

**MANUAL DE
COBRANZA
ADMINISTRATIVA**



Villarrica
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

La Gente está Primero

www.munivillarrica.cl

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVO DEL MANUAL	3
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2.2	ALCANCE	3
3	FUNCIONES ESPECÍFICAS	4
4	DOCUMENTOS EMITIDOS.....	5
5	INFORMES	5
6	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE COBRANZA	5
6.1	SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA.....	5
6.2	ETAPAS DE LAS ACCIONES DE COBRANZA ADMINISTRATIVA	6
6.3	ETAPA UNO:.....	6
6.4	ETAPA DOS:	6
7	PROCESOS DE COBRANZAS DE PATENTES MUNICIPALES Y ASOCIADOS.....	6
7.1	PATENTES MUNICIPALES	6
7.2	ACCIONES DE COBRANZA.....	7
7.3	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	7
7.4	ACCIÓN DE COBRO DOS	7
7.5	ACCIÓN DE COBRO TRES	7
7.6	ACCIÓN DE COBRO CUATRO.....	7
7.7	ACCIÓN DE COBRO CINCO.....	8
7.8	ACCIÓN DE COBRO SEIS	8
7.9	ACCIÓN DE COBRO SIETE	8
8	PROCESO DE COBRANZA DE DERECHOS MUNICIPALES LETREROS MONUMENTALES.....	8
8.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	8
8.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	9
8.3	ACCIÓN DE COBRO DOS	9
8.4	ACCIÓN DE COBRO TRES	9
8.5	ACCIÓN DE COBRO CUATRO	9
9	PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHOS MUNICIPALES DE FERIAS	10
9.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	10
9.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	10
9.3	ACCIÓN DE COBRO DOS	10
9.4	ACCIÓN DE COBRO TRES	10
9.5	ACCIÓN DE COBRO CUATRO.....	10
9.6	ACCIÓN DE COBRO CINCO.....	10
10	PROCESOS DE COBRANZA DE IMPUESTOS DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN	11
10.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	11
10.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	11

11	PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHO DE ASEO DOMICILIARIO.....	11
11.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	11
11.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	11
11.3	ACCIÓN DE COBRO DOS	12
11.4	ACCIÓN DE COBRO TRES	12
11.5	ACCIÓN DE COBRO CUATRO.....	12
11.6	ACCIÓN DE COBRO CINCO.....	12
11.7	ACCIÓN DE COBRO SEIS	12
12	PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHOS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN .	13
12.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	13
12.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	13
12.3	ACCIÓN DE COBRO DOS	13
12.4	ACCIÓN DE COBRO TRES	13
12.5	ACCIÓN DE COBRO CUATRO.....	13
12.6	ACCIÓN DE COBRO CINCO.....	14
12.7	ACCIÓN DE COBRO SEIS	14
13	PROCESOS DE COBRO DE RENDICIONES DE CUENTAS POR SUBVENCIONES OTORGADAS POR EL MUNICIPIO	14
13.1	ACCIONES DE COBRANZA.....	14
13.2	ACCIÓN DE COBRO UNO.....	14
13.3	ACCIÓN DE COBRO DOS	14
13.4	ACCIÓN DE COBRO TRES	15
13.5	ACCIÓN DE COBRO CUATRO.....	15
14	POLÍTICAS DE CONVENIOS DE PAGO	15
14.1	CONVENIO DE PAGOS.....	15
14.2	COSTOS DE CONVENIOS DE PAGO	15
14.3	ESTADO DE AVANCE DEL PROCESO DE COBRO	16
15	COBRANZA JUDICIAL.....	16
16	CASTIGO DE LA DEUDA.....	17
17	MAPA DE MEDIOS DE COBRANZA	18
18	PRINCIPALES COORDINACIONES.....	18
18.1	INTERNAS:	18
18.2	EXTERNAS:.....	19
19	MAPA DE PROCESOS DE COBRANZA MUNICIPAL	19
20	MEJORA CONTÍNUA EN PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS	19

1 INTRODUCCIÓN

La necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley N° 18.695/88, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo texto refundido fue fijado por DFL-1 del Ministerio del Interior del 26 de julio del 2006; sobre Cobranza Municipal; en relación con el Decreto Ley N° 3063 de 1979, Rentas Municipales y considerando que le corresponde a la Dirección de Administración y Finanzas, elaborar mensualmente la nómina de obligaciones en dinero por concepto de contribuciones, impuestos y derechos municipales en mora; encargándose además de efectuar la cobranza de las obligaciones en dinero, entre otros, por patentes municipales y de alcoholes, permisos de circulación, derechos municipales que se adeuden, para lo cual se requiere de un manual de procedimiento que norme y regule la cobranza administrativa.

El trabajo colaborativo en todas sus etapas y procesos con las respectivas unidades del municipio que intervienen en la gestión de cobranza, será de vital importancia para dar cumplimiento a los objetivos trazados. Es por ello que se requiere establecer lineamientos estratégicos, estandarización de procesos y control de gestión. En virtud de lo anterior, el Departamento de Cobranza si bien presenta una dimensión económica/financiera, deberá estar en concordancia con una perspectiva ciudadana como ente facilitador y generadora de una cultura de pago.

2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual, tiene como objetivo establecer metodologías y procedimientos requeridos para realizar el cobro de las contribuciones, impuestos y derechos morosos, que permita la recuperación de éstos de manera eficiente, sistemática y accesible.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Mantener actualizado el Rol de los contribuyentes morosos por tipo de deuda y fechas de vencimientos.
- b) Realizar un control y mejora continua en la gestión de cobranza administrativa.
- c) Comunicar de manera sistemática y oportuna el estado de morosidad a los contribuyentes.
- d) Definir responsabilidades por cada etapa de cobranza.
- e) Minimizar las tasas de morosidad.

2.2 ALCANCE

El presente Manual de procedimiento se aplicará para realizar la cobranza administrativa, permitiendo recuperar dineros en forma directa o a través de convenios de pago a cargo del Departamento de Rentas y Patentes, dependiente de la Dirección de Administración y Finanzas.

