



**AYUNTAMIENTO
MUNICIPIO DE SANTIAGO**



*Departamento Gestión Comercial de
Servicios Municipales*

Plan de Gestión de Cobros Aseo Urbano

2025

PLAN DE GESTIÓN DE COBRO USUARIOS NO RESIDENCIALES DE LA GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIO MUNICIPALES

Con la puesta en marcha del proyecto para la modernización y eficientización de la gestión comercial del servicio municipal a los usuarios no residenciales del servicio de Aseo urbano, surge la necesidad de establecer políticas y estrategias claras que permitan asegurar el correcto cumplimiento de los objetivos planteados. En ese sentido, uno de los aspectos de mayor relevancia en el desarrollo de la gestión comercial lo conforma el proceso de gestión de cobro del servicio a todos los usuarios debidamente inspeccionados y dados de alta en la base de datos de facturación del servicio.

Por lo anterior, a continuación se definen las principales estrategias definidas para concientizar, dar seguimiento, y gestionar el pago de las facturas emitidas por concepto del servicio de aseo a los usuarios no residenciales del Ayuntamiento de Santiago.

Generalidades

Dado que históricamente el servicio de aseo ha sido facturado dentro de la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado realizado por CORAASAN, surge la necesidad de iniciar el proceso de gestión de cobro con una fase de información y concientización de los usuarios que permita el conocimiento del proyecto y que genere la confianza necesaria para lograr una respuesta positiva hacia esta nueva iniciativa emprendida por el Ayuntamiento.

Adicionalmente, dado que el proceso de implementación se ha estructurado gradualmente por sectores geográficos que se van actualizando según un cronograma de trabajo previamente definido, se deben establecer estrategias para cada sector, así como para cada etapa en que se encuentre cada uno de ellos.

Por todo lo anterior, la gestión de cobro se ha dividido en dos grandes fases a saber, gestión de cobro de implementación; gestión de cobro de seguimiento y desarrollo.

Entendiendo como gestión de cobro de implementación todo el proceso que abarca desde la inspección catastral inicial, que da lugar a la incorporación del nuevo usuario no residencial, pasando por el proceso de información y concientización hasta la tercera facturación consecutiva realizada.

La gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, pretende dar continuidad a los usuarios que una vez agotada la fase de implementación, se resisten a cumplir con su obligación de pago del servicio. Dicha gestión se iniciaría al momento de emitir la cuarta facturación y previa verificación del agotamiento de todos los pasos establecidos en la fase de implementación.

Gestión de Cobro de Implementación

Como se mencionó anteriormente esta fase abarca desde el inicio del proyecto hasta lograr una relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento en cuanto depuración de información, conocimiento de las condiciones en la prestación del servicio, entre otras. Esta relativa madurez en la relación Usuario – Ayuntamiento se estima alcanzar al tercer mes de facturación.

Los pasos establecidos para la gestión de Cobro de Implementación se detallan y explican a continuación:

1.- Inspección Catastral. Una vez definido el sector sobre el cual se van a iniciar los trabajos conforme el cronograma de trabajo establecido, se planifica el proceso de levantamiento y actualización de la información catastro comercial de los inmuebles ubicados en dicha zona.

En dicho proceso de levantamiento, el Inspector de Catastro debidamente uniformado e identificado, además de realizar el levantamiento de la información requerida establece el primer contacto con el cliente y explica brevemente de que se trata el proyecto, informando sobre la nueva línea TELESERVICIOS para que el cliente pueda solicitar información adicional.

2.- Depuración de Información. Una vez entregado el trabajo de terreno por los inspectores de catastro, el personal de mantenimiento de la base de datos, depura e incorpora la información pertinente dando de alta al nuevo cliente. Una vez realizada esta tarea se establece contacto telefónico con el cliente para verificar los datos levantados en la inspección, principalmente para solicitar o verificar el N° de Contrato que posee el cliente en CORAASAN para poder proceder a su exclusión de la factura de dicha Entidad. Este es el segundo contacto del Ayuntamiento con el cliente y nuevamente se le explica brevemente el proyecto, haciendo énfasis en la necesidad de proceder a la exclusión del sistema de facturación de CORAASAN y evitar así una doble facturación del servicio de aseo.

