MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN DE INGRESOS COORDINADOS Y COBRANZA

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
2026 - 2027

20 OCT. 2026

VALIDADO

2024
2027

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

DIRECCIÓN DE INGRESOS COORDINADOS Y COBRANZA

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
L.A.E.T Paola del Socorro Trejo Memeri Asistente Administrativa	Lic. Mayra Margarita Novelo Leyva Directora de Ingresos Coordinados y Cobranza	M.F.P. José Alan Herrera Borges Tesorero Municipal	Lic. Bárbara Jacqueline Iturralde Ortíz Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

ÍNDICE

01	**Carátula de Autorización**	2
02	**Índice**	3
03	**Capítulo I de Generales**	4
3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	12
3.5	Objetivo General	14
3.6	Misión	14
3.7	Visión	14
3.8	Principios y Valores Institucionales	15
3.9	Políticas de Operación	16
3.10	Marco Conceptual	17
04	**Capítulo II de Procedimientos**	18
4.1	Inventario de procedimientos administrativos	19
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	20
4.2.1	Procedimiento de Cobranza del Rezago del Impuesto Predial	21
4.2.2	Procedimiento de Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago de impuesto Predial	27
4.2.3.	Descripción de Procedimientos de Cobro de Créditos Fiscales derivados de Multas Federales y Municipales no Fiscalizables	37
4.3	Sección de cambios	50

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

CAPÍTULO 1
DE GENERALES



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:
ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza designe como enlace Responsable.
REVISA: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través de este.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden a la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza, con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y especifica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige a la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
20 OCT. 2026
VALIDADO

03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradoras (es) de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranzas, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con el orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo con el objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.
En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

03. CAPÍTULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo con las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA O ENTIDAD MUNICIPAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2023
VALIDADO

3.1 INTRODUCCIÓN

Siendo la administración pública municipal la responsable de gestionar las relaciones entre los ciudadanos y el poder gubernamental en todos los ámbitos, así como la de materializar los planes y programas en acciones basadas en resultados, es indispensable contar con mecanismos administrativos que aseguren el cumplimiento cabal de dicha actividad administrativa.

En este sentido, resalta la importancia de modernizar y actualizar todos los procedimientos de la administración pública municipal, con el fin de mejorar los servicios que se brindan al ciudadano para que sean eficientes, efectivos y oportunos, agilizando las tareas y eliminando requisitos redundantes para abreviar tiempos de atención.

Por lo anterior, se elabora el presente "Manual de Procedimientos de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza", como un instrumento facilitador administrativo cuya finalidad principal es la de crear una doctrina solida sobre las funciones esenciales, los procedimientos y los responsables de su ejecución en dicha unidad administrativa. Asimismo, detallar la estructura y operación secuencial de las gestiones, lo que permite precisar las tareas de cada servidor público, con el objeto de deslindar responsabilidades, descubrir negligencias y evitar la duplicidad de funciones para optimizar la calidad del servicio.

Este manual contiene un marco normativo que da sustento a las funciones de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza, sus políticas y lineamientos generales de actuación, así como la descripción de los procedimientos de cobranza del rezago del impuesto predial y cobro de créditos fiscales derivados de las Multas Federales Municipales no Fiscalizables.

La vigencia de la información vertida en este manual estriba de manera general en la operación, aplicación y resultados de las unidades administrativas involucradas, por lo que es necesaria una actualización cuando se modifiquen funciones, estructuras y normas que afecten los procedimientos.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUAREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

LIC. MAYRA MARGARITA NOVELO LEYVA
DIRECTORA DE INGRESOS COORDINADOS Y COBRANZA

3.2 ANTECEDENTES

La Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza surge como parte del fortalecimiento de la administración tributaria del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, con el propósito de consolidar una instancia especializada para la recuperación de créditos fiscales, abatimiento del rezago recaudatorio y operación de mecanismos de cobranza administrativa y coactiva.

Dicha autoridad tiene su origen en las funciones de recaudación, recuperación de rezagos fiscales y ejecución coactiva ejercidas históricamente por la Tesorería Municipal, particularmente a través de las áreas de Ingresos y Cobranza, en términos del Código Fiscal Municipal del Estado de Quintana Roo y demás disposiciones aplicables.

Como antecedente orgánico directo, el Reglamento Interior de la Tesorería del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, el cual fue aprobado en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del Honorable Ayuntamiento de Benito Juárez del 11 de diciembre de1998 y publicado en el Periódico Oficial del Estado el 13 de febrero de 2003, contempló dentro de la estructura de la Tesorería Municipal a la Dirección de Cobranza, encargada de las funciones sustantivas relacionadas con la recuperación del rezago del impuesto predial y el cobro coactivo de créditos fiscales municipales.

Paralelamente, derivado de los esquemas de coordinación fiscal previstos en el Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal y sus instrumentos derivados, se desarrollaron funciones de administración de ingresos coordinados, particularmente en materia de multas federales no fiscales, a través de la Subdirección de Ingresos Coordinados.

En el marco de la reestructuración administrativa municipal y de la adecuación al nuevo esquema de coordinación fiscal, se integraron las funciones de la Dirección de Cobranza y de la Subdirección de Ingresos Coordinados, dando origen a la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza, la cual quedó formalmente incorporada dentro de la estructura orgánica de la Tesorería Municipal mediante el Reglamento Interior publicado en el Periódico Oficial del Estado el 12 de mayo de 2009.

Desde entonces, la Dirección se consolida como el área sustantiva responsable de la recuperación del rezago del impuesto predial, el cobro de créditos fiscales municipales, la administración y ejecución de multas municipales y federales no fiscales, así como la aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución en el ámbito de sus atribuciones.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

20 OCT. 2026

VALIDADO

3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	03/03/2026 DIARIO OFICUAL DE LA FEDERACIÓN
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.	09/04/2026 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
3	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo.	05/03/2026 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
4	Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	10/12/2025 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
5	Ley de Ingresos del Municipio de Benito Juárez, del Estado de Quintana Roo.	10/12/2026 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
6	Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Quintana Roo.	08/08/2024 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
7	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo.	15/10/2024 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
8	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.	25/11/2025 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
9	Ley de Entrega y Recepción de los Poderes Públicos, Ayuntamientos, Órganos públicos Autónomos y de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.	24/07/2024 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
10	Ley de Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, de los Ayuntamientos y de Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.	16/06/2023 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
11	Ley de Archivos del Estado de Quintana Roo.	13/07/2025 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
12	Código Fiscal de la Federación.	07/04/2026 DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÒN
13	Código Fiscal Municipal del Estado de Quintana Roo.	10/12/2025 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO
14	Código de Ética y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	06/02/2020 PERÒDICO OFICAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
15	Bando de Gobierno y Policía del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	18/03/2026 PERIÒDICO OFICIAL DEL ESTADO

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDUT 20 OCT. 2026 VALIDADO

3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
16	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	26/12/2025 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
17	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	25/02/2021 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
18	Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo.	01/09/2025 PERIÓDICO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
19	Reglamento Interior de la Tesorería Municipal del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	09/11/2018 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
20	Reglamento para el Proceso de Entrega y Recepción en el Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	12/07/2013 GACETA MUNICIPAL 13 EXTRAORDINARIA BIS. PERIODICO OFICIAL DEL ESTADO
21	Reglamento Interior de los Trabajadores al Servicio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	02/01/2024 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
22	Reglamento para el Archivo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	27/10/2023 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO
23	Convenio de Colaboración Administrativa en Materia Fiscal Federal Celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Estado de Quintana Roo.	09/01/2026 DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
24	Convenio de Colaboración para la Administración, Recaudación y Cobranza de las Multas Impuestas por las Autoridades Administrativas Federales no Fiscales.	30/06/2009 DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
25	Lineamientos Generales de Control Interno para la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	30/09/2025 GACETA OFICIAL
26	Lineamientos para efectuar procesos de depuración documental y disposición final para la administración pública del municipio de Benito Juárez, Q. Roo	24/05/2022 GACETA OFICIAL

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUAREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Artículo 26.- La Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza está a cargo de un Director (a) de Ingresos Coordinados y Cobranza y para el despacho de los asuntos de su competencia tiene las siguientes obligaciones y facultades:

I. Recepcionar y capturar las Multas Administrativas Federales no Fiscales por medio del Sistema Integral de Administración Municipal (SIAM);
II. Recepcionar y llevar a cabo el registro de los créditos fiscales municipales que le turnen para su cobro las diferentes dependencias;
III. Integrar los expedientes de contribuyentes con adeudos vencidos y asignarles un número para control interno; (Mod. P.O.E. Núm. Extra 07-Nov-2016).
IV. Instaurar el Procedimiento Administrativo de Ejecución en todas sus fases;
V. Notificar, requerir de pago y embargar a los contribuyentes que tengan créditos fiscales municipales cualquiera que sea su naturaleza;
VI. Ordenar el inicio de las facultades de comprobación, inspecciones, actos de vigilancia, verificaciones y demás actos que establezcan las disposiciones fiscales;
VII. Requerir a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros con ello relacionados, para que proporcionen en su domicilio, establecimiento o en las oficinas de las propias autoridades, los datos, documentos e informes que se requieran;
VIII. Actuar como autoridad fiscal federal para requerir del pago de las multas administrativas federales no fiscales, a infractores domiciliarios en el Municipio de Benito Juárez, determinar sus correspondientes accesorios y recaudarlas;
IX. Capturar las notificaciones que realice en la base de datos (SIAM) para llevar el control de las emitidas a cada contribuyente;
X. Supervisar la actuación y desempeño de los Notificadores – Ejecutores;
XI. Atendedor las inconformidades legales presentadas por los contribuyentes y en su caso, turnarlas para su resolución a la Unidad Jurídica, así como a la Contraloría Municipal cuando la queja implique a algún Servidor Público Municipal; (Mod. P.O.E. Núm. 122 Extra. 07-Nov-2016).
XII. Detectar conforme a los elementos presentados, la imposibilidad natural para el cobro, e implementar las medidas correctivas necesarias para evitar la acumulación de estos casos;
XIII. En vinculación con la Dirección de Ingresos mantener la base de datos actualizada en cuanto al descargo de los pagos efectuados por los contribuyentes para evitar las notificaciones no procedentes
XIV. Enterar a los contribuyentes de los beneficiarios o estímulos fiscales autorizados, referentes al pago anticipado del impuesto predial al final de cada ejecución fiscal que corresponda; (Mod. P.O.E. Núm. 122 Extra. 07-Nov-2016).

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMPAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

XV. Informar mensualmente a la Tesorería Municipal y demás funcionarios que así corresponda, de los asuntos de su competencia y; (Mod. P.O.E. Núm. 122 Extra. 07-Nov-2016).