Como una forma de estandarizar proceso de gestión en la Cobranza Administrativa, es que se requiere del apoyo de las demás unidades giradoras

del municipio en cuanto a la entrega de documentación confiable, oportuna y actualizada de los contribuyentes morosos en cuanto a los pagos de contribuciones, impuestos, derechos municipales y cualquier otra deuda que no se pague en los plazos establecidos, consignado en el Decreto Ley N° 3063, de 1979 y sus modificaciones y en la Ordenanza de Derechos Municipales.

3 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a) Coordinar con Unidades de la Municipalidad, la cobranza administrativa de los contribuyentes que se encuentren en estado de morosidad de contribuciones, impuestos y derechos municipales.
- b) Revisar, analizar y gestionar la cobranza administrativa recibida desde las respectivas unidades o departamentos giradores.
- c) Enviar carta aviso, al domicilio del deudor.
- d) Realizar notificaciones a él o la deudora en coordinación con inspectores municipales.
- e) Diseñar y completar bitácora de gestión (Llamados telefónicos, notificaciones, visitas, convenios de pago, denuncia a Tribunales)
- f) Enviar correo electrónico con copia a la Directora de Administración y Finanzas y a la respectiva unidad o departamento girador en el cual se comunica al contribuyente que debe efectuar los pagos y evitar la Cobranza Judicial como segunda etapa.
- g) Respalidar y actualizar documentación sensible tanto en software de cobranza como de archivos físicos.
- h) Coordinar la visita en terreno con los inspectores Municipales, según se estime necesario.
- i) Analizar, evaluar y proponer a la Dirección de Administración y Finanzas, la aprobación o rechazo de la incobrabilidad.
- j) Reportar a la Dirección de Administración y Finanzas informes de gestiones mensuales y semestrales de la gestión de cobranzas, elaborando estadísticas de las actividades que realiza el departamento, con el propósito de construir indicadores de gestión (KPI's).
- k) Realizar convenios de pagos de la deuda que mantienen los contribuyentes morosos con el municipio, según corresponda.
- l) Establecer parámetros y criterios de evaluación para generar el pago de los reajustes e intereses correspondientes, en coordinación con la Dirección de Administración y Finanzas.
- m) Capacitar permanentemente al personal a cargo.
- n) Informar a la oficina de Transparencia, información que le sea solicitada.
- o) Realizar todas aquellas funciones que le asigne la Directora de Administración y Finanzas (DAF), de acuerdo a los cuerpos legales y reglamentos vigentes.

4 DOCUMENTOS EMITIDOS

1. Solicitud de Convenio de Pago, este documento es llenado por el contribuyente en el cual solicita al Sr. Alcalde la posibilidad de pagar las contribuciones, impuestos y los derechos de que se trate, impagos en cuotas, de acuerdo a lo que se establezca en el documento.
2. Convenio de Pago, este es un documento ratificado a través de un correspondiente Decreto Alcaldicio, que otorga al contribuyente la posibilidad de pagar contribuciones, impuestos y/o derechos morosos en cuotas mensuales.
3. Carta de cobranza, este documento se emite con el propósito de recordar a los contribuyentes que tienen deudas morosas con el Municipio, otorgando un plazo determinado para que las paguen.
4. Hoja programa de morosidad, este documento es considerado para todos los efectos como el documento de trabajo formal que acreditará la ejecución de una acción y procedimiento a seguir con cada tipo de deuda.

5 INFORMES

Este informe se emite mensualmente en la cual se detalla la morosidad de cada una de las cuentas, permitiendo conocer la evolución de la morosidad y reducción de deudas existentes, a través de informes estadísticos e indicadores de gestión.

6 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE COBRANZA

Los contribuyentes morosos que deban pagar las contribuciones, los impuestos, derechos municipales y cualquier otra deuda según corresponda, quedarán obligados a pagar los reajustes e intereses, sin perjuicio de las sanciones que puede aplicarles el Juzgado de Policía Local. Por su parte, toda contribución que no se pague dentro del plazo legal, quedará afecta al pago de reajustes en la forma y condiciones establecidas en los artículos 53, 54 y 55 del Código Tributario.

6.1 SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA

- a) Deberá hacerse un análisis de los morosos por tipo de deuda y montos con el objeto de clasificar la cartera, esta información se extrae de la base de datos del respectivo Departamento, según la deuda de que se trate. Este análisis dará como resultado una nómina cuya sumatoria deberá ser igual al monto total de deuda morosa registrada en el sistema contable, sin perjuicio del o los ajustes que se deben implementar, según corresponda.
- b) Registro de los siguientes datos: Rol, Nombre completo, Domicilio, Mail, teléfono contacto, tipo de deuda, valor deuda, fecha de vencimiento.
- c) Proyectar la recaudación de cada cartera.

- d) Establecer un cronograma para la emisión de los documentos de cobro para una eficiente planificación.
- e) Mensualmente generar reportes con el objeto de evaluar la efectividad de la segmentación de la cartera.

6.2 ETAPAS DE LAS ACCIONES DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

6.3 ETAPA UNO:

COBRANZA ADMINISTRATIVA: Se le denomina también Cobranza Prejudicial o Cobranza Extrajudicial, por cuanto se efectúa antes de realizar la Cobranza Judicial. En este periodo se le comunica al contribuyente la existencia de la deuda morosa y se le solicita que concurra a efectuar el pago en el Departamento de Cobranza y posterior concreción en las cajas recaudadoras del Municipio.

6.4 ETAPA DOS:

COBRANZA JUDICIAL: Cuando los procedimientos administrativos para recuperar la deuda no han dado los resultados esperados es necesario dar paso a la cobranza judicial, es decir a aquella cobranza que se sigue en los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Se inicia cuando se ha agotado todos los medios de Cobranza Administrativa. Para el cobro judicial, tiene mérito ejecutivo el certificado emitido por el Secretario Municipal (Artículo N° 47 D.L. 3063) en su calidad de Ministro de Fe, que certifica el detalle de la deuda del contribuyente elaborado por el correspondiente Departamento girador de Rentas, fundado en el respectivo informe que elabore el Encargado de Cobranza. Posteriormente se remitirá copia del certificado al Departamento de Contabilidad, con el objeto de registrar contablemente los giros y montos que se encuentran en Cobranza Judicial, según corresponda en la cuenta contable, especialmente habilitada para el efecto.

