



ADN

ALCALDÍA
DISTRITO
NACIONAL

DIRECCIÓN RECAUDACIÓN

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

CÓDIGO DOCUMENTO: PR-DR-007

VERSIÓN: 00

ELABORADO POR	
Dirección	Gestión de Calidad
Fecha	18/10/2021

REVISADO POR	
NOMBRE	IRAHISA NOLASCO
CARGO	COORDINADORA DE ASEO
FIRMA	
FECHA	28/10/2021

Asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. No se permite distribuir, circular, copiar, citar, reproducir, manipular, modificar o divulgar en forma alguna este contenido sin la previa autorización escrita del responsable para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del Distrito Nacional.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

APROBADO POR



Licda. Yolanda de la Rosa
Dirección de Recaudación

Lic. Francisco Gonzalez
Dirección de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

1. OBJETIVO

Lograr la transformación de las cuentas por cobrar a efectivo a través de la coordinación de acciones y negociaciones dirigidas a los usuarios de los servicios de Aseo, recogida de basura, mediante el seguimiento a través de llamadas, correos electrónicos, cartas, entre otros; cumpliendo con la política crediticia y utilizando la tecnología (SGCA, Excel, etc.) como medio para hacerla más efectiva, medible, controlable y eficiente.

2. ALCANCE

Este Proceso va dirigido a todos los usuarios que son beneficiarios del servicio de recogida de desechos sólidos en el Distrito Nacional.

3. DEFINICIONES

- **Gestor de Cobros:** Empleado responsable de gestionar que los usuarios de su cartera realicen sus pagos oportunamente.
- **Cartera:** conjunto de usuarios asignados a cada gestor de cobros.
- **Grupo de Empresas (GE):** Concepto aplicado a los Clientes o usuarios que tienen diferentes locales en el Distrito Nacional facturados de manera individual, pero su pago se efectúa por el total de los locales en la oficina principal.
- **Oficiales:** Denominación dada a los usuarios correspondientes a cartera de instituciones gubernamentales.
- **Ordenanzas:** Son disposiciones de carácter general normativo aprobadas por el Concejo de Regidores del Ayuntamiento del D. N., para la regulación de la convivencia ciudadana, el desarrollo de las actividades de los municipios, y la imposición y ordenación de arbitrios, tasas, y tarifas que deben pagar los municipios de acuerdo al uso y/o actividades que desarrollan en el territorio del Distrito Nacional.
- **Estado por Concepto:** Reporte que detalla los valores correspondientes a deuda por: Basura, más Mora e Interés.
- **Vocom:** Sistema de comunicaciones que realiza llamadas telefónicas automáticas para recordatorio de pago, y envío de e-mail con informaciones relativas a la gestión de cobros.
- **Recargo por Mora:** Aplicación de tasa de un 10% el primer mes de haber de dejado de pagar a tiempo una factura, y una tasa del 4% en los subsiguientes meses aplicado al valor acumulado del concepto Basura dejado de pagar.
- **Recargo por Interés:** Aplicación de una tasa fija de 1.73% al valor acumulado del concepto Basura por cada mes dejado de pagar.
- **Radicación:** Es el registro de información correspondiente a solicitud, queja o reclamo en el sistema Amerika, como parte de un proceso iniciado por un usuario del servicio de aseo o por el propio Gestor de Cobros a través de una solicitud interna. Este término es propio de un Sistema de Gestión Documental.
- **Sistema Amerika:** Sistema informático que procesa base de datos, mediante el cual se administra la gestión comercial y de tributos de la Dirección de Recaudación. Incluye la

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

actualización de datos de usuarios y contribuyentes, Facturación, Cobros, generación de reportes, etc.

- **ATC:** Siglas de "Atención al Contribuyente o Usuario".
- **SGCA:** Siglas del "Sistema de Gestión Comercial de Aseo" en Amerika.
- **SAGA:** Sistema de Administración de Archivo Digital en Amerika.
- **Telepago:** Centro de recepción de llamadas del ADN, para fines de pagos del servicio de recogida de basura vía Tarjetas de Crédito o Débito.
- **Reporte Relación de Pagos por Gestión de Cobros (Caja 3):** Reporte que incluye detalle de los cobros realizados por los Gestores de Cobros a través de tarjetas de crédito o débito, transferencias bancarias y cheques, este reporte se envía a la Dirección de Tesorería al final del día para registro.
- **Remisión de Valores:** Reporte que incluye relación de Efectivo en sus diferentes denominaciones, si los hubiese, total de cheques, y los totales de pagos recibidos por tarjetas de crédito o débito y transferencias bancarias, así como Notas de Crédito y Compensaciones.
- **Desglose de Cheques Recibidos en Caja:** Relación de cheques recibidos en Gestión de Cobros vía mensajero al servicio del Departamento.
- **Lote de Transmisión:** Reporte que se genera por los cobros vía Tarjetas de Crédito o Débito.
- **Cardnet:** Institución financiera que se encarga de procesar y pagar a sus afiliados los consumos por Tarjetas.