XVI. Las demás que le asigne el Tesorero Municipal. (Mod. P.O.E. Núm. 122 Extra. 07-Nov-2016).

Artículo 27. – La Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza cuenta para el mejor cumplimiento de funciones con las Unidades y Coordinaciones siguientes:

I. La Unidad de Cobranza
   a) Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas;
   b) Coordinación de Notificadores y Ejecutores;
II. Unidad de Multas Federales no Fiscalizables.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.5 OBJETIVO GENERAL

Aplicar la legislación fiscal vigente para ejecutar el cobro coactivo del rezago del impuesto predial, así como de multas municipales y federales derivadas de convenios de colaboración, mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, a fin de cumplir con los objetivos recaudatorios establecidos en la Ley de Ingresos del Municipio de Benito Juárez para el ejercicio fiscal correspondiente.

3.6 MISIÓN

Ejecutar de manera eficiente, transparente y conforme a la normatividad aplicable, las acciones de control, seguimiento y cobro de créditos fiscales, facilitando el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes y contribuyendo al logro de las metas de recaudación.

3.7 VISIÓN

Ser una Dirección consolidada en la aplicación eficaz del Procedimiento Administrativo de Ejecución, reconocida por su capacidad para implementar estrategias de cobro que garanticen la recuperación oportuna de créditos fiscales y el cumplimiento de los objetivos recaudatorios.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

- Eficiencia
- Eficacia
- Igualdad
- Legalidad
- Transparencia
- Compromiso Institucional

VALORES

- Responsabilidad
- Humildad
- Ética
- Liderazgo
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Servicio
- Disciplina

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. Horario de Oficina

9:00 a.m. 17 hrs.

De lunes a viernes

Teléfono de oficina: (998) 8812800 ext. 6600

B. Horario de Recepción de Oficios

9:00 a.m. a 15:00 hrs

De lunes a viernes

C. Horario de Solicitud de Desbloqueos

9:00 a.m. a 15:00 hrs

De lunes a viernes

D. Correo electrónico

ingresoscoordinados@cancun.gob.mx

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.10 MARCO CONCEPTUAL

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN (PAE):	Es la facultad económico-coactivo que tienen las autoridades fiscales para exigir el pago de créditos fiscales que no hayan sido pagados o garantizados dentro del plazo señalado por la ley.
IMPUESTO PREDIAL:	Es una contribución de carácter municipal que deben pagar los propietarios, poseedores o titulares de derechos sobre bienes inmuebles, por la propiedad, posesión o usufructo de predios urbanos, suburbanos, rústicos o ejidales, conforme al valor catastral y las disposiciones fiscales aplicables.
MULTA:	Es una sanción administrativa o fiscal de carácter económico que tiene por objeto corregir, inhibir o castigar conductas contrarias a derecho, y cuyo pago puede constituir, cuando se encuentra firme, un crédito exigible por la autoridad competente.
REZAGO DE IMPUESTO PREDIAL:	Es el acumulado de obligaciones fiscales por concepto de impuesto predial no pagadas dentro de los plazos establecidos, que generan cartera vencida susceptible de acciones de cobro y recuperación
CRÉDITO FISCAL:	Es el adeudo determinado o autodeterminado a favor de la hacienda pública, cuyo pago puede ser exigido por la autoridad fiscal conforme a la normatividad aplicable.
ESTÍMULOS FISCALES:	Son beneficios previstos en la normatividad aplicable que otorgan facilidades o reducciones en el cumplimiento de obligaciones tributarias, con el objeto de incentivar el pago, promover la regularización o apoyar a sectores específicos.
CONTRIBUYENTE:	Persona física o moral obligada por ley a contribuir al gasto público mediante el pago de contribuciones.
COBRO COACTIVO:	Mecanismo de cobro ejercido por la autoridad para recuperar de manera forzosa créditos fiscales insolutos, mediante procedimientos legales de ejecución.
NOTIFICADOR – EJECUTOR:	Servidor público responsable de llevar a cabo notificaciones y actos de ejecución derivados de procedimientos de cobro, levantando las constancias y actuaciones correspondientes conforme a derecho.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ

20 OCT. 2026

VALIDADO

CAPÍTULO 2
PROCEDIMIENTOS



H. AYUNTAMIENTO
BENITO JUÁREZ
20 OCT. 2026
VALIDADO

4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
UNIDAD DE COBRANZA			
P-TES-IC-UC-01	01	Cobranza del Rezago de Impuesto Predial.	20/10/2026
P-TES-IC-UC-02	01	Cobro de Créditos Fiscales Derivado de Rezago del Impuesto Predial.	20/10/2026
UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FISCALIZABLES			
P-TES-IC-UM-01	01	Cobro de Créditos Fiscales Derivado de Multas Federales y Municipales no fiscales	20/10/2026

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUAREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEL REZAGO DEL IMPUESTO PREDIAL		***UNIDAD DE COBRANZA***
REVISIÓN: 01	**CÓDIGO**: P-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN**: 20/10/2026

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Fernando Arceo Ayala	Lic. Mayra Margarita Novelo Leyva	M.F.P. José Alan Herrera Borges	Lic. Bárbara Jacqueline Iturralde Ortíz
Titular de la Unidad de Cobranza	Directora de Ingresos Coordinados y Cobranza	Tesorero Municipal	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEL REZAGO DE IMPUESTO PREDIAL		***UNIDAD DE COBRANZA***
REVISIÓN: 01	**CÓDIGO**: P-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN**: 20/10/2026

1.0 OBJETIVO

Recuperar adeudos de rezago de impuesto predial, aplicando la legislación fiscal correspondiente.

2.0 ALCANCE

Aplicable a los a los contribuyentes sujetos al pago del Impuesto Predial en el Municipio de Benito Juárez, con la finalidad de contribuir al gasto público.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza

3.1.1 Firmar los requerimientos y/o cartas invitación de rezago de Impuesto Predial emitidos por la Unidad de Cobranza

3.2 Titular de la Unidad de Cobranza

3.2.1 Revisar los requerimientos y/o cartas invitación emitidos por el personal a su cargo.

3.2.2 Realiza los informes correspondientes para medir resultados semanales y mensuales del área.

3.3 Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento Estadísticas.

3.3.1 Genera e imprime estados de cuenta de las zonas geográficas con rezago de impuesto predial, para la emisión de requerimientos y cartas, para abatir el rezago por zonas.

3.4 Emisor de Notificaciones

3.4.1 Imprimir y sellar los requerimientos y/o cartas invitación para recuperar el rezago del impuesto predial.

3.4.2 Integrar cartas con sus respectivos estados de cuenta

3.5 Coordinador de Notificadores

3.5.1 Entregar diariamente a los Notificadores - Ejecutores los paquetes de documentos para su diligenciación.

3.5.2 Controla y Revisa el Trabajo de los Notificadores - Ejecutores.

3.6 Notificadores - Ejecutores

3.6.1 Notificar los documentos entregados.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Contribuyente Moroso: Persona física o moral que omite dar cumplimiento en tiempo y forma a sus obligaciones fiscales.

4.2 Impuesto Predial: Es una contribución de carácter municipal que deben pagar los propietarios, poseedores o titulares de derechos sobre bienes inmuebles, por la propiedad, posesión o usufructo de predios urbanos, suburbanos, rústicos o ejidales, conforme al valor catastral y las disposiciones fiscales aplicables.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAT 21 OCT 2026 VALIDADO

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas.	Genera e imprime los estados de cuenta de rezago de impuesto predial, que se diligenciarán y elabora un listado que remite al Emisor de Notificaciones. Turna los estados de cuenta impresos con el listado digital.
2	Emisor de Notificaciones	Recibe el listado digital de los documentos que deberá imprimir en dos tantos (acuse y original). -Unifica los documentos con su respectivo estado de cuenta, integrando los paquetes de trabajo para cada notificador - ejecutor.
3	Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza	Recibe los paquetes, firma cada uno de los documentos y los turna al área correspondiente.
4	Coordinación de Notificadores Ejecutores	Realiza la entrega de la carga de trabajo a cada uno de los notificadores ejecutores, registrándolo en la hoja de control.
5	Notificador - Ejecutor	Recibe su paquete de documentos a diligenciar. Acude al domicilio establecido en el documento para notificar al contribuyente. Si el contribuyente no se encuentra en el domicilio, se deja citatorio para la espera al día siguiente hábil con la persona que atienda la diligencia, misma que de preferencia deberá presentar alguna identificación oficial y firmar de recibido. Si el contribuyente se encuentra entrega el documente Terminadas las diligencias, regresa a la oficina de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza, y proporciona al Coordinador de Notificadores - Ejecutores los acuses de los documentos diligenciados.
6	Coordinador de Notificadores – Ejecutores	Recibe y revisa los acuses de los documentos notificados y turna al área correspondiente.
7	Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas	Elabora informes estadísticos de los documentos diligenciados. Turna al Titular de la Unidad de Cobranza los informes realizados.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ UNIDAD 29 OCT. 2026 VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8	Unidad de Cobranza	Realiza un análisis de los informes recibidos para medir resultados del área e informar al director (a) de Ingresos Coordinados y Cobranza.
9	Asistente de Archivo de Rezago de Impuesto Predial	Archiva los acuses de los documentos entregados.
10	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo.
6.2 Ley de Ingresos del Municipio de Benito Juárez.
6.3 Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez del Estado de Quintana Roo.
6.4 Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública de Benito Juárez
6.5 Reglamentó Interior de la Tesorería del Municipio de Benito Juárez.
6.6 MO-TES-IC-01 Manual de Organización de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

7.0 REGISTROS

7.1 Relación de contribuyentes morosos.
7.2 Estado de Cuenta de Impuesto Predial.
7.3 Requerimientos y/o Carta Invitación.
7.4 Citatorio
7.5 Acta de Notificación
7.6 Carta Pormenorizada y/o Circunstanciada
7.7 P-TES-IC-UC-01 Procedimiento de Cobranza del Rezago de Impuesto Predial.
7.8 DF-TES-IC-UC-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cobranza del Rezago de Impuesto Predial.