7 PROCESOS DE COBRANZAS DE PATENTES MUNICIPALES Y ASOCIADOS.

7.1 PATENTES MUNICIPALES

Patentes sujetas a cobranza y derechos asociados: Clasificación de patentes, por tipo de patentes, sujetas al proceso de cobranza:

- a) Patentes Comerciales.
- b) Patentes Industriales.
- c) Patentes Profesionales.
- d) Patentes Alcoholes.
- e) Patentes Microempresa Familiar.
- f) Publicidad Comercial.

7.2 ACCIONES DE COBRANZA

El Departamento de Rentas y Patentes será responsable de entregar la información actualizada, respecto de la morosidad por contribuyente, con la finalidad de desarrollar las siguientes acciones de recuperación:

7.3 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinados los contribuyentes morosos por estos conceptos, la primera acción de cobranza corresponderá al envío de un correo electrónico, con el propósito de informar y orientar al contribuyente, de manera que regularice el monto adeudado en un plazo de 15 días.

Se deberá documentar la gestión por cada contribuyente (Fecha, tipo de contribuyente, medios de verificación, resultados esperados, resultados obtenidos). De no existir información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico, del cual debe dejarse el registro para constancia de la acción realizada. En caso de no existir ninguno de los dos datos, se procederá a la siguiente acción.

7.4 ACCIÓN DE COBRO DOS

Emitir una carta de cobranza, enviada desde la Oficina de Partes, al domicilio comercial y /o particular del contribuyente moroso, con el detalle de la deuda impaga, de manera que se regularice el monto adeudado en un plazo de 10 días.

7.5 ACCIÓN DE COBRO TRES

Fiscalizar el local comercial y notificar por escrito, dando un plazo máximo de 5 días, para regularizar deuda (Pagar o efectuar convenio). Esta acción operacional la desarrollan los inspectores municipales. Las visitas serán priorizadas por monto y antigüedad de la deuda.

7.6 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

Si el contribuyente no se presenta al Departamento de Cobranzas en los plazos establecidos y mantiene su actividad económica; corresponderá realizar la clausura del negocio, giro, o establecimiento lo que será materializado desde el Departamento de Rentas y Patentes a través del respectivo Decreto Alcaldicio y su aplicación. En el caso de las patentes otorgadas como Microempresas Familiares y amparados en la ley 19.749, no procede la concreción de la clausura de local comercial por tratarse de una residencia familiar. Sin embargo, corresponde el cierre de la actividad económica, la que se encuentra consignada en el respectivo Decreto Alcaldicio, con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 58 del Decreto ley 3063, de 1979, sobre Rentas Municipales y sus posteriores modificaciones. Se suspenderá esta acción, sólo en el caso de pago y/o suscripción de un convenio de pago por el respectivo contribuyente o representante legal.

La violación de la clausura decretada, será sancionada con una multa equivalente a cinco unidades tributarias mensuales cada vez que sea

sorprendido estando abierto el local o ejerciendo el giro, sin perjuicio de las demás acciones, entre ellas la denuncia o querrela penal que la ley establece.

Los Inspectores municipales pondrán los sellos necesarios para evitar el funcionamiento del establecimiento comercial.

7.7 ACCIÓN DE COBRO CINCO

En el caso de no obtener resultado con los procesos antes descritos, el Departamento de Rentas y Patentes, preparará una lista de contribuyentes a quienes no se les pudo cobrar, dando por terminado el proceso de Cobranza Administrativa en primera instancia, según tipología de los deudores. Posteriormente se entrega un completo informe a la Dirección de Administración y Finanzas para su evaluación final, cuyo contenido es el siguiente:

- a) Cantidad de contribuyentes morosos.
- b) Clasificación de morosidad por tipo de patente y montos comprometidos.
- c) Cantidad de contribuyentes morosos que pagaron.
- d) Análisis de brechas de cumplimiento en relación a lo esperado en recaudación y lo efectivamente recuperado.

7.8 ACCIÓN DE COBRO SEIS

El Departamento de Cobranzas envía memorándum a la Dirección de Administración y Finanzas (DAF) con copia a la Dirección de Control y al Departamento de Rentas y Patentes a fin de que estos en forma conjunta, se formen la convicción de la conveniencia de iniciar acciones de cobranza judicial, para lo cual se reunirán a lo menos una vez al mes, sin perjuicio de hacerlo cuando las necesidades del servicio así lo aconsejen.

7.9 ACCIÓN DE COBRO SIETE

Una vez seleccionados los contribuyentes morosos, corresponderá al Encargado de Cobranzas, remitir los antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica mediante oficio, a fin de que esta determine la procedencia de dar inicio a la Cobranza Judicial, iniciándose la segunda etapa: Cobranza Judicial. Ello, sin perjuicio de la facultad del Municipio a remitir los antecedentes al Juzgado de Policía local, previa fiscalización de los inspectores municipales con el objeto de constatar el ejercicio de la actividad comercial y cursar la infracción, según corresponda.

8 PROCESO DE COBRANZA DE DERECHOS MUNICIPALES LETREROS MONUMENTALES

8.1 ACCIONES DE COBRANZA

Con los informes sobre morosidades emitidas por los respectivos departamentos giradores y/o responsables de los respectivos derechos a cobrar, se realizará las siguientes acciones:

8.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinados los contribuyentes morosos por este concepto, la primera acción de cobranza corresponderá al envío de un correo electrónico, con el propósito de informar y orientar al contribuyente, para que regularice el monto adeudado en un plazo de 15 días. Documentar la gestión por cada contribuyente (Fecha, tipo de contribuyente, medios de verificación, resultados esperados, resultados obtenidos). De no existir información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico, de lo cual debe dejarse el registro como acción realizada. En caso de no existir ninguno de los dos datos, se procederá a la siguiente acción.

