



PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE COBROS

ARBITRIOS MUNICIPALES

Ayuntamiento Municipal de Tenares



Secció de Recaudaciones

Octubre 2021



GESTIÓN DE COBROS ARBITRIOS

Con el objetivo de eficientizar la gestión de cobros del Servicio de Recolección de Desechos en el municipio, y en cumplimiento de las ordenanzas y resoluciones municipales emanadas por el concejo de regidores del ayuntamiento de tenares.

Mediante el presente plan de gestión de cobros, definimos los procedimientos a ser utilizados para eficientizar y dar seguimiento al proceso de cobros de arbitrios municipales establecidos por el ayuntamiento.

Generalidades.

En la actualidad el ayuntamiento de Tenares cuenta con un departamento de Recaudaciones, integrada por un personal fijo responsable de las tareas de gestión de cobros.

Objetivo General de la Oficina de Recaudaciones:

Recaudar los impuestos, arbitrios, derechos, rentas y toda clase de ingreso que corresponda al Ayuntamiento de Tenares, en virtud de las disposiciones legales.

El encargado de sección de recaudaciones tendrá cómo funciones las siguientes:

- a) Dirigir el proceso de cobro de los impuestos, rentas, arbitrios, derechos, rentas y toda clase de ingreso que pertenezcan al Ayuntamiento.
- b) Gestionar el sistema de registro de contribuyentes: identificación, registros, actualización y supervisión.
- c) Obtener y mantener actualizada la información definida en el sistema de base de datos de los contribuyentes.
- d) Obtener la información correspondiente de los impuestos, arbitrios, tasas y precios públicos aplicables a cada inmueble o contribuyente del municipio.
- e) Facturar de acuerdo a la periodicidad del cobro de los diferentes impuestos, arbitrios, tasas y precios públicos aplicables a cada inmueble o contribuyente del municipio.
- f) Rendir informes con la periodicidad que le defina la Alcaldía, el Departamento Administrativo Financiero, Tesorería y al Contralor Municipal, sobre el resultado de las recaudaciones.
- g) Dirigir, supervisar y controlar las gestiones y procedimientos de cobros del Ayuntamiento.
- h) Realizar cualquier otra función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.



I.- GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE COBROS.

Para una gestión eficaz del cobro de los arbitrios municipales, hemos definido como prioridad realizar las siguientes tareas:

- Levantamiento de los principales usuarios, utilizando un método clasificado de tipos y clases de usuarios, tomando en cuenta las segmentaciones por zonas, cuadrantes y rutas establecidas en el plan integral de Residuos elaborados.
- Jornadas de visitas debidamente identificados a cada hogar para dar a conocer el proceso de eficientización del servicio de recolección y cobros. Así como también captar las informaciones básicas (nombres y apellidos, dirección y teléfono) de cada usuario para la base de datos y posterior facturación del servicio.

Primera Etapa.

Comunicación Informativa (Anexo N° 1).

Definidos los usuarios que reciben el servicio y que efectivamente se le será facturado el servicio por el Ayuntamiento.

Se procederá a imprimir un reporte de pre factura y se le enviará mediante comunicación personalizada (pre elaborada) y anexando un brochure informativo del proceso.

Cada comunicación deberá ser entregada a los usuarios a través del Gestor de cobro asignado para los fines, el cual deberá presentarse debidamente uniformado e identificado ante cada beneficiario.

Segunda Etapa

Primera Factura (Anexo N.º 2).

Conjuntamente con la presente comunicación se procederá a notificar a cada usuario, la factura por el servicio de recolección de desechos que recibe del ayuntamiento.

La comunicación deberá informar a los usuarios sobre cualquier deuda pendiente e instará a ponerse al día para normalizar su situación. Informará además intención del Ayuntamiento de conciliar y regularizar cualquier situación.



Tercera Etapa

En esta etapa el cliente será notificado del monto que debe pagar y el tiempo que tiene para regularizar su condición.

Se realizará un proceso de revisión de la cartera de usuario, con el objetivo de dar seguimiento a los usuarios que no hayan hecho el pago correspondiente.

Cuarta Etapa

Segunda Factura.

Antes de emitir y distribuir la segunda factura de cada sector incorporado a la gestión de cobro, se realizará un análisis que permite segmentar el comportamiento de los usuarios del sector.

La segmentación de los usuarios se establecerá de la siguiente manera:

- ✓ Clientes que pagaron
- ✓ Clientes que reclamaron
- ✓ Clientes que no pagaron ni reclamaron

Sobre los clientes que efectuaron el pago del servicio no se desarrolla una gestión particular, más que el seguimiento permanente buscando la finalización del usuario.

Para los clientes que no reclamaron ni pagaron, se envía una comunicación donde se recuerda y solicita el pago del servicio, en la cual se informa que de presentar alguna inconformidad se acerque o llame al ayuntamiento para regularizar dicha situación.

II.- GESTIÓN DE COBROS, SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN.