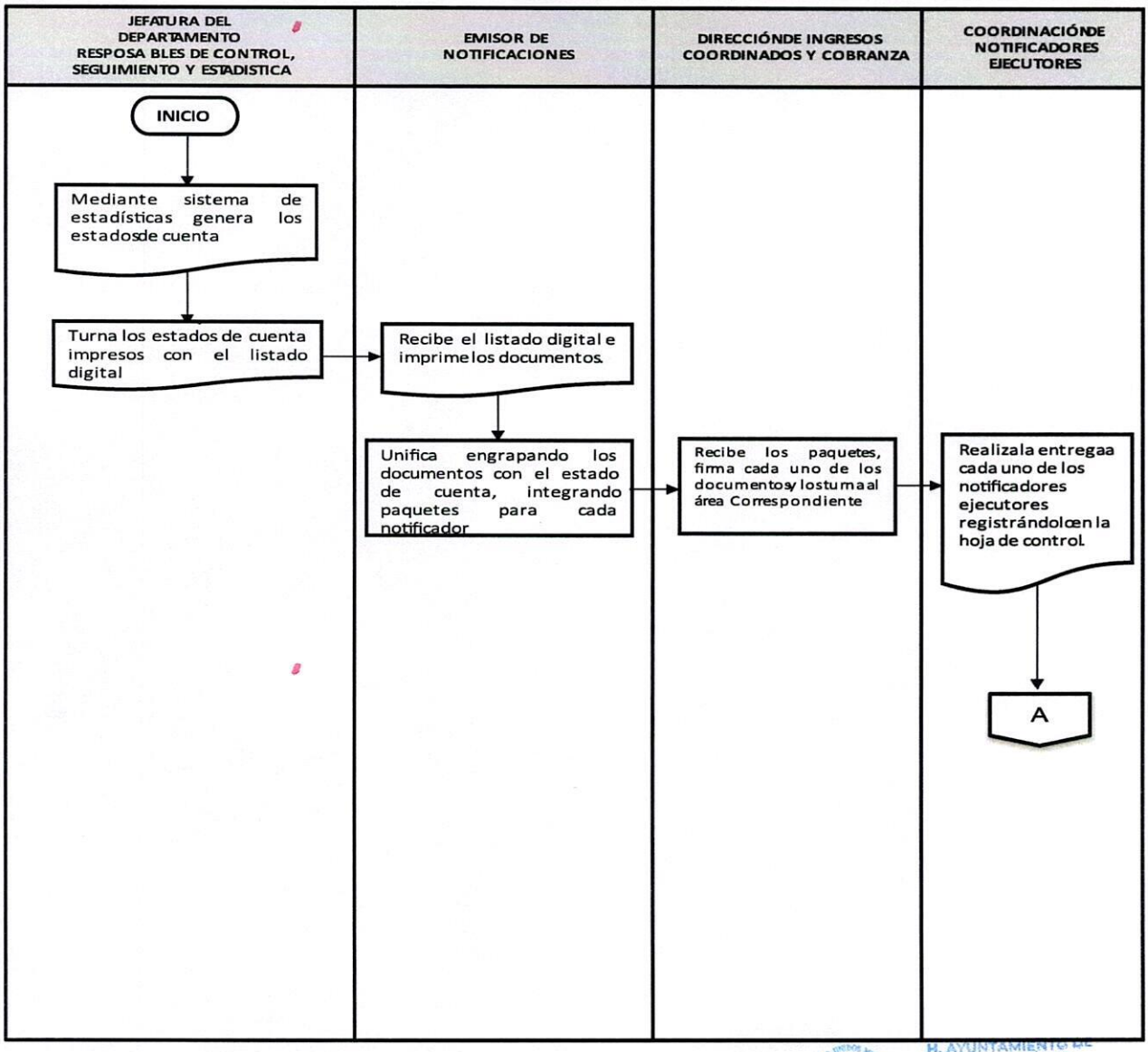
8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021 - 2024	01 2024 - 2027	ACTUALIZACIÓN	20/10/2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
COBRANZA DE IMPUESTO PREDIAL

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA

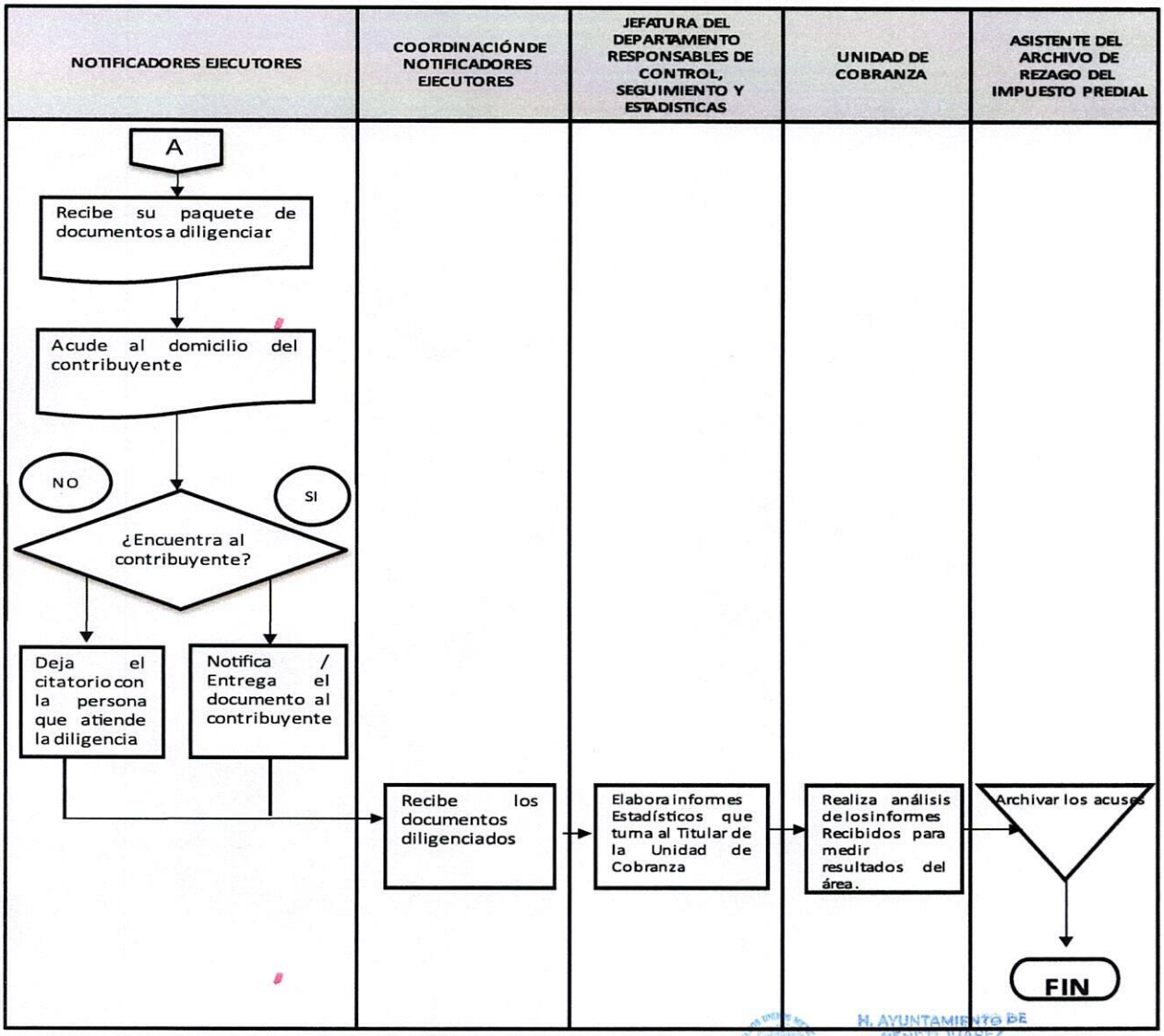


H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
COBRANZA DEL REZAGO DE IMPUESTO PREDIAL

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DEL REZAGO DEL IMPUESTO PREDIAL		***UNIDAD DE COBRANZA***
REVISIÓN: 01	**CÓDIGO**: P-TES-IC-UC-02	**EMISIÓN**: 20/10/2026

ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**	**VALIDÓ**
Lic. Fernando Arceo Ayala	Lic. Mayra Margarita Novelo Leyva	M.F.P. José Alan Herrera Borges	Lic. Bárbara Jacqueline Iturralde Ortíz
Titular de la Unidad de Cobranza	Directora Ingresos Coordinados y Cobranza	Tesorero Municipal	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

20 OCT. 2026

VALIDADO

4.2.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DEL REZAGO DEL IMPUESTO PREDIAL		***UNIDAD DE COBRANZA***
REVISIÓN: 01	**CÓDIGO**: P-TES-IC-UC-02	**EMISIÓN**: 20/10/2026

1.0 OBJETIVO

Establecer los mecanismos de cobro, seguimiento y control del rezago de Impuesto Predial para cubrir el pago de los créditos fiscales que no han sido pagados o garantizados por el contribuyente, respetando el marco normativo vigente por medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).

2.0 ALCANCE

Aplicable a los contribuyentes morosos sujetos al pago del Impuesto Predial en el Municipio de Benito Juárez, con la finalidad de contribuir al gasto público.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza
3.1.1 Firma de los mandamientos de ejecución emitidos.
3.2 Titular de la Unidad de Cobranza
3.2.1 Dar recepción a las Determinaciones de créditos fiscales emitidas a su unidad.
3.2.2 Asignar las determinaciones al personal a su cargo.
3.2.3 Revisión y rúbrica de los mandamientos de ejecución emitidos.
3.3 Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas
3.3.1 Capturar las determinaciones de créditos fiscales.
3.3.2 Seguimiento y control de mandamientos de ejecución emitidos.
3.4 Emisor de Notificaciones
3.4.1 Emitir mandamientos de ejecución.
3.5 Auxiliar
3.5.1 Genera y proporciona el estado de cuenta.
3.6 Coordinador de Notificadores - Ejecutores
3.6.1 Entregar a los Notificadores - Ejecutores los mandamientos de ejecución.
3.6.2 Controlar y revisar el trabajo de los notificadores ejecutores.
3.7 Notificadores - Ejecutores
3.7.1 Ejecutar los mandamientos de ejecución.
3.8 Caja de la Dirección de Ingresos
3.8.1 Efectúa los cobros de las contribuciones.
3.8.2 Emitir recibos oficiales de pago.

4.0 DEFINICIONES

4.1 Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE): Facultad económica coactiva de las autoridades fiscales para exigir el pago y hacer efectivo los créditos fiscales que no hubieran sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados por la ley.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
26 OCT. 2026
VALIDADO

4.2 Mandamientos de Ejecución: Documento emitido por el director de Ingresos Coordinados y Cobranza a través del cual ordena el cobro efectivo de un crédito fiscal previamente determinado y notificado.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad de Cobranza.	Recibe de la Dirección de Ingresos las determinaciones de Crédito Fiscal. Asigna a la Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas el paquete de determinaciones de créditos fiscales para su captura.
2	Jefatura del Departamento Responsables de Control, Seguimiento y Estadísticas.	Captura las determinaciones de Créditos Fiscales recibidas. Turna al Emisor de Notificaciones las determinaciones de Créditos Fiscales para emitir los mandamientos de ejecución.
3	Emisor de Notificaciones.	Elabora, imprime y sella los mandamientos de ejecución, citatorios y actas de pago y/o embargo.
4	Unidad de Cobranza.	Revisa y rubrica los mandamientos de ejecución emitidos y turnarlos al Director (a) para firma.
5	Coordinación de Notificadores - Ejecutores	Recibe, asigna y entrega los mandamientos de ejecución a los notificadores ejecutores, registrándolo en la hoja de control.
6	Notificadores - Ejecutores	Acude al domicilio establecido en el mandamiento de ejecución para requerir el pago del crédito fiscal. Si el contribuyente no se encuentra en el domicilio deja citatorio con la persona que atienda la diligencia, para que el contribuyente lo espere al día hábil siguiente. SI el contribuyente se encuentra en su domicilio se requiere el pago del crédito fiscal. Elabora el reporte del día y lo entrega al coordinador de notificadores ejecutores.
	Coordinador de Notificadores Ejecutores	Recibe y entrega al/el Titular de la Unidad de Cobranza los reportes del día elaborados por los notificadores - ejecutores
7	Contribuyentes	Acude a las oficinas de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza por su estado de cuenta para realizar el pago del crédito fiscal requerido. Si el contribuyente se rehúsa a realizar el pago del crédito fiscal deberá señalar los bienes suficientes para trabar embargo y continuar el procedimiento conforme a lo establecido en el Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana.