8.3 ACCIÓN DE COBRO DOS

Emitir una carta de cobranza, enviada desde la Oficina de Partes, al domicilio comercial y /o particular del contribuyente moroso, con el detalle de la deuda impaga, para que regularice el monto adeudado, en un plazo de 10 días.

8.4 ACCIÓN DE COBRO TRES

En el caso de contribuyente no encontrado, se procederá a cambiar la razón social sujeta a cobro, en el siguiente orden:

- a) Razón Social a la que corresponden los derechos adeudados, o publicitada (Ejemplo: marca publicitada).
- b) Razón Social publicitaria.
- c) Razón Social propietaria de terrenos o sitios en que se encuentre emplazada la propaganda que sea vista desde la calle o vía pública.
- d) Se procede a iniciar las acciones de cobro a este nuevo contribuyente.

8.5 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

Corresponderá remitir los antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica mediante oficio a fin de que esta determine la procedencia de dar inicio a la cobranza Judicial. Esto ocurrirá, sólo cuando las deudas superen el monto de \$1.000.000.- valor neto por este concepto, ello a razón de establecer un criterio razonable de cobro que cubra los gastos de cobranza judicial promedio.

El oficio conductor a Asesoría Jurídica, elaborado por el Departamento de Rentas y Patentes contendrá certificado de deuda emitido por el Secretario Municipal (Artículo N° 47 Decreto Ley 3.063), previo informe de ese departamento, respaldos de las acciones de cobro realizadas, y se remitirá copia de este oficio al Departamento de Contabilidad, con el objeto de registrar contablemente los giros y montos que se encuentran en Cobranza Judicial.

Previo a efectuar las acciones de cobro ante los Tribunales de Justicia, la Dirección de Asesoría Jurídica, si lo estima pertinente, podrá remitir una carta de carácter administrativa, solicitando el pago de lo adeudado al contribuyente moroso.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del municipio a remitir los antecedentes al Juzgado de Policía Local, previa fiscalización por parte de inspectores municipales con el objeto de constatar la existencia del letrero monumental de que se trate.

9 PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHOS MUNICIPALES DE FERIAS

9.1 ACCIONES DE COBRANZA

En base a los informes emanados por la Dirección de Unidad de Desarrollo Local UDEL, sobre montos de la morosidad por cuenta presupuestaria y de la Tesorería Municipal se realizarán las siguientes acciones:

9.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinados los contribuyentes morosos por este concepto, la primera acción de cobranza corresponderá al envío de un correo electrónico, con el propósito de informar y orientar al contribuyente, de manera que se regularice el pago del monto adeudado en un plazo de 15 días.

Se deberá documentar la gestión por cada contribuyente (Fecha, tipo de contribuyente, medios de verificación, resultados esperados, resultados obtenidos). De no existir información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico, de lo cual debe dejarse el registro como acción realizada. En caso de no existir ninguno de los dos datos, se procederá a la siguiente acción.

9.3 ACCIÓN DE COBRO DOS

Emitir una carta de cobranza, enviada desde la Oficina de Partes, al domicilio comercial y /o particular del contribuyente moroso, con el detalle de la deuda impaga, para que regularice el monto adeudado, en un plazo de 10 días.

9.4 ACCIÓN DE COBRO TRES

Corresponderá fiscalizar el lugar donde se realiza la actividad económica, a través de inspectores municipales, otorgando un plazo máximo de 5 días para su regularización. Las visitas serán priorizadas por monto y antigüedad de la deuda.

9.5 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

Si el contribuyente no se presenta al Departamento de Cobranzas en los plazos establecidos y mantiene su actividad económica, corresponderá redactar una propuesta de revocación o término del permiso respectivo, dirigida al Señor Alcalde para su resolución.

9.6 ACCIÓN DE COBRO CINCO

Corresponderá remitir los antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica mediante oficio, a fin de que esta determine la procedencia de dar inicio a la cobranza Judicial. La Dirección de la Unidad de Desarrollo Económico Local (UDEL), remitirá certificado de deuda emitido por el Secretario Municipal

(Artículo N° 47 Decreto Ley 3.063), copia de todas las acciones realizadas a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Dirección de Asesoría Jurídica, para que esta se forme la convicción de la conveniencia de iniciar acciones de cobro.

Previo a efectuar las acciones de cobro ante los Tribunales de Justicia, la Dirección de Asesoría Jurídica, si lo estima pertinente, podrá remitir una carta de carácter administrativa, solicitando el pago de lo adeudado al contribuyente moroso.

Semestralmente la Dirección de Asesoría Jurídica, informará sobre el resultado de la acción de la Cobranza Judicial.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del municipio a remitir los antecedentes al Juzgado de Policía Local, previa fiscalización de los inspectores municipales con el objeto de constatar el ejercicio de la actividad, cursar la infracción correspondiente.

10 PROCESOS DE COBRANZA DE IMPUESTOS DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN

10.1 ACCIONES DE COBRANZA

En base a los informes emanados de la Dirección de Tránsito, sobre montos de la morosidad registrada en cuentas presupuestarias, sobre giros pendientes, se realizarán las siguientes acciones.

10.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

El objetivo de esta acción, es verificar si el contribuyente mantiene su vehículo con domicilio en la comuna y poder regularizar el cargo efectuado inicialmente. Corresponderá el envío de un correo electrónico, comunicando la situación de morosidad, otorgando un plazo de 10 días para su regularización; quedando el correo remitido como constancia de la acción de cobranza. En caso de no contar con información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico o mensaje de texto, lo cual debe dejarse documentado como acción realizada. Sin embargo, la Dirección de Tránsito procederá de conformidad al dictamen N° 1.389, de fecha 26.01.2021, punto N° 4, en caso que sea pertinente, y a fin de evitar morosidad de deuda ya pagada en otra municipalidad.