Garantizando haber agotado las etapas anteriores, inicia la Gestión de Cobros, Seguimiento e implementación, la cual busca dar seguimiento al proceso iniciado desde la incorporación del usuario al nuevo sistema de facturación, el cual permitirá dar un seguimiento especial a los usuarios.

Para la implementación de esta fase, se utilizará un criterio de segmentación basado en la cantidad de facturas aún pendientes por los usuarios.



Antes de proceder a emitir la cuarta facturación, todos los usuarios que mantengan tres facturas pendientes y no tengan reclamación abierta o en trámite, serán incluidos dentro de esta fase.

A. Clientes con tres o más facturas pendientes:

Estos usuarios serán atendidos de manera personalizada y se agotarán los siguientes procesos:

A.-1. Retención de Factura.

Serán retenidas y excluidas de distribución ordinaria las facturas de este renglón.

Este tipo de factura tendrán un trato especial a través de un Gestor de Cobro, que tratará de contactar personalmente al usuario como último plazo para establecer las razones del no pago y conciliar un acuerdo.

El encargado de la sección de cobros y arbitrios llevará un registro de las observaciones e incidencias de cada usuario, el cual agotará un proceso de conciliación en los casos posibles.

A.-2. Intimación de Pago.

Luego de un tiempo prudencial de quince (15) días de efectuarse la visita de Gestor de Cobros (último contacto con el usuario) sin recibirse respuesta de pago ni reclamación procedente del usuario, se enviará una intimación legal de pago dando inicio del proceso de cobro coercitivo.

En esta intimación legal se otorgará un plazo de cinco (5) días en el calendario para efectuar el pago o de lo contrario, el Ayuntamiento de conformidad con la ley establecerá las medidas contra dicho usuario o propietario del inmueble.

A.-3. Acciones por sector o cuadrante.

Una vez agotado el plazo otorgado en la intimación, se seleccionará una muestra de clientes para iniciar las medidas coercitivas detalladas en la intimación de pago.

Estas medidas serán contundentes y de rápida actuación para evitar dilatar la continuidad del proceso (Suspensión del servicio o Cierre del establecimiento) con apoyo de la Policía Municipal.



B. Clientes morosos con tres o más facturas pendientes.

Serán incluidos dentro del proceso del sistema automático de cobros, mediante intimación legal a todos los usuarios que se encuentren dentro de esta categoría. Procediendo conforme la legislación vigente para este tipo de gestiones.

Las actuaciones a realizar en la fase de seguimiento y desarrollo, serán realizadas en coordinación con la Consultoría Jurídica del Ayuntamiento y siempre con la anuencia del Ejecutivo Municipal.

III.- AUTOMATIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBROS.

En el interés de mantener una mejoría constante hemos implementado un **Sistema de Administración Tributaria Municipal (ATM)** con el objetivo de mejorar la gestión de cobros.

Código	Nombre	Sector	Categoría	Dirección	Tel	Ncf
2017-00009	JHVHMCQMHCQ	6 DE NOVIEMBRE	EMPRESARIAL	regulovuhl		
2016-00011	ALHAFRICO	6 DE NOVIEMBRE	EMPRESARIAL	AV. 6 DE NOVIEMBRE, ESQ. CALLE SEGUNDA	829-547-0003	A010010010100000019
2016-00006	ALUMINO NACIONALES LA CONTRERAS	PARAISO DEL CARIBE	EMPRESARIAL	SARSEQUILLO INDUSTRIAL	829-9196438	A010010010100000020
2016-00001	S.C. SUPLIDORES DE LA CONSTRUCCIÓN SRL (101340011)	6 DE NOVIEMBRE	EMPRESARIAL	AUTOPISTA 6 DE NOVIEMBRE	809-331-8230	A010010010100000021
2016-00015	BOMBA ECO PETROL GRUPO LLUBERES	6 DE NOVIEMBRE	COMERCIAL	AUTOPISTA 6 DE NOVIEMBRE, KM. 3	809-359-0801	0



Características Generales del Sistema:

- El control de cada una de las obligaciones por contribuyente y de la gestión de cobro.
- Realiza facturación por cada arbitrio o tasa.
- Genera automáticamente la facturación de Residuos
- Emite el estado de cuenta del contribuyente reflejando la totalidad de sus obligaciones
- Gestión de los recursos municipales de forma transparente, con eficacia y eficiencia.
- Genera facturas por cada uno de los ingresos municipales existentes.
- Manejo de información histórica de los contribuyentes mediante consultas.

IV.- BASE LEGAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COBROS.

El Ayuntamiento de Tenares cuenta con todos los derechos legales conferidos por la Ley 176-07 de los ayuntamientos y el distrito nacional en sus artículos 15, 19, 20, 309, 313, 314, y siguientes.

La Ley 225-20 de Gestión integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos; La Resolución No.03/2011 de fecha 23 de marzo del año 2011.

Las Resolución No.07/2017 de fecha 11 de agosto del año 2019, que establece las tarifas y cobro del servicio de recolección de desechos y otros servicios que ofrece el Ayuntamiento Municipal de Tenares.

Seccion de Recaudacioes