IMPAT
VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
9	Auxiliar	Genera y proporciona estado de cuenta al contribuyente para realizar el pago en la caja de la Dirección de Ingresos.
10	Caja de la Dirección de Ingresos	Recibe el pago del crédito fiscal y expide el ticket de pago correspondiente.
11	Contribuyente	Recibe la copia del pago realizado y entrega al auxiliar.
2	Asistente de Archivo de Rezago de Impuesto Predial	Archiva físicamente en el expediente correspondiente al crédito fiscal la copia del recibo de pago dándolo por concluido
13	Asistente Jurídico	Recibe el acta de requerimiento de pago y/o embargo para convocar al remate. Supuesto A: Se realiza venta fuera de remate. Supuesto B: Hace nombramiento de perito valuador. Fija la base del precio final de los bienes muebles e inmuebles. Se realiza el remate dentro de 30 días naturales, después de la base. Entrega de bienes.
14	Valuador	Rinde el dictamen.
15	Postor	Aplica el depósito constituido de conformidad con los artículos 168 y 169 del Código Fiscal del Estado de Quintana Roo. Designa Notario.
16	Contribuyente	Firma escrituras.
17	Asistente de Archivo de rezago de impuesto predial.	Archiva físicamente en el expediente correspondiente el crédito fiscal y la impresión de recibo electrónico oficial de pago, dándolo por concluido e informa al Jefe de Departamento Responsables de Control Seguimiento y Estadística.
18	Fin del Procedimiento	

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
6.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
6.3 Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo.

6.4 Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo.
6.5 Ley de Ingresos del Municipio de Benito Juárez.
6.6 Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo.
6.7
6.10 MO-TES-IC-01 Manual de Organización de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

7.0 REGISTROS

7.1 Relación de Contribuyentes Morosos.
7.2 Estado de Cuenta de Impuesto Predial.
7.3 Requerimientos de Pago de Impuesto Predial.
7.4 Determinación de Crédito Fiscal.
7.5 Acta de Notificación.
7.6 Mandamiento de Ejecución.
7.7 Citatorio
7.8 Acta de Requerimiento de Pago y Embargo
7.9 Acta pormenorizada y/o circunstanciada
7.10 P-TES-IC-UC-02 Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago del Impuesto Predial.
7.11 DF-TES-IC-UC-02 Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago del Impuesto Predial.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	20/10/2026

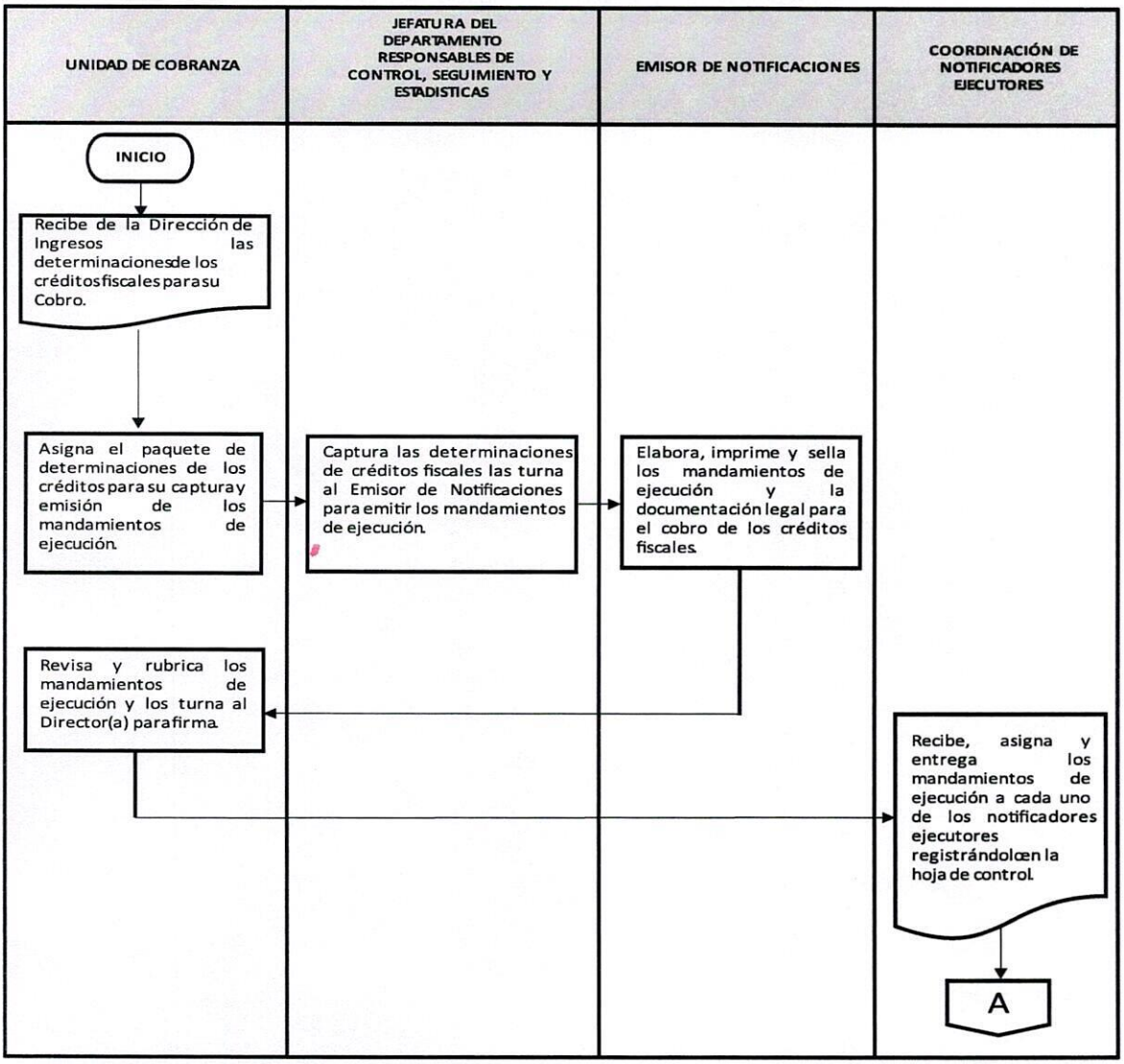
H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:

Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago de Impuesto Predial

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-02	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI

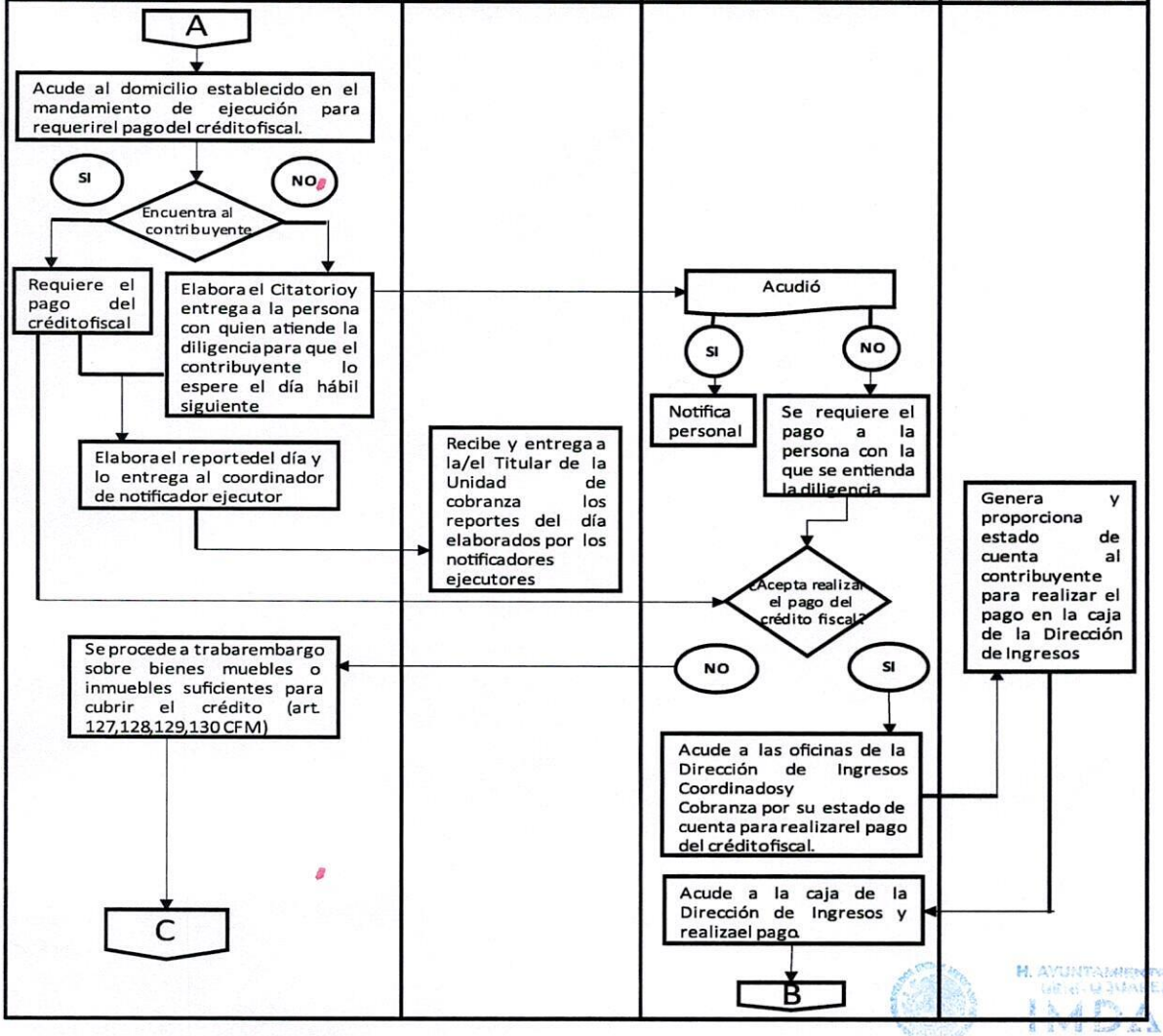
20 OCT. 2026

VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago de Impuesto Predial.