11 PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHO DE ASEO DOMICILIARIO

11.1 ACCIONES DE COBRANZA

En base a los informes emanados por el Departamento de Renta y Patentes, sobre montos de la morosidad registrada en cuentas presupuestaria, se realizarán las siguientes acciones:

11.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinados los contribuyentes morosos por este concepto, la primera acción de cobranza corresponderá al envío de un correo electrónico, con el propósito de informar y orientar al contribuyente, de manera que se regularice el pago del monto adeudado en un plazo de 15 días.

Se deberá documentar la gestión por cada contribuyente (Fecha, tipo de contribuyente, medios de verificación, resultados esperados, resultados obtenidos). De no existir información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico, de lo cual debe dejarse el registro como acción realizada. En caso de no existir ninguno de los dos datos, se procederá a la siguiente acción.

11.3 ACCIÓN DE COBRO DOS

Emitir una carta de cobranza, enviada desde la Oficina de Partes, a cada una de las propiedades afectas a pago, con el detalle de la deuda impaga, para que regularice el monto adeudado, en un plazo de 10 días.

11.4 ACCIÓN DE COBRO TRES

Corresponderá fiscalizar el lugar de las propiedades afectas a pago a través de agentes Municipales, otorgando un plazo máximo de 5 días para su regularización. Las visitas serán priorizadas por monto y antigüedad de la deuda.

11.5 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

En el caso de no obtener resultado con los procesos antes descritos, el Departamento de Rentas y Patentes, preparará una lista de contribuyentes a quienes no se les pudo cobrar, dando por terminado el proceso de Cobranza Administrativa en primera instancia, según tipología de los deudores, vale decir, deudores mal informados, en situación de crisis económica, solventes y con liquidez pero malos administradores. Posteriormente se entrega un completo informe a la Dirección de Administración y Finanzas para su evaluación final, cuyo contenido es el siguiente:

- a) Cantidad de contribuyentes morosos.
- b) Clasificación de morosidad por perfil socioeconómico.
- c) Cantidad de contribuyentes morosos que pagaron.
- d) Análisis de brechas de cumplimiento en relación a lo esperado recaudar y lo efectivamente recaudado.

11.6 ACCIÓN DE COBRO CINCO

El Departamento de Cobranzas envía memorándum a la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), con copia a la Dirección de Control y al Departamento de Rentas y Patentes a fin de que estos en forma conjunta se formen la convicción de la conveniencia de iniciar acciones de cobranza judicial.

11.7 ACCIÓN DE COBRO SEIS

Una vez determinados los contribuyentes morosos, corresponderá remitir los antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica mediante oficio, a fin de que esta determine la procedencia de dar inicio a la Cobranza Judicial, iniciándose la segunda etapa: Cobranza Judicial.

12 PROCESOS DE COBRANZA DE DERECHOS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN

12.1 ACCIONES DE COBRANZA

Para el otorgamiento de facilidades de pago correspondiente a los derechos municipales de edificación u otros derechos varios; el contribuyente deberá elevar una solicitud al Director de Obras Municipales a fin de otorgar facilidades de pago, de acuerdo a las facultades que le confiere el artículo N° 128 del DFL 458/76, Ley General de Urbanismo y Construcciones.

Vencidos los plazos establecidos en el plan de gestión de pago, la Dirección de Obra Municipal, elaborará un informe con los contribuyentes moroso y envía al Departamento de Cobranza, para que este realice la gestión de Cobranza Administrativa.

12.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinados los contribuyentes morosos por estos conceptos, la primera acción de cobranza corresponderá al envío de un correo electrónico, con el propósito de informar y orientar al contribuyente, de manera que regularice el monto adeudado en un plazo de 15 días.

Se deberá documentar la gestión por cada contribuyente (Fecha, tipo de contribuyente, medios de verificación, resultados esperados, resultados obtenidos). De no existir información de correo electrónico, se podrá reemplazar por llamado telefónico, del cual debe dejarse el registro como acción realizada. En caso de no existir ninguno de los dos datos, se procederá a la siguiente acción.

12.3 ACCIÓN DE COBRO DOS

Emitir una carta de cobranza, enviada desde la Oficina de Partes, al domicilio de la construcción y /o particular del contribuyente moroso, con el detalle de la deuda impaga, de manera que se regularice el monto adeudado en un plazo de 10 días.

12.4 ACCIÓN DE COBRO TRES

Fiscalizar el lugar de la construcción y notificar por escrito, dando un plazo máximo de 5 días, para regularizar deuda (Pagar o efectuar convenio). Esta acción operacional la desarrollan inspectores municipales. Las visitas serán priorizadas por monto y antigüedad de la deuda.

12.5 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

En el caso de no obtener resultado con los procesos antes descritos, el DOM, preparará una lista de contribuyentes a quienes no se les pudo cobrar, dando por terminado el proceso de Cobranza Administrativa en primera instancia, según tipología de los deudores, vale decir, deudores mal informados, en situación de crisis económica, solventes y con liquidez pero malos administradores.. Posteriormente se entrega un completo informe a la

Dirección de Administración y Finanzas para su evaluación final, cuyo contenido es el siguiente:

- a. Cantidad de contribuyentes morosos.
- b. Clasificación de morosidad por tipo de construcción y montos comprometidos.
- c. Cantidad de contribuyentes morosos que pagaron.
- d. Análisis de brechas de cumplimiento en relación a lo esperado recaudar y lo efectivamente recaudado.

12.6 ACCIÓN DE COBRO CINCO

El Departamento de Cobranzas envía memorándum a la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), con copia a la Dirección de Control y al DOM a fin de que estos en forma conjunta, se formen la convicción de la conveniencia de iniciar acciones de cobranza judicial.

12.7 ACCIÓN DE COBRO SEIS

Una vez determinados los contribuyentes morosos, corresponderá remitir los antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica mediante oficio, a fin de que esta determine la procedencia de dar inicio a la Cobranza Judicial, iniciándose la segunda etapa: Cobranza Judicial. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad del Municipio a remitir los antecedentes al Juzgado de Policía local, previa fiscalización de inspectores municipales con el objeto de constatar la existencia de la construcción, y cursar la infracción según corresponda.