4. RESPONSABILIDADES

- El Coordinador(a) del Área Comercial de Aseo y los Supervisores de Gestión de Cobros tienen la responsabilidad de participar anualmente en conjunto con la Dirección de Recaudación, en el presupuesto de ingresos por cobros del servicio de aseo.
- Establecer las actividades a realizar en el Área para lograr las metas y objetivos propuestos de la Gestión de Cobros
- El Coordinador de Gestión Comercial es responsable de realizar periódicamente campañas promocionales de cobros ajustadas a las disposiciones municipales.
- Los Gestores de Cobro tienen la responsabilidad de mantener al día el cobro a los Usuarios que reciben el servicio de aseo a través de un seguimiento diario, vía llamadas telefónicas y comunicaciones escritas.
- Es responsabilidad del Gestor de Cobro satisfacer oportunamente los requerimientos de los usuarios con respecto al status de los estados de cuentas correspondientes a sus cuentas.
- Es responsabilidad del coordinador y supervisor del área, velar por el cumplimiento de los procedimientos operativos, de los procesos en que se involucra el departamento en la gestión de cobros.
- Es responsabilidad del Departamento de Gestión de Cobros, la utilización del sistema SGCA para fines de consulta y seguimiento de las informaciones relativas a los inmuebles y usuarios con respecto al estatus de las deudas y la actualización de sus datos.
- La Dirección de Tecnología es responsable de proveer el soporte técnico oportuno para el buen desenvolvimiento del SGCA.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

- Es responsabilidad del Supervisor(a) de Gestor de Cobros y del Coordinador(a) del Área de Aseo distribuir a los Gestores de Cobros las carteras de usuarios, incluyendo las GE y Oficiales.
- Es responsabilidad de los supervisores de cobros realizar rotación de carteras de usuarios de los Gestores de Cobros.
- Es responsabilidad del Gestor de Cobro verificar los datos del usuario y del inmueble en cada llamada, y si es necesaria su actualización, deberá establecer las mismas mediante el formulario Actualización de Datos Básicos de Usuarios y contribuyentes, el cual debe enviar al Supervisor del área al final de cada día.
- Es responsabilidad del Supervisor de Gestión de Cobros enviar al Departamento de Mantenimiento de Datos y Digitalización las informaciones recopiladas por los gestores de cobros para la actualización de datos de los usuarios.

5. POLITICAS DEL PROCESO

- Toda gestión de cobros de hasta 2 facturas pendientes de pago debe realizarse a través del sistema Vocom.
- Toda gestión de cobros a partir de 3 facturas pendientes de pago debe ser realizada por los Gestores de Cobros.
- Los descuentos y condiciones para saldo de deuda de único pago y convenio de pago están establecidos por las Ordenanzas Municipales 03/2018, 4/2019, 11/2020 y 03/2021. Para los casos no prescritos en estas ordenanzas se remitirá a lo establecido por los artículos 21 y siguientes del código tributario dominicano.
- Todo usuario con pago al día, e inscripción de tarjeta de débito o crédito para fines de pago recurrente, se beneficiará con la Aplicación del 10% de descuento mensual en su facturación.
- Aplicación del 10% de descuento por el pago adelantado de las facturas por el periodo de 12 meses, siempre que el Usuario tenga su estado de cuenta al día.
- Se establece como un recurso de gestión de cobros el envío de cartas a los usuarios con deudas atrasadas, a discreción de la Dirección de Recaudación, en conformidad con los objetivos de recaudo en un momento determinado
- Dar cumplimiento a la política de crédito y descuento establecido por la institución en sus disposiciones administrativas y ordenanza municipales.
- El Gestor de Cobros tiene la facultad de descontar mora e interés de la deuda total de un usuario.
- Si el usuario solicita descuento del concepto de basura además de los descuentos ofrecidos de mora e interés, el gestor de cobro debe verificar en el sistema si el mismo procede y solicita autorización al Supervisor de Gestión de Cobros y/o del Coordinador del Área Comercial de Aseo, según amerite, para fines de análisis y autorización.
- Requisitos que debe contener el expediente, tanto de Saldo Deuda de Único Pago como de Convenio de Pago: Estado de Cuenta por Concepto con la nota de los términos de la negociación firmada por el Supervisor(a) de Gestión de Cobros o del Coordinador(a) Área de Aseo, copia de la cédula del usuario o responsable, la impresión de la hoja de Observaciones del sistema SGCA donde se radica el acuerdo, y duplicado de recibo de pago de Tesorería.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