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-02	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

20 OCT. 2026

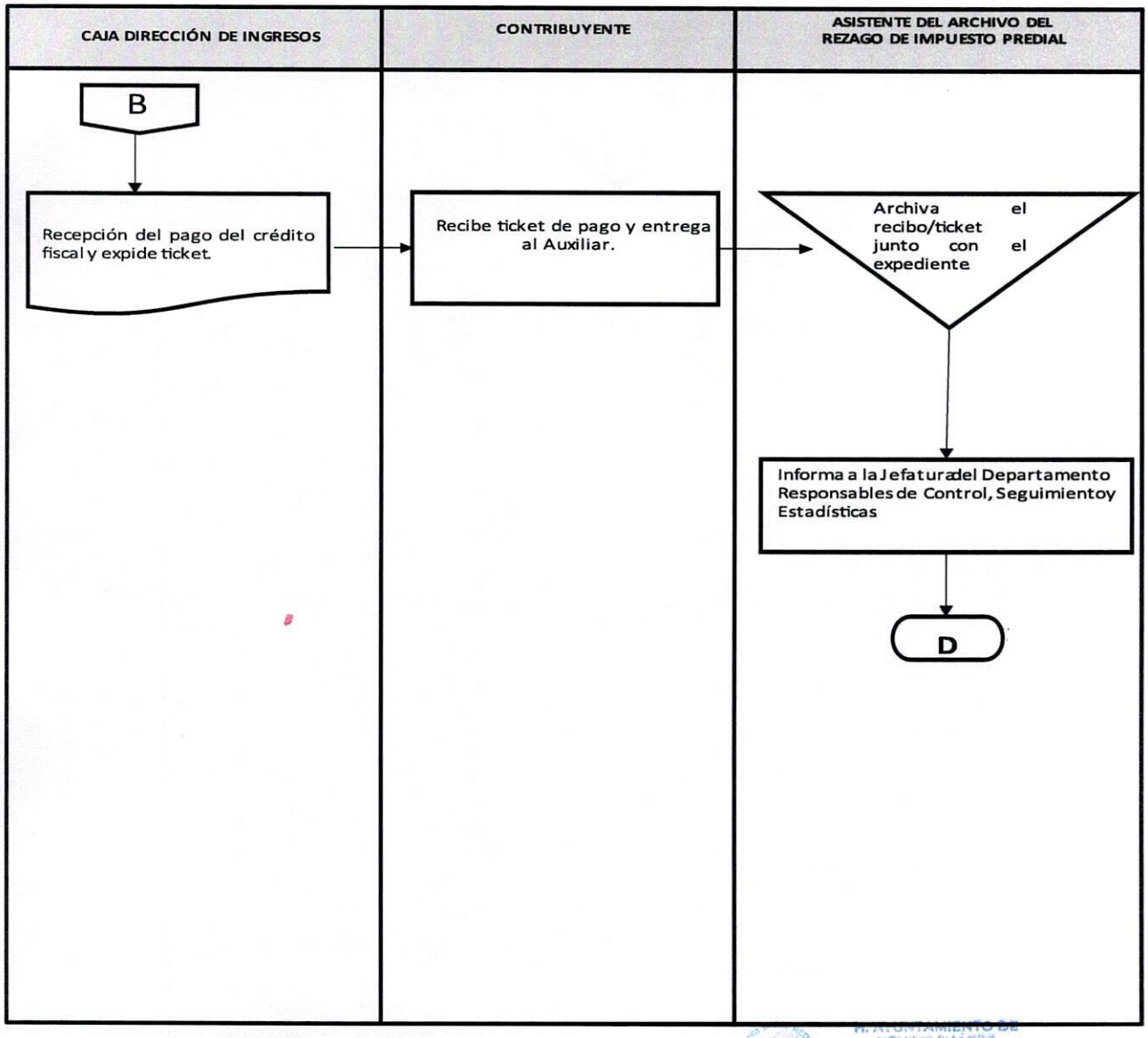
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:

Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago de Impuesto Predial

CÓDIGO: DF-TES-IC-UC-02	EMISIÓN: 20/10/2026	**REVISIÓN:** 01

UNIDAD DE COBRANZA



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI

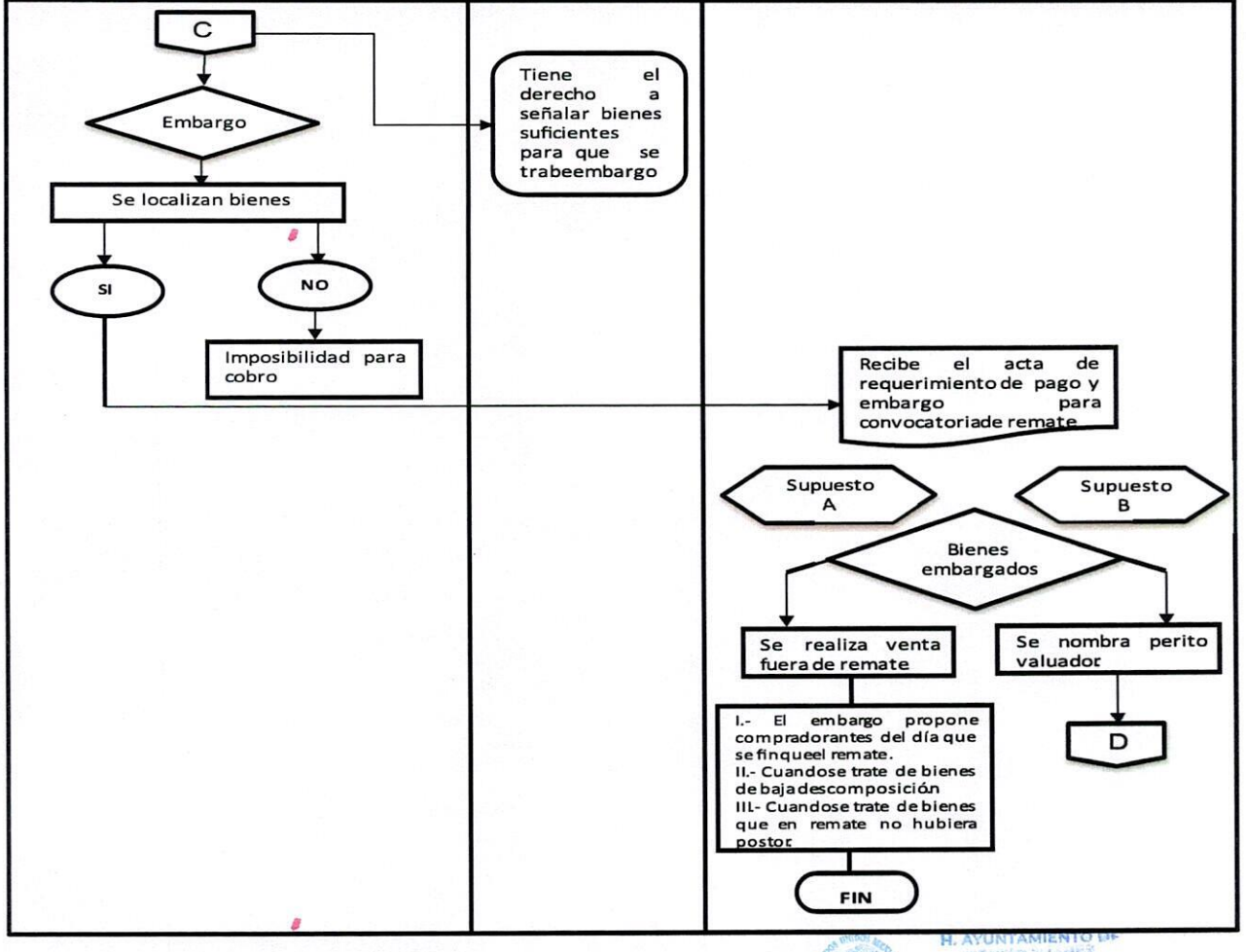
20 OCT. 2026

VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Cobro de Créditos Fiscales Derivados del Rezago de Impuesto Predial

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-02	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA

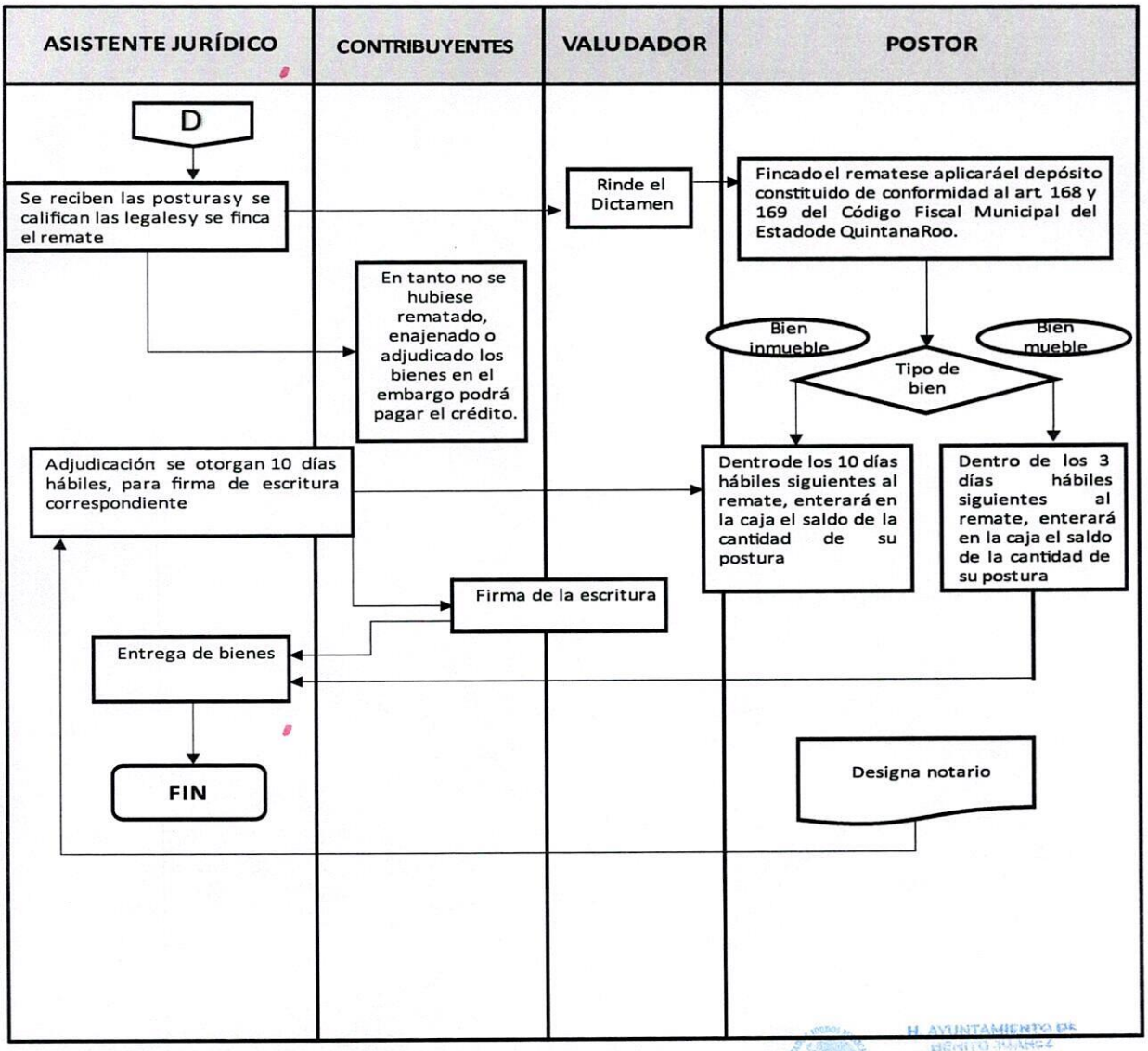


H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DE COBRANZA DE IMPUESTO PREDIAL