13 PROCESOS DE COBRO DE RENDICIONES DE CUENTAS POR SUBVENCIONES OTORGADAS POR EL MUNICIPIO

13.1 ACCIONES DE COBRANZA

En base a los informes emanados del Departamento de Contabilidad, sobre montos de la morosidad por cuenta presupuestaria, debidamente conciliados con los informes sobre detalle de la morosidad por organizaciones receptoras de recursos municipales, se realizarán las siguientes acciones:

13.2 ACCIÓN DE COBRO UNO

Una vez determinado el beneficiado con la subvención municipal, la primera acción de cobranza corresponderá a un llamado telefónico, esta acción puede ser reemplazada por el envío de un correo electrónico, comunicando la situación de morosidad, otorgando un plazo de 30 días para su regularización, dejando los respaldos que validan estas acciones de cobranza por contribuyente.

13.3 ACCIÓN DE COBRO DOS

Se enviará una carta de cobranza administrativa al presidente de la organización deudora, en la cual se detalla la deuda impaga y requiriendo su pago, para lo cual tendrá un plazo de 15 días para su regularización.

13.4 ACCIÓN DE COBRO TRES

De no prosperar la gestión anterior, corresponderá remitir los antecedentes de la gestión de Cobranza Administrativa a la Dirección de Asesoría Judicial, a fin de que estos, en forma conjunta, se formen la convicción de la conveniencia de iniciar acciones de la cobranza judicial, según corresponda:

- a) Decreto que aprueba las bases.
- b) Decreto que aprueba los proyectos.
- c) Convenio de Subvención y decreto que lo apruebe.
- d) Decreto de pago mediante el cual se ordena el pago de la respectiva subvención.
- e) Antecedentes de la rendición.

13.5 ACCIÓN DE COBRO CUATRO

La Dirección de Asesoría Jurídica, podrá remitir una carta de carácter administrativa, solicitando el pago de lo no rendido a la organización respectiva. Semestralmente, la Dirección de Asesoría Jurídica informará sobre el resultado de la acción de la Cobranza Judicial al Departamento de Cobranza con copia al Departamento de Contabilidad, con el objeto de registrar contablemente los giros y montos que se encuentren en Cobranza Judicial.

14 POLÍTICAS DE CONVENIOS DE PAGO

14.1 CONVENIO DE PAGOS

Un convenio de pago, consiste en proporcionar facilidades de pago para dar cumplimiento con el compromiso contraído con el Municipio y el contribuyente moroso por el pago de un impuesto, contribuciones o cualquier otra prestación de servicio devengado.

Lo anterior, acorde a los dispuesto en el artículo 62 del Decreto Ley 3.063, de 1979 y el artículo 192 del Código Tributario para otorgar facilidades hasta de un año en cuotas periódicas (Aplica criterio contenido en los dictámenes 27.420, de 1988, 32.609 y 35.845 de 1993 y 11.251 de 1996)

Para acceder a este beneficio de convenios de pagos, se deberá seguir las siguientes instrucciones:

- a) Solicitar convenio de pago proporcionada por el Departamento de Rentas y Patentes.
- b) Cédula de Identidad o RUT del contribuyente.
- c) Fotocopia de la cédula de identidad del o la contribuyente.
- d) Poder simple en caso de ser representante del contribuyente y fotocopia de la cédula de identidad del representante.

14.2 COSTOS DE CONVENIOS DE PAGO

- a) Cuota mínima del 20% al contado sobre el total de la deuda calculada a la fecha del convenio.
- b) El saldo se paga hasta en 12 cuotas de plazo.

- c) No se puede realizar convenios de pago si tiene cuotas impagas de convenios anteriores o por cualquier razón no dio cumplimiento a ello.

14.3 ESTADO DE AVANCE DEL PROCESO DE COBRO

Como una forma de determinar el perfil de riesgo del contribuyente se define tres variables objetivas de segmentación, a fin de determinar el número de cuotas y porcentaje de pie inicial y su posterior grado de avance.

- a) **Bueno:** Que el contribuyente no ha tenido convenios anteriores o habiéndolos tenido, los ha cumplido en su totalidad o estos se encuentran vigentes.
- b) **Regular:** El contribuyente tiene un convenio de pago caducado en su historial.
- c) **Malo:** El contribuyente tiene dos o más convenios de pagos caducados.

15 COBRANZA JUDICIAL

La Cobranza Judicial se iniciará por la Dirección de Asesoría Jurídica a requerimiento escrito de la Dirección de Administración y Finanzas. Esto sólo ocurrirá en caso que la respectiva deuda supere el \$1.000.000 como valor neto de la deuda. Este requerimiento deberá contener entre otros antecedentes, a lo menos:

- a) El título ejecutivo que sirva de base para la interposición de la demanda judicial, debidamente certificada por el Secretario Municipal, adjuntándose la totalidad de sus antecedentes.
- b) La indicación precisa del monto adeudado, y la fecha en que se generó la respectiva deuda.
- c) La Dirección de Asesoría Jurídica procederá a redactar e interponer la o las demandas que corresponda de conformidad a la ley. No obstante, lo anterior, deberá dar estricto cumplimiento a lo señalado por la Contraloría General de la República en cuanto a que las gestiones de cobro de deudas, deben comprender la prudente utilización de los bienes municipales, vale decir, que los agotamientos de los medios de cobranza no pueden significar un desembolso desproporcionado de recursos, toda vez que ello incidiría en un detrimento en el patrimonio municipal. El principio de Juridicidad – consagrados en los artículos 6º y 7º de la Constitución Política de la República – debiendo fundamentar sus decisiones conforme al uso eficiente de los recursos públicos.
- d) Previo a efectuar las acciones de cobro ante los Tribunales de Justicia, la Dirección de Asesoría Jurídica, podrá remitir una carta de carácter administrativa solicitando el pago de lo adeudado al contribuyente moroso.
- e) Semestralmente, la Dirección de Asesoría Jurídica informará sobre el resultado de las acciones de Cobranza Judicial a la Dirección de Administración y Finanzas con copia al Departamento de Cobranzas y al

respectivo Departamento girador, a fin de mantener ambas unidades con información actualizada y confiable.