- Las firmas requeridas para los documentos "Formulario de Calificación para Crédito por Negociación" y "Convenio de Pagos", son las tres siguientes: firma del Usuario, de la Auxiliar de ATC actuante, y del Supervisor(a) de ATC, Supervisor(a) de Gestión de Cobros o Coordinador(a) del Área de Aseo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS APLICABLES
<p>GESTOR GESTION DE COBROS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso inicia con la selección de los Usuarios a contactar vía llamada, tomando en cuenta las características de las deudas de cada uno, según consulta del SGCA. 2. Procede a contactar al Usuario a través del no. de teléfono que aparece en el sistema, y al finalizar cada llamada, radica en la pestaña de Observaciones del SGCA los resultados. 3. ¿Se realizó el contacto con el Usuario? <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Si. Prosigue entonces con la tarea siguiente. 3.2 No hubo contacto, procede a contactarlo mediante correo electrónico si lo tiene, de lo contrario vuelve al paso 2. 4. Le informa al usuario en detalle el estatus de la deuda y la necesidad de ponerse al día, y le requiere el pago de la misma, teniendo en cuenta las ofertas de saldo de cuenta con único pago y convenio de pago, si aplica. 5. ¿El Usuario está dispuesto a pagar el monto adeudado? <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Si. Procede con la siguiente tarea. 5.2 No. Envía comunicación, si el caso lo amerita, requiriéndole contactarnos para regularizar el estatus de su deuda, y se le anexa el estado de cuenta. 6. Procede a informarle las vías para realizar el pago: pago en línea con tarjeta de crédito o débito, vía transferencia bancaria, Telepago o presencial en las oficinas del ADN. 7. ¿Cumplió su promesa de pago? 	<p>N/A</p>

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

	<p>7.1 Si, cumplió su promesa de pago, finaliza el proceso de cobro.</p> <p>7.2 No, entonces vuelve al paso 2.</p> <p>8. ¿Usuario aplica para negociación de deuda con descuento?</p> <p>8.1 Si aplica. Procede con la siguiente tarea.</p> <p>8.2 No aplica. Se mantiene la oferta original de pago.</p> <p>9. Procede a negociar con el usuario las condiciones de Saldo por Pago Único o Convenio de Pago, y al llegar al acuerdo, le indica al usuario que debe pasar por el Departamento de ATC para formalizarlo.</p>	
DEPARTAMENTO ATC	<p>10. Recibe al Usuario y consulta la pestaña de Observaciones del SGCA, donde aparecen radicado los términos de la negociación efectuada y procede a completar los pasos requeridos para elaborar el expediente.</p> <p>11. Remite original del expediente al Departamento de Mantenimiento de Datos y Digitalización para archivo físico y digital en SAGA, y copia del mismo al Coordinador(a) del Área de Aseo.</p>	N/A
COORDINADOR(A) DEL AREA DE ASEO	<p>12. Envía la copia del expediente de negociación efectuada a la Dirección de Tesorería vía la Dirección de Recaudación.</p>	N/A
SUPERVISOR DE GESTION DE COBROS	<p>13. Al final del día, procede a generar Lote de Transmisión de Cierre de los cobros realizados por los Gestores por Tarjeta de Crédito y Débito para fines de recibir el pago de parte de Cardnet a la cuenta de banco del ADN.</p> <p>14. Luego procede a preparar los reportes de Relación de pagos por Relación de Pagos de Gestión de Cobros (Caja 3), Remisión de Valores, Desglose de Cheques Recibidos en Caja, y los remite a Tesorería.</p>	N/A
DIRECCIÓN DE TESORERIA	<p>15. Aplica en el sistema los pagos contenidos en los reportes recibidos de Gestión de Cobros.</p>	N/A



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS DEL ÁREA COMERCIAL DE ASEO

7. ANEXOS

- Formulario de Actualización de Datos Básicos de Usuarios y Contribuyentes.
- Formulario de Autorización de Débito Automático de las Tarjetas de Crédito y Débito.
- Formulario de Calificación para Crédito por Negociación (para Saldo Único Pago).
- Convenio de Pago (Acuerdo de Pago con inicial y varias cuotas).
- Remisión de Valores a Tesorería.
- Desglose de Cheques Recibidos en Caja.
- Reporte Relación de Pago de Gestión de Cobros Caja 3.

8. REFERENCIAS

- Guía de Gestión de Reclamos.

9. MARCO LEGAL

- Ordenanza No.03/18
- Ordenanza No.04/19
- Ordenanza No.11/20
- Ordenanza No. 03/21
- Código tributario Dominicano

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

NO. VERSIÓN	FECHA DD/MM/AAAA	CAMBIOS REALIZADOS	NO. SOLICITUD	RESPONSABLE