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-02	EMISIÓN: 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE COBRANZA



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DE MULTAS FEDERALES Y MUNICIPALES NO FISCALIZABLES		***UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FISCALIZABLES***
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TES-IC-UM-01	EMISIÓN: 20/10/2026

ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**	**VALIDÓ**
Mtro. Miguel Ángel Mendoza Argaez	Lic. Mayra Margarita Novelo Leyva	M.F.P. José Alan Herrera Borges	Lic. Bárbara Jacqueline Iturralde Ortíz
Titular de la Unidad de Multas Federales No Fiscalizables	Directora de Ingresos Coordinados y Cobranza	Tesorero Municipal	Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

20 OCT. 2023

VALIDADO

4.2.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DE MULTAS FEDERALES Y MUNICIPALES NO FISCALIZABLES		***UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FISCALIZABLES***
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: P-TES-IC-UM-01	EMISIÓN: 20/10/2026

1.0 OBJETIVO

Establecer los mecanismos de cobro, seguimiento y control de la cartera de Créditos Fiscales derivados de Multas Municipales y Federales Administrativas No Fiscales que nos permitan una gestión de recaudación oportuna, respetando el Marco Normativo vigente por medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE).

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los contribuyentes multados con el objetivo de cobro efectivo de la cartera vencida de créditos fiscales derivados de multas federales y municipales no fiscales.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza

3.1.1 Firma los mandamientos de ejecución emitidos

3.2 Titular de la Unidad de Multas Federales no Fiscalizables

3.2.1 Dar recepción a las multas remitidas a su unidad

3.2.2 Asignar las multas al personal a su cargo

3.2.3 Rubrica de revisión los mandamientos de ejecución emitidos.

3.3 Auxiliar de Captura y Convenios

3.3.1 Captura las multas en el sistema

3.3.2 Emite pases de caja y mandamientos de ejecución.

3.3.3 Proporciona pases de caja

3.3.4 Designar la carga de trabajo a los Notificadores-Ejecutores.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

3.4 Notificadores - Ejecutores

3.4.1 Diligenciar los mandamientos de ejecución para requerir el pago del crédito fiscal a los contribuyentes

3.5 Caja de la Dirección de Ingresos

3.5.1 Efectuar los cobros de las contribuciones

3.5.2 Emitir tickets oficiales de pago

4.0 DEFINICIONES

4.1 Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE): Facultad económica coactiva de las autoridades fiscales para exigir el pago y hacer efectivo los créditos fiscales que no hubieran sido cubierto o garantizado dentro de los plazos señalados por la ley.

4.2 Mandamientos de Ejecución: Documento emitido por el Director de Ingresos Coordinados y Cobranza a través del cual ordena el cobro efectivo de un crédito fiscal previamente determinado y notificado.

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad de Multas Federales no Fiscalizables.	Recibe de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza las determinaciones de Crédito Fiscal. Asigna al auxiliar de captura y convenios el paquete de determinaciones de créditos fiscales para su captura.
2	Auxiliar de Captura y Convenios.	Recibe y captura en el sistema denominado SIM las multas recibidas. Elabora, imprime y sella los mandamientos de ejecución y la documentación legal para el cobro del crédito fiscal.
3	Unidad de Multas Federales no Fiscalizables.	Revisa y rubrica los mandamientos de ejecución emitidos y turna al Director (a) para firma.
4	Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza	Firma cada uno de los mandamientos de ejecución y los turna al área correspondiente.
5	Auxiliar de Captura y Convenios.	Recibe y asigna los mandamientos de ejecución a los notificadores ejecutores.
6	Notificadores - Ejecutores	Acude al domicilio establecido en el mandamiento de ejecución para requerir el pago del crédito fiscal.

IMDAI

VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		Si el contribuyente no se encontrase en el domicilio deja el citatorio con la persona que atienda la diligencia, misma que deberá identificarse con documento oficial firmando de recibido o en su caso dejara el citatorio correspondiente. Acude al domicilio en el día y hora citado, para llevar a cabo la ejecución del mandamiento correspondiente. A fin de hacer efectivo el crédito fiscal y el importe de sus accesorios legales, requerirá al contribuyente que compruebe el pago, en caso de no hacerlo, se podrá proceder al embargo de conformidad con lo establecido en los artículos: 127 y 129 del Código Fiscal Municipal y/o 151, 151 BIS del Código Fiscal de la Federación, según corresponda. (ir al paso 8) Entrega los reportes del día al auxiliar de captura y convenios.
7	Contribuyente	Acude a las oficinas de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza por su estado de cuenta para que pueda realizar el pago del crédito fiscal. (ir al paso 13). Si el contribuyente se rehúsa a realizar el pago del crédito fiscal dentro del plazo establecido, procede a señalar los bienes suficientes para garantizar el monto del crédito y en caso de no cubrir el pago continuar el procedimiento conforme a lo establecido en el Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo o en su caso el Código Fiscal Federal, según corresponda.
8	Auxiliar de Captura y Convenio	Genera e imprime en el sistema OPERGOB el pase de caja al contribuyente
9	Caja de la Dirección de Ingresos	Recibe el pago del crédito fiscal y expide el ticket de pago correspondiente.
10	Contribuyente	Recibe ticket del pago realizado y entrega a la Unidad de Multas Federales no Fiscalizables.

IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11	Auxiliar de Captura y Convenio	Descarga el recibo oficial electrónico de pago del Crédito Fiscal y captura en los sistemas institucionales dándolo por concluido.
12	Asistente Jurídico	Recibe el acta de requerimiento de pago y/o embargo para convocar al remate. Supuesto A: Se realiza venta fuera de remate. Supuesto B: Hace nombramiento de perito valuador. Fija la base del precio final de los bienes muebles e inmuebles. El valor del bien mueble o inmueble exceda de 11,461.03 veces el valor de la UMA. De acuerdo al valor del bien inmueble No procede si la última publicidad de la convocatoria se realiza 10 días hábiles antes de la fecha remate convocatoria fijada 3 días hábiles en sitio visible de la Autoridad ejecutora y en los lugares públicos que se juzgue conveniente. Si la convocatoria se publicará además en el POE por una vez cuando exceda el equivalente a 11,464.03 veces la UMA y en el periódico de mayor circulación de la entidad 3 días consecutivos. (la última publicación se hará cuando menos 10 días hábiles antes del remate. Se realiza el remate dentro de 30 días naturales, después de la base. Se reciben las posturas y se califican las legales y se finca el remate. Adjudicación: se otorgan 10 días hábiles, para firma de escritura correspondiente. Entrega de bienes.
13	Valuador	Acepta el cargo y rinde el dictamen. 10 días hábiles avaluó de bienes muebles. 20 días hábiles avaluó de bienes inmuebles.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		30 días hábiles avaluó de la negociación. Emite la valuación el perito: Tiene dos días para aceptar el cargo (cuando el contribuyente lo nombre); y emitir dentro del mismo plazo su dictamen correspondiente.
14	Postor	Fincado el remate se aplicará el depósito constituido de conformidad con los artículos 168 y 169 del Código Fiscal Municipal del Estado de Quintana Roo. Tratándose de un bien inmueble: Dentro de los 10 días hábiles siguientes al remate, enterará a la caja el saldo de la cantidad de su postura. Tratándose de un bien mueble: Dentro de los primeros 3 días hábiles siguientes al remate, enterará a la caja el saldo de la cantidad de su postura. Designa Notario, se otorga 10 días hábiles, para firma de escritura correspondiente.
15	Contribuyente	Acepta el dictamen del perito que emite dentro del plazo establecido. (punto 13). No acepta el dictamen se le otorga un término de tres días para proponer otro perito. Ver punto anterior.
16	Asistente de Multas	Elabora un informe mensual de Multas Federales para realizar la conciliación de pagos de los incentivos por inspección y vigilancia con la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Elabora un informe mensual de las multas Federales y Municipales recaudadas para conocimiento de la Tesorería Municipal.
17	Auxiliar de captura y Convenio	Recibe las actas y las resguarda hasta que el contribuyente solvente el pago del crédito fiscal y/o continuar el procedimiento con forme a lo

IMDA
VALIDADO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		establecido en el Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo.
18	Asistente de Archivo de Multas	Archiva físicamente en el expediente correspondiente al crédito fiscal la impresión de recibo electrónico oficial de pago, dándolo por concluido.
19	Fin del Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

6.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

6.3 Código Fiscal de la Federación.

6.4 Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo

6.5 Ley de Coordinación Fiscal.

6.6 Convenio de Colaboración Administración en Materia Fiscal Federal Celebrado entre la secretaria de Hacienda y Crédito Público y el Gobierno del Estado de Quintana Roo.

6.7 Convenio de Colaboración Celebrado por el gobierno del Estado de Quintana Roo y el H. Ayuntamiento de Benito Juárez para la Administración, Recaudación Y Cobranza de las Multas impuestas por las Autoridades Administrativas Federales no Fiscales.

6.8 Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo.

6.9 Ley de Ingresos del Municipio de Benito Juárez.

6.10 Ley de Hacienda de los Municipios del Estado de Quintana Roo

6.11 Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez.

6.12 Reglamento Interior de la Tesorería del Municipio de Benito Juárez.

6.13 Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez.