16 CASTIGO DE LA DEUDA

Declaración de incobrables y castigo (Artículo 66 DL 3.063/79):

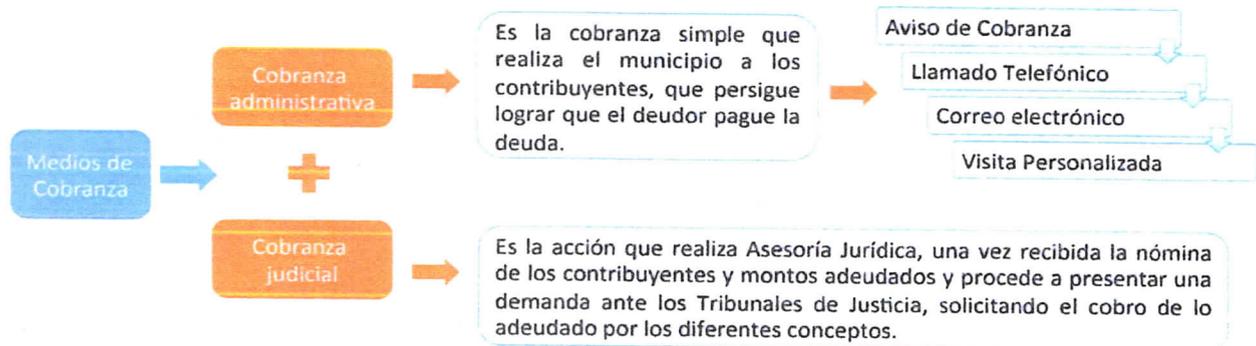
Para declarar incobrables deudas municipales y proceder a castigar valores morosos, es necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Agotar todos los medios de cobro.
- b) Validar las acciones de cobro mediante certificado del Secretario Municipal.
- c) Haber transcurrido a lo menos 5 años desde que se hicieron exigibles las morosidades.
- d) Acuerdo del Concejo Municipal.
- e) Haber transcurrido a lo menos 5 años desde que se hicieron exigibles las morosidades.
- f) Efectuar el o los respectivos asientos en los registros contables.
- g) Que exista un Decreto Alcaldicio que materialice la declaración de incobrabilidad.

En base a lo anterior, en el mes de marzo de cada año, el respectivo Departamento Girador propondrá a la Dirección de Administración y Finanzas la declaración de deudas incobrables y de castigo contable, para lo cual acompañará la totalidad de los antecedentes que permitan validar que se realizaron las acciones pertinentes y se agotaron los medios de cobro y que ellos sean presentados al Consejo Municipal, de conformidad al Artículo N°66 del Decreto Ley 3.063/79.

Si se aprueba la presentación al Concejo Municipal, con el acuerdo respectivo. Se procederá a decretar y posteriormente, en el Departamento de Contabilidad se descargará los giros indicados en el anexo del respectivo Decreto Alcaldicio que ordene el castigo de la deuda de que se trate.

17 MAPA DE MEDIOS DE COBRANZA



Fuente: Contraloría General de la República, División Contabilidad y finanzas Públicas Área de normas sector Municipal

18 PRINCIPALES COORDINACIONES

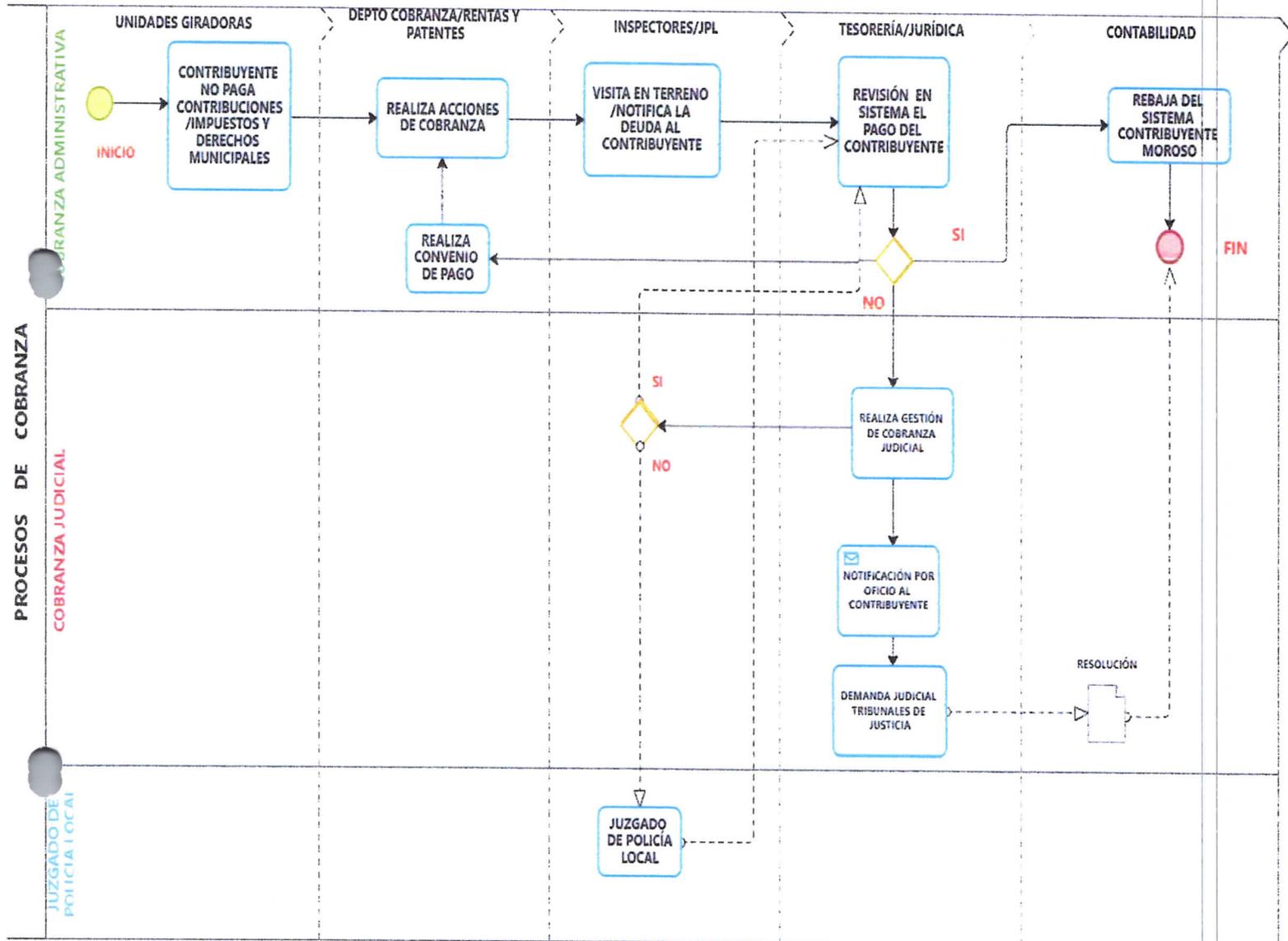
18.1 INTERNAS:

- a) Dirección de Administración Y Finanzas.
- b) Dirección de Administración
- c) Dirección de Control
- d) Dirección de Secretaría Municipal
- e) Dirección de Jurídica.
- f) Dirección de SECPLAN.
- g) Dirección Aseo y Ornato.
- h) Dirección de Obras Municipales.
- i) Jefes y Encargados del Departamentos Rentas y Patentes.
- j) Jefes y Encargados del Departamento de Contabilidad.
- k) Jefes y Encargados del Departamento de Tesorería.
- l) Jefes y Encargados de la Oficina de Partes.
- m) Jefes y Encargados del Departamento de Informática.
- n) Jefes y Encarados del Departamento de Comunicaciones.
- o) Jefes y Encargados del Departamento de Transparencia.
- p) Juzgado de Policía Local.
- q) Concejo Municipal.

18.2 EXTERNAS:

- Actores comunales relacionados al área de Cobranza Administrativa/Judicial (SII, TGR).
- Organizaciones comunales, regionales y nacionales relacionadas al área de desempeño (Municipalidades del país, AMUCH, SUBDERE, CGR).

19 MAPA DE PROCESOS DE COBRANZA MUNICIPAL



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Administración y Finanzas

20 MEJORA CONTÍNUA EN PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS

Como una forma de mejorar y actualizar continuamente los procesos y subprocesos que interviene en la gestión de cobranza, es que se requiere de un control del producto y/o servicio no conforme a través de mejoramiento continuo observadas en las brechas detectadas en el mapa de procesos y subprocesos, que viene a materializarse a través de acciones preventivas y correctivas señaladas a continuación:

- a) Resulta fundamental el respaldo de la información correspondiente a la base de datos actualizados de la cartera de morosos a través de software de gestión (Cas-Chile), que viene a efficientar, estandarizar, transparentar y auditar la trazabilidad y confiabilidad de la información de todas las unidades giradoras del municipio.

- b) De igual forma, se considera importante la voz del contribuyente mediante diseños y métricas de encuestas de opinión realizadas de manera periódica y sistematizada; a través de herramientas digitales. Lo anterior, como una forma de avanzar en un sistema de mejora continua, presentes en los procesos y procedimientos de alta sensibilidad como lo es la Cobranza Administrativa.

Villarrica, 01 de agosto 2023.-



NÉSTOR BURGOS RIQUELME
SECRETARIO MUNICIPAL



HÉCTOR ALFONSO ARRIAGADA MILLALÉN
ENCARGADO DEPARTAMENTO COBRANZAS

DECRETO ALCALDICIO N° 1279 /

VILLARRICA, 10 de agosto de 2023

VISTOS:

1. El Manual de Cobranza Administrativa de la Ilustre Municipalidad de Villarrica, elaborado por Don Héctor Alfonso Arriagada Millalén.
2. Ley 18.803. del año 2002, que crea la Asignación de Mejoramiento de la Gestión Municipal.
3. La Ley N° 21.554 que entrega facilidades de pago para los derechos de aseo municipal, publicado en el Diario Oficial con fecha 18.04.2023
4. Ley N° 19.880. "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado".
5. D.L. N° 3063 Ley de Rentas Municipales.
6. El fallo de calificación y acto complementario de proclamación de fecha 03 junio del año 2021, emitida por el Tribunal Electoral de la IX Región de la Araucanía, en el cual proclama como Alcalde electo de la comuna de Villarrica, al Sr. German Antonio Vergara Lagos.
7. La facultad que me confiere el DFL N° 1 de 2006 del Ministerio del Interior, que fija el texto refundado, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1. Resulta determinante establecer un procedimiento de cobro, regulación o eliminación de giros pendientes de pago por concepto de impuestos, derechos municipales y otros, generados por las unidades giradoras de este municipio.
2. La necesidad de contar con un Manual de Cobranza Administrativa, generados por cada Dirección responsable involucrado en el proceso.

DECRETO:

1. **APRUEBASE**, el siguiente Manual de Cobranzas Administrativas de la Ilustre Municipalidad de Villarrica que, debidamente refrendado por el Secretario Municipal, pasa a formar parte integrante del presente Decreto.
2. **DÉJESE ESTABLECIDO**, que a contar de esta fecha, se dispone de un ejemplar para cada Dirección, el que debe ser conocido por sus informadores y equipos de trabajo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



NÉSTOR BURGOS RIQUELME
SECRETARIO MUNICIPAL



GERMÁN VERGARA LAGOS
ALCALDE

GVL/NBR/VMA/AMN/aam

Distribución:

- Dirección de Jurídica
- Dirección de Control
- Dirección de Administración y Finanzas
- Archivo Oficina de Partes