3.- Carta Informativa y primera factura (Anexo N° 1 y 2). Después de la depuración de información y los respectivos controles de calidad, se definen los usuarios que efectivamente van a ser facturados por el Ayuntamiento. En ese momento se imprime un reporte de todos ellos y se envía una comunicación nominativa y particularizada a cada uno suscrita por el Alcalde, explicando el proyecto y anexando un brochure informativo, junto a factura correspondiente del mes en curso, dicha carta es entregada en cada inmueble por personal del ayuntamiento debidamente uniformado e identificado. En dicha factura se informa a los clientes que en caso de persistir la facturación del renglón limpieza ayuntamiento en la factura de CORAASAN se comunique para normalizar dicha situación.

En la primera facturación de un nuevo sector se pueden presentar usuarios que se encontraban inactivos en el sistema del Ayuntamiento y que son reincorporados al proceso de facturación. En los casos que dichos inmuebles tengan registrada una deuda antigua se envía una comunicación específica para ese grupo de clientes donde se aclara la intención del Ayuntamiento de conciliar y regularizar dichos registros. (Anexo N° 3)

4.- Gestión de Cobro 1era factura. Después de repartida la primera factura se segmentan los clientes facturados de acuerdo con su tarifa, realizando gestión personalizada a los clientes con tarifa superior a los RD\$2,500 por mes. En dicha gestión se comprueba el recibo de la factura y se indaga sobre la posición del cliente frente al proceso. Los clientes

con tarifas menores de RD\$ 2,500 por mes son atendidos directamente por la oficina de atención al cliente.

5.- Rutas de Recaudo 1era factura (Anexo N° 4). Una vez transcurrido un mes de la fecha efectiva del reparto de la primera factura se organizan rutas de cobro para aquellos clientes que no hayan efectuado el pago respectivo. Dicha ruta es definida por los Gestores de Cobro conforme el estado de cada inmueble. En dicha ruta un recaudador visita cada uno de los inmuebles, requiriendo el pago respectivo o en su defecto captando información sobre la oposición al pago o la inconformidad de los clientes.

6.- Seguimiento de Rutas. Con base en la información captada en las rutas de recaudo se establece nuevamente contacto con el usuario, tratando de resolver su inconformidad buscando que inicie alguna gestión con el Ayuntamiento, sea el pago del servicio o la apertura de una reclamación.

7.- Segunda Factura. Antes de emitir y repartir la segunda factura del nuevo sector incorporado se realizan unos análisis que permiten segmentar el comportamiento de los usuarios establecidos en el sector. La segmentación de los clientes se establece 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 fidelización del usuario.

Para los clientes que reclamaron cualquier tipo de situación que afecta el pago oportuno del servicio, se tramita la reclamación respectiva, enviando anexo a la factura el formato de reclamación resuelta. (Anexo N° 5)

Para los clientes que ni reclamaron ni pagaron, se envía una comunicación donde se recuerda y solicita el pago del servicio y se informa que de presentar alguna inconformidad se acerque o llame a las oficinas para regularizar dicha situación. (Anexo N° 6)

Una vez repartidas las facturas con cada una de las comunicaciones anexas según corresponda, se repiten los pasos 5,6 y 7.

8.- Tercera Factura. Nuevamente antes de emitir y repartir la tercera factura se realizan unos análisis que permiten dar seguimiento a las estrategias iniciadas para regularizar los clientes establecidos en cada sector.

- Clientes que reclamaron y no pagaron
- Clientes que no pagaron ni reclamaron

Conjuntamente con la tercera factura, se definen cuales clientes se encuentran en cualquiera de las condiciones anteriores y se procede a enviar una comunicación a cada uno (Anexo N° 7)

9.- Incorporación de clientes al Vocom. Al momento de la cuarta facturación, si los clientes no han realizado pagos, se realiza un informe con aquellos que poseen números de teléfono, este informe es entregado al encargado de sistema para ser incorporado al sistema de llamada vocom, el cual les recuerda la deuda y las complicaciones que de no ser pagas las facturas.

Este sistema también es utilizado para aquellos clientes que poseen atrasos de dos o tres facturas, este mensaje es un recordatorio para evitar el atraso del pago.

No obstante, todos los pasos agotados anteriormente, es común que dado la novedad del proceso, la falta de cultura de pago en la población e incluso la falta de credibilidad en la Institución, tanto para la prestación del servicio como en la capacidad de exigencia en el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas, se presenten muchos clientes desafiantes y reincidentes en la falta de pago del servicio.

Este tipo de clientes deben pasar a una segunda fase de cobro más específica y contundente, denominada Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Gestión de Cobro de Seguimiento y Desarrollo.

