cédulas de empadronamiento, constancias, infracciones, ISABI, avalúos y en general todos los ingresos establecidos por las normativas aplicables;
- X. Integrar y concentrar los saldos de los cortes de caja diarios de todas las cajas;
- XI. Recibir y verificar los arqueos de caja de todos los puntos de cobro;
- XII. Elaborar el reporte diario de ingresos para entregar al Director de Ingresos;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XIV. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior jerárquico inmediato.
- XV. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XVI. Promover la mejora continua en el departamento de Padrón de Contribuyentes

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 18 de 25
Fecha de Emisión:		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	CAJERO (A)
Número de Plazas:	4/5
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director(a) de ingresos, Coordinador(a) de Ingresos Generales Jefe(a) de Departamento
Supervisa a:	Ninguno
Personal a cargo:	Ninguno
Relación Con otras Áreas:	Tesorería

• ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura, Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Manejo de efectivo, resguardos y conocimientos básicos de administración.
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora.
Conocimientos:	Cortes de caja, manejo de efectivo, elaboración de reportes, cobros de infracción y atención al público
Experiencia:	1 año

• DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Recibir, custodiar y entregar dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación que corresponda al cobro de Ingresos Públicos Municipales.

• FUNCIONES

- I. Realizar cobros de diversos impuestos y derechos marcados en la Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán, vigente y expedición de recibos oficiales;
- II. Proporcionar orientación y asistencia a los contribuyentes con respecto a las disposiciones fiscales de su competencia;
- III. Solicitar ante Dirección de Ingresos y Egresos el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 19 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- IV. Informar al Subdirector de Ingresos los problemas, fallas de sistema etc., que hayan detenido o tardado la atención al contribuyente;
- V. Registrar y archivar por mes los oficios emitidos y recibidos;
- VI. Mantener en existencia suficientes formas valoradas, a fin de que se cuente con las mismas para su utilización y realizar la requisición correspondiente en su caso;
- VII. Resguardar los recibos oficiales de pago del día para su concentración posterior al área de Ingresos;
- VIII. Realizar el reporte de los ingresos captados durante el día en su punto de cobro, la caja del CISZ y la caja de infracciones;
- IX. Resguardar el sello de recibido que tenga asignado;
- X. Sellar los recibos y boletos de cobro;
- XI. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de predial, cédulas de empadronamiento, constancias, infracciones, ISABI, avalúos y en general todos los ingresos establecidos por las normativas aplicables;
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XIII. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior jerárquico inmediato.
- XIV. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XV. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y de los documentos expedidos y recepcionados.
- XVI. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.
- XVII. Entrega arqueo de caja, fichas de depósito en institución bancaria, así como recibo oficial de los cobros realizados en la caja respectiva diariamente
- XVIII. Revisa, corrige y/o se responsabiliza por el faltante de recibos oficiales asignados.

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 20 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	COBRADOR
Número de Plazas:	2/3
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla.
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director de Ingresos Jefe(a) de Departamento
Supervisa a:	Ninguno
Personal a cargo:	Ninguno
Relación Con otras Áreas:	Ninguno

- **ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

Escolaridad:	Carrera Técnica o afín al área.
Especialidad:	Operaciones de Cobro. Económica- Administrativa
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora.
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación.
Experiencia:	2 años

- **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO**

Recepiona, custodiar y entregar dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación que corresponda al cobro de diversos Ingresos Públicos Municipales provenientes del comercio y prestación de servicios radicados en el Municipio.

- **FUNCIONES**

- I. Realizar cobros de diversos y derechos marcados en la Ley de Ingresos del Municipio de Zacatlán, vigente y expedición de comprobantes oficiales;
- II. Proporcionar orientación y asistencia a los contribuyentes con respecto a las disposiciones fiscales de su competencia;



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 21 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- III. Solicitar ante Dirección de Ingresos y Egresos el material y equipo necesarios para que el personal pueda realizar el cobro de manera eficiente;
- IV. Informar al Subdirector de Ingresos los problemas que hayan detenido o tardado la atención los contribuyentes;
- V. Recorrer y conocer los espacios públicos municipales para realizar los cobros debidos
- VI. Mantener en existencia suficientes comprobantes oficiales, a fin de que se cuente con los mismos para su utilización y realizar la requisición correspondiente en su caso;
- VII. Resguardar los talonarios de los comprobantes oficiales de pago del día para su concentración posterior al área de Ingresos;
- VIII. Sellar los comprobantes oficiales de cobro;
- IX. Realizar el corte por día de lo recaudado por concepto de cobro y por tarifa
- X. Resguardar y entregar el monto de dinero recaudado en conjunto con los talonarios de cobro de los comprobantes emitidos.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
- XII. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior jerárquico inmediato.
- XIII. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- XIV. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y de los documentos expedidos y recepcionados.