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

6.14 MO-TES-IC-01 Manual de Organización de la Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.

7.2 Citatorio.

7.3 Acta de Requerimiento de Pago y Embargo.

7.4 Acta Constancia de no Ejercicio del Procedimiento Administrativo de Ejecución.

7.5 Acta Pormenorizada y/o Circunstanciada.

7.6 Bloqueo / Desbloqueo de Cuentas Bancarias Dirigido a la Comisión Bancaria y de valores.

7.7 P-TES-IC-UM-01 Procedimiento de Cobro de Multas Federales y Municipales.

7.8 DF-TES-IC-UM-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cobro de Multas Federales y Municipales.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

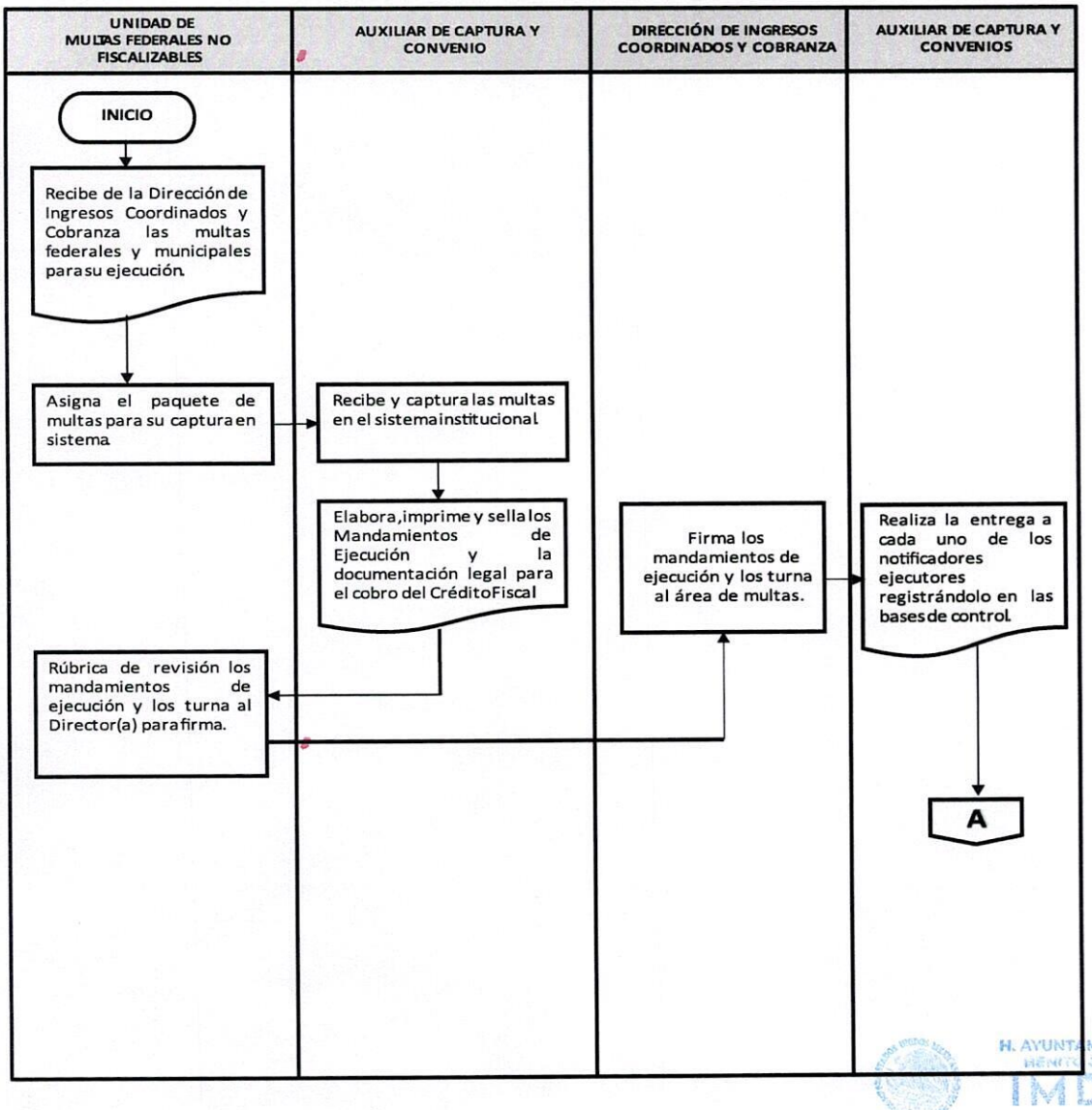
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	20/10/2026

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Cobro de Créditos Fiscales Derivados de Multas Federales y Municipales No Fiscales

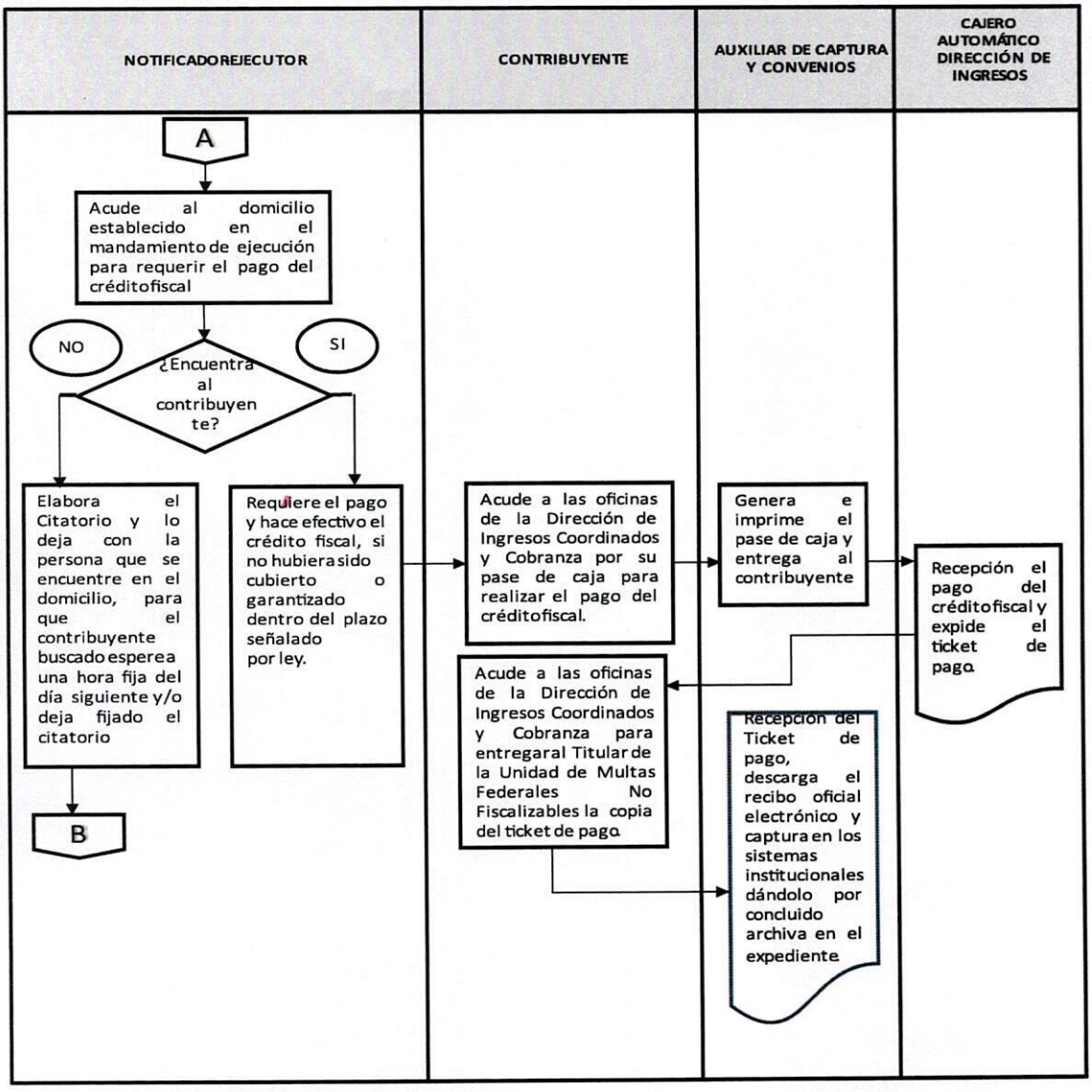
CÓDIGO : DF-TES-IC-UM-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FIZCALIZABLES



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: **Cobro de Créditos Fiscales Derivados de Multas Federales y Municipales No Fiscales.**		
CÓDIGO : DF-TES-IC-UM-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01
UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FIZCALIZABLES		



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: **Cobro de Créditos Fiscales Derivados de Multas Federales y Municipales No Fiscales.**		
CÓDIGO : DF-TES-IC-UM-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01
UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FIZCALIZABLES		

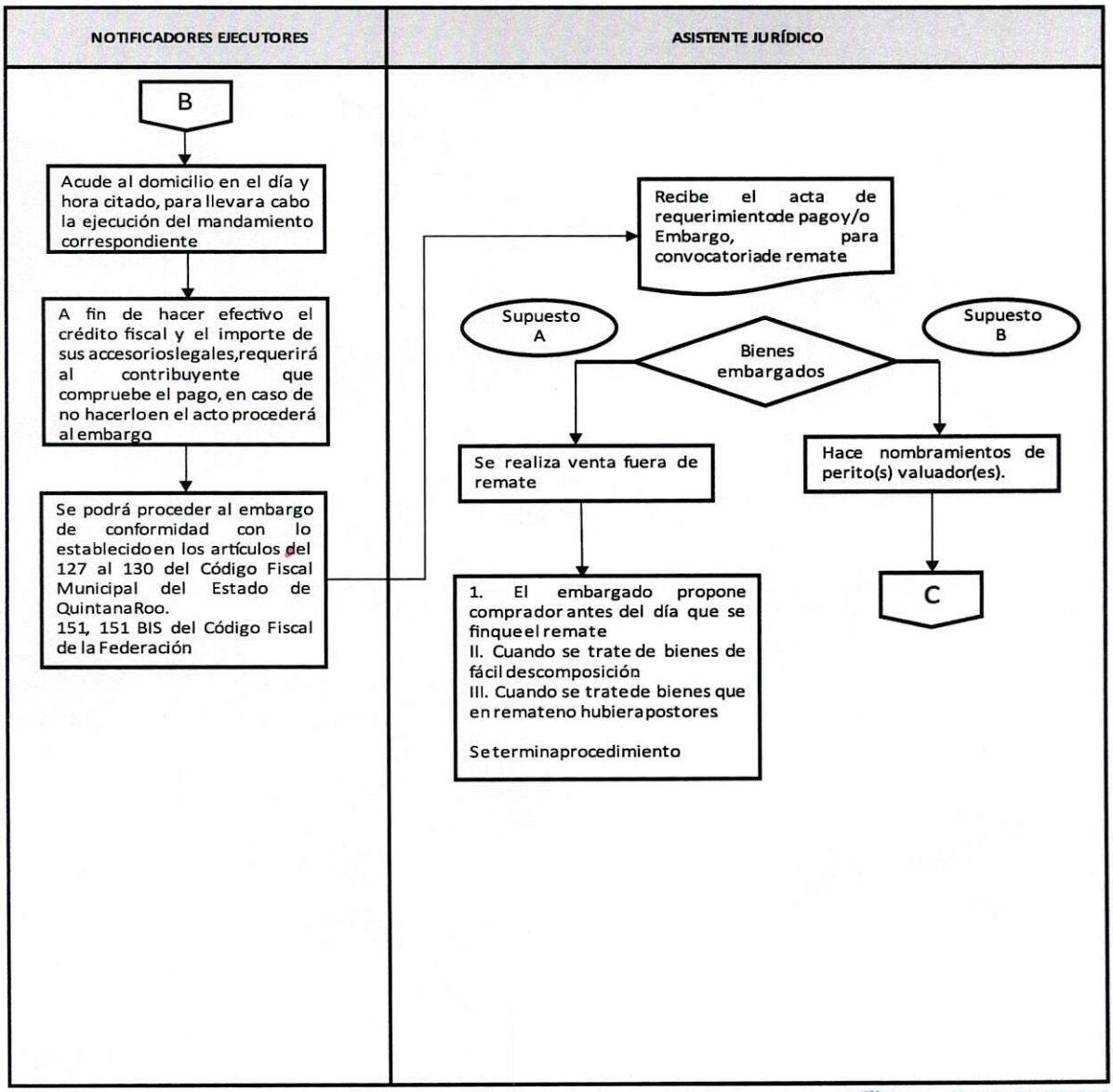
AUXILIAR DE CAPTURA Y CONVENIO	ASISTENTE DE MULTAS	ASISTENTE DE ARCHIVO DE MULTAS
CONECTOR A	CONECTOR A	CONECTOR A
Recibe las actas y las resguarda hasta que el contribuyente solvente el pago del crédito fiscal y/o continuar el procedimiento conforme a lo establecido con el Código Fiscal Municipal para el Estado de Quintana Roo.	Elabora un informe mensual de multas federales para conciliación de pagos SEFIPLAN del Gob. Edo. Quintana Roo y elabora un informe mensual para conocimiento de la Tesorería Municipal	Archiva físicamente en el expediente correspondiente al crédito fiscal y la impresión del recibo electrónico oficial de pago FIN