Esta fase busca dar seguimiento al proceso iniciado desde la incorporación del cliente al nuevo sistema de facturación y permitirá demostrar ante el cliente la capacidad del Ayuntamiento de dar seguimiento a las gestiones iniciadas, así como ayudará a desaparecer la percepción que tienen los usuarios de procesos momentáneos e improvisados.

Dentro de los beneficios cualitativos de dar continuidad a la gestión de cobro tenemos:

- Coherencia y seguimiento en los procesos
- Capacidad de gestión y control
- Recobrar confianza y respeto de la ciudadanía

Es importante mencionar, que antes de iniciar la gestión de cobro de seguimiento y desarrollo, el Ayuntamiento ha agotado todos los pasos establecidos en la fase de implementación, ganándose en dicho proceso la capacidad moral de la exigencia en el pago. Lo anterior, al margen de la capacidad legal que le asiste por la misma Constitución de la República y demás Leyes Nacionales y Ordenanzas Municipales que lo facultan tanto para prestar el servicio como para el cobro del mismo.

Para la implementación de esta fase se utilizará un criterio principal de segmentación basado en la cantidad de facturas pendientes que mantenga un cliente.

Por lo anterior, antes de emitir la cuarta facturación, todos los clientes que mantengan tres facturas pendientes y no tengan reclamación abierta o en trámite serán incluidos dentro de esta fase.

Una vez definido los clientes por cada sector que dado los criterios de selección anteriores, serán incluidos en la gestión de cobro, se dividirán según su tarifa en dos grupos. La tarifa base de segmentación será \geq a RD\$ 2,500 por mes.

Clientes con TRES (3) o mas facturas pendientes y tarifa IGUAL O MAYOR de RD\$ 2,500 por mes. Estos clientes serán atendidos de manera personalizada y se agotarán los siguientes procesos:

- Retención de Factura. El primer paso será retención de la factura para no enviarla en el reparto masivo ordinario. Dichas facturas tendrán un reparto especial a través de un auxiliar de cobros que tratará de contactar al cliente como una última oportunidad de establecer las razones del no pago y tratar de llegar a un acuerdo.

El auxiliar de cobros tendrá un registro de observaciones e incidencias para cada caso, el cual será entregado al gestor de cobro encargado del sector respectivo. Con base en dicho reporte el Gestor de Cobro tratará de solucionar los inconvenientes para aquellos casos con posible solución.

- Intimación de Pago. Luego de un tiempo prudencial de efectuarse la visita de cobro y el último contacto del gestor sin recibirse ni pago ni reclamación procedente del cliente, se enviará una intimación legal de pago como inicio del proceso de cobro coercitivo.

En esta intimación se otorgaron cinco (5) días calendarios para efectuar el pago o de lo contrario se establecerán una serie de medidas que de conformidad con la ley el Ayuntamiento podrá iniciar en contra de dicho inmueble.

Estas medidas deben ser contundentes y de rápida actuación para evitar dilatar la continuidad de los proceso, por ejemplo, cierre del establecimiento con apoyo de la Policía Municipal.

Es importante mencionar, que al momento de efectuar alguna acción legal contra los clientes de tarifa igual o mayor a RD\$ 2,500, la misma será comunicada a los usuarios pequeños como forma de ejemplarizar hasta donde llega la capacidad de gestión y control del Ayuntamiento.

En todo caso las actuaciones a realizar en la fase de seguimiento y desarrollo deben ser coordinadas con la Consultoría Jurídica del Ayuntamiento y siempre con la anuencia del Ejecutivo Municipal.

Igualmente, vale resaltar que se trata de inmuebles con uso no residencial, es decir, que se estaría actuando contra inmuebles con destinación económica productiva sin afectar o crear un impacto sobre inmuebles con destinación domiciliaria.

Base Legal para el proceso de cobro

El Ayuntamiento de Santiago cuenta con todos los derechos legales (Otorgados como se mencionó anteriormente por Leyes Nacionales y Municipales), así como el derecho moral (otorgado, como se explicó anteriormente, por todo el proceso agotado en busca de un acuerdo con el cliente), para iniciar un proceso de gestión de cobro que sirva de ejemplo y recobre la credibilidad en la Institución.

Las principales Leyes que se deben tener en cuenta para soportar las medidas coercitivas emprendidas en contra de un inmueble son las siguientes:

Ley 176-07 del 207 del Distrito nacional y Los Municipios.

Ley 225-20, sobre manejo de residuos sólidos.

Ordenanza Municipal Nº 3141-16 del 2016, que autoriza las tarifas y el cobro del servicio de aseo.