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 22 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

Nombre del Puesto:	ANALISTA
Número de Plazas:	1
Dependencia:	H. Ayuntamiento de Zacatlán.
Área de Adscripción:	Tesorería Municipal
Reporta a:	Director de Ingresos Coordinador de Ingresos Generales Jefe de Departamento de Ingresos
Supervisa a:	Ninguno
Personal a cargo:	Ninguno
Relación Con otras Áreas:	No aplica

• ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Carrera Técnica en contabilidad o afín al área.
Especialidad:	Contabilidad, Operaciones de Cobro. Económica- Administrativa
Habilidades:	Tratar en forma amable y efectiva con el público en general, realizar cálculos aritméticos, destreza en conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez, manejo de calculadora, registradora y computadora
Conocimientos:	Conocimiento de las obligaciones tributarias, computación. Operaciones aritméticas
Experiencia:	2 años

• DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Analizar información, así como su presentación mediante la elaboración de reportes que brinden información confiable y veraz sobre el comportamiento de los ingresos viales, así como los problemas inherentes a esta área

• FUNCIONES

- I. Registrar, actualizar y controlar el archivo de las infracciones viales cobradas en esta área
- II. Resguardar el archivo de la documentación inherente a las labores diarias de la caja de vialidad

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 23 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

- III. Elaborar mensualmente reportes de infracciones de vialidad y parquímetros
- IV. Atender las solicitudes por parte de los contribuyentes sobre infracciones viales y de parquímetros;
- V. Auxiliar al Jefe del Departamento de Ingresos Viales en la revisión y entrega de documentación entregada por los contribuyentes en el pago de infracciones viales
- VI. Auxiliar al Jefe del Departamento de Ingresos Viales en la identificación para la entrega de las garantías a los contribuyentes (placa de vehículo, licencia de conducir, etc.)
- VII. Elaborar y entregar trámites solicitados por los contribuyentes.
- VIII. Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para los fines que estén afectos, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- IX. Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y/o de los documentos expedidos y recepcionados;
- X. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia

Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 24 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

7. GLOSARIO

Actividades: conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, departamento o unidad. También puede definirse como una o más operaciones afines a sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o unidad administrativa.

Área: Unidad de trabajo que se hace responsable de un proceso o fase de proceso. Departamento: es el área responsable de coordinar y controlar determinados procesos. Es el conjunto de operaciones que forman parte de un proceso dentro de una estructura orgánica.

Dirección: Unidad directiva, la cual va en la parte superior dentro del ordenamiento de las unidades de una estructura administrativa.

Ejercicio Fiscal: Un ejercicio fiscal es una referencia temporal de medida del tiempo, generalmente constituida por un periodo de doce meses, que sirve como base para el devengo de muchos de los impuestos de nuestro sistema fiscal.

Función: Conjunto de actividades y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo social. Con la función se identifican las atribuciones que se confieren a un órgano y consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a sus unidades administrativas de acuerdo con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.

Manual de Organización: Un manual de organización. Completa con más detalles la información que bosqueja un organigrama. Los manuales de organización exponen con detalle, los objetivos los antecedentes, la base legal en su caso, el organigrama y explican la estructura funcional entre otros.

Normatividad: Desde un concepto jurídico, es la regla o mandato que establece la forma en que debe ordenarse un determinado grupo social. La norma es la prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana.

Organigrama: Es una gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organización: Es la estructura orgánica planeada para establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos.



Manual de organización : Dirección de Ingreso		
Clave	MZAC/2427/MO/DING	Página 25 de 25
<i>Fecha de Emisión:</i>	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

Puesto: conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.

SAACG: Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental.

Sistema contable: es un conjunto de pasos que se realizan de una manera cronológica mediante anotaciones contables para el registro de operaciones que hace una entidad.

Dirección de Ingresos: Es el área de la empresa que tienen por objetivo el conjunto de operaciones relacionadas con operaciones de flujo.