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
Cobro de Créditos Fiscales Derivados de Multas Federales y Municipales No Fiscales.

CÓDIGO : DF-TES-IC-UM-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FIZCALIZABLES

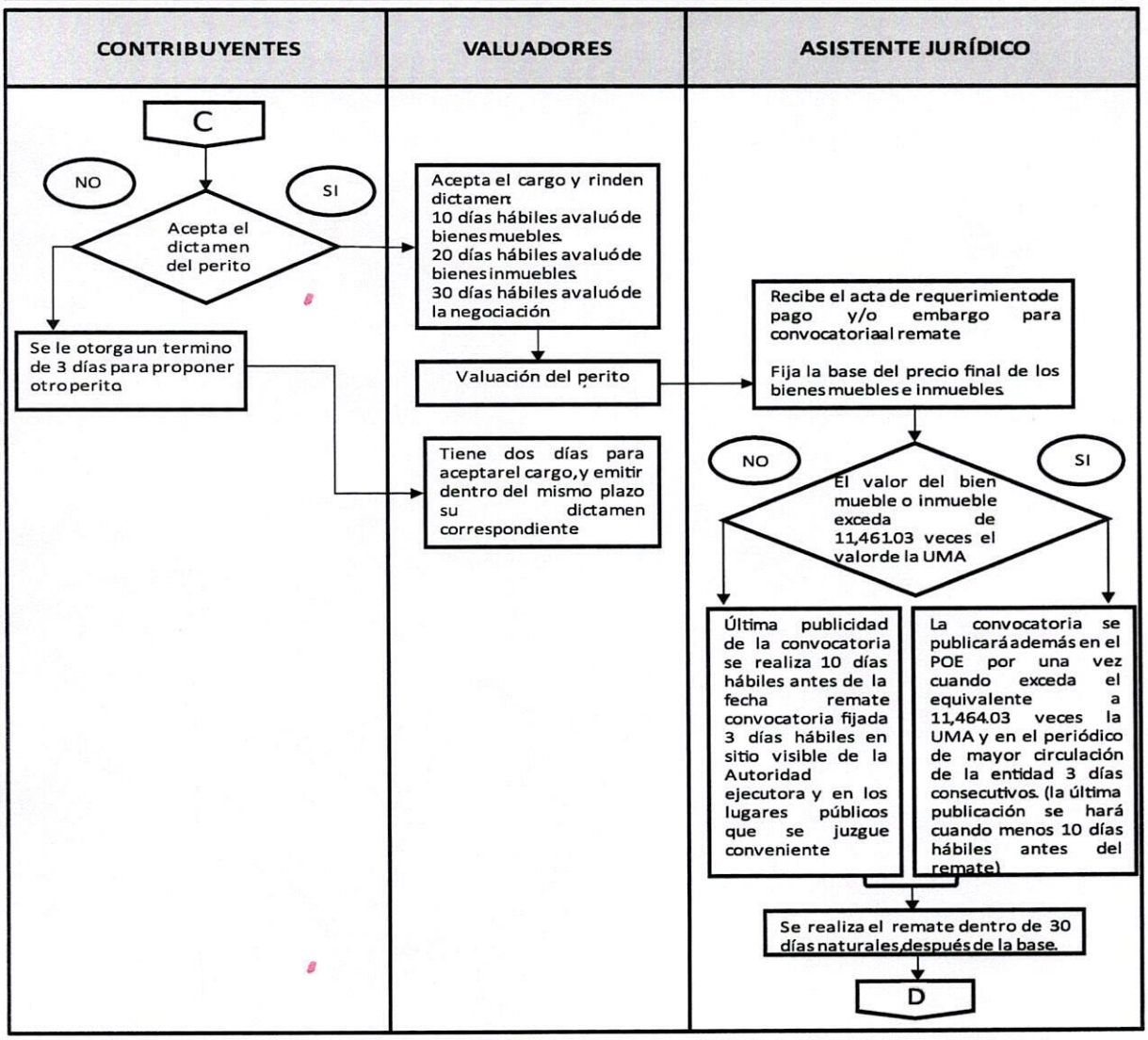


H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DE MULTAS FEDERALES Y MUNICIPALES NO FISCALES

CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01

UNIDAD DE MULTASFEDERALES NO FISCALIZABLES

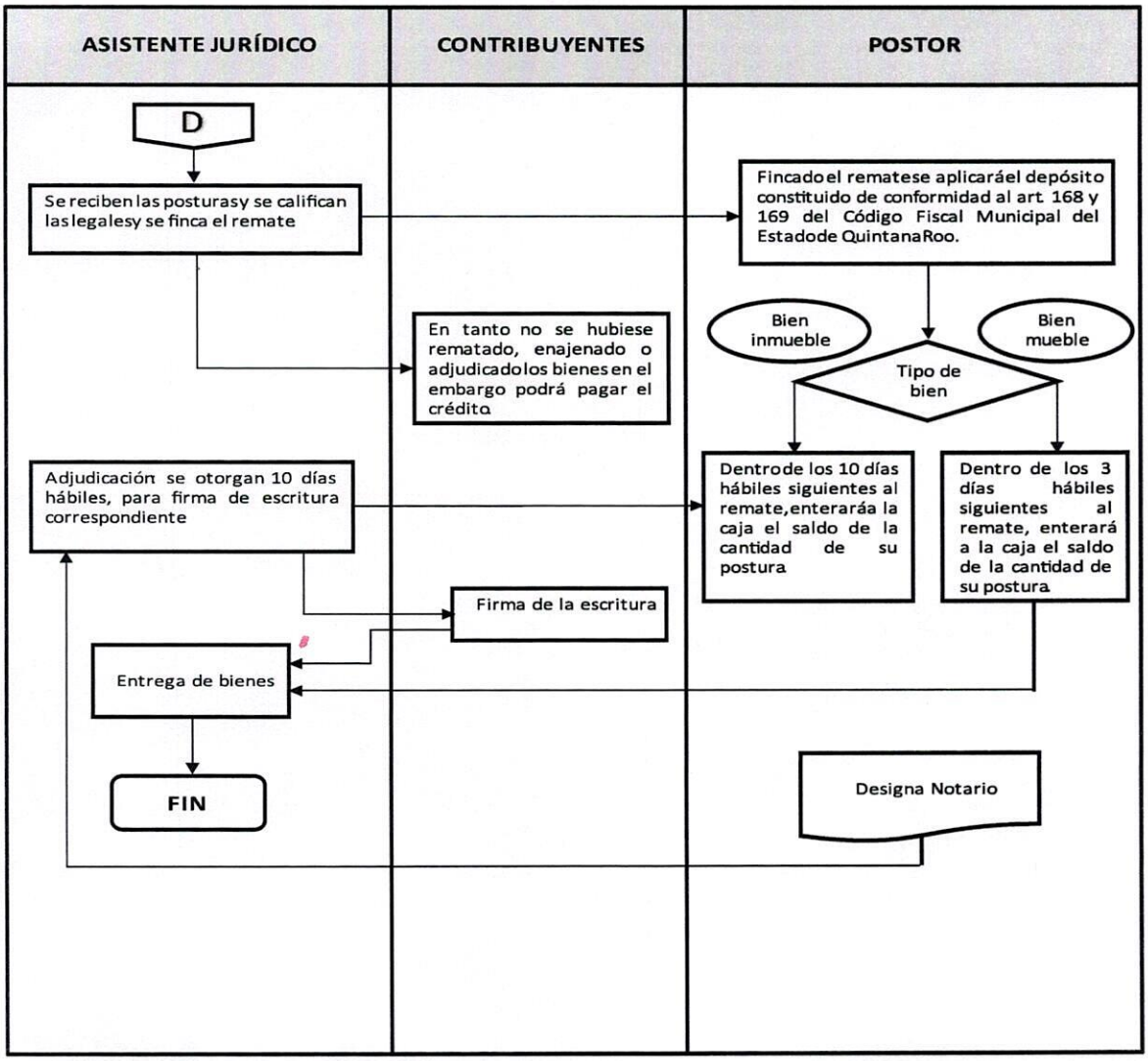


H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUAREZ
IMDAI

20 OCT. 2026

VALIDADO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: **COBRO DE CRÉDITOS FISCALES DERIVADOS DE MULTAS FEDERALES Y MUNICIPALES NO FISCALES**		
CÓDIGO : DF-TES-IC-UC-01	**EMISIÓN :** 20/10/2026	**REVISIÓN :** 01
UNIDAD DE MULTAS FEDERALES NO FISCALIZABLES		



H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI

20 OCT. 2026

VALIDADO

4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	20/10/2026

H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ
IMDAI
20 OCT. 2026
VALIDADO