



PERÚ

Ministerio  
de Economía y  
Finanzas



# ***“Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial”***

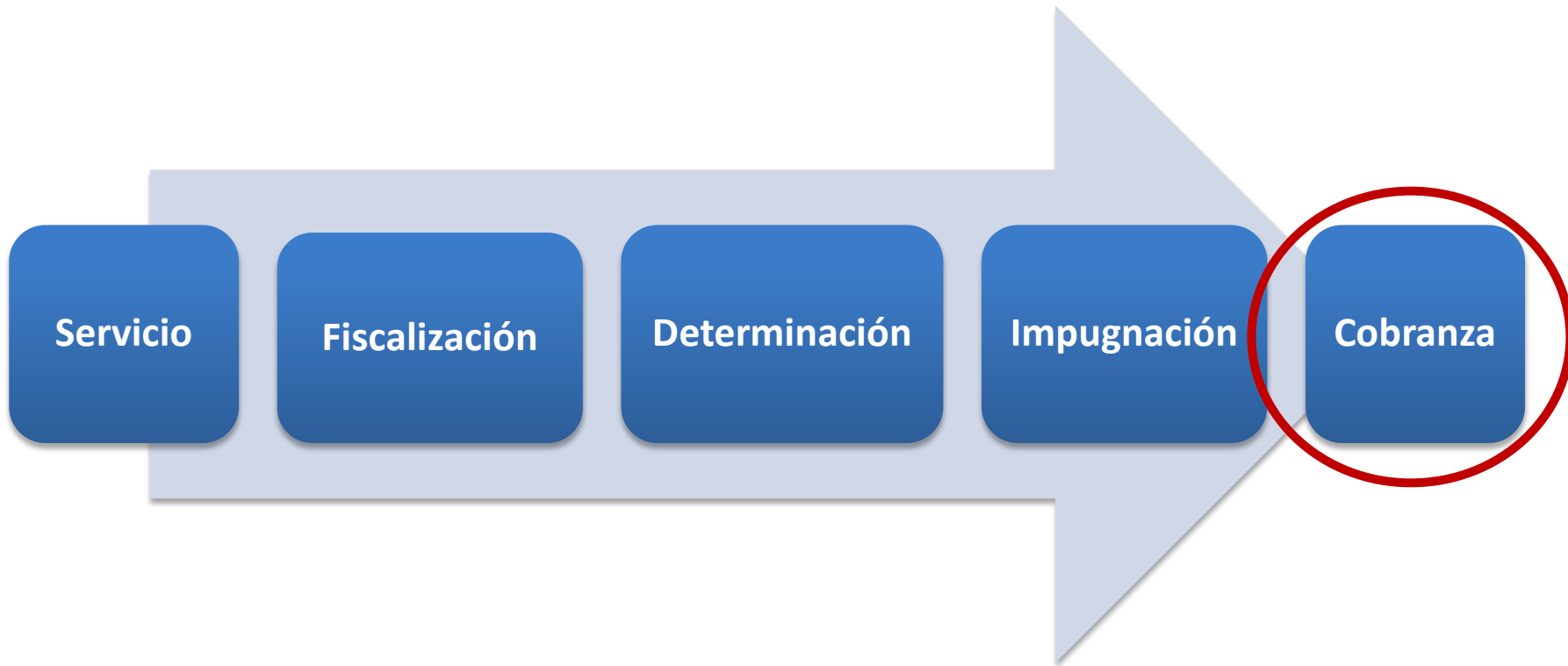
**Octubre, 2012**

# **MODULO 4**

## **PROCESO DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL**



# Gestión del Impuesto Predial



*Aviso importante*

**La gestión adecuada de cada una de estas etapas del proceso garantiza una alta efectividad en la recaudación del impuesto.**

# Proceso de Cobranza

## Registro



Se almacena información del contribuyente y sus bienes afectos al impuesto.

## Generación



A partir de la información almacenada se calcula la deuda.

## Pago



**Voluntario**

**Inducido**

**Preventiva**

**Coactivo**

## Pago voluntario

- Se busca otorgar todas las facilidades que fueran posibles a los contribuyentes para que efectúen sus pagos de manera oportuna.
- Se busca motivar a los ciudadanos para que efectúen el pago de sus tributos.
- Se busca colaborar con el ciudadano para el pago de sus deudas.



# Pago voluntario

## Canales de pago

Los canales de pago son el conjunto de medios, procedimientos o relaciones mediante los cuales se realiza un pago. A medida que la tecnología ha evolucionado se han desarrollado canales alternativos a la presencia física de ambas partes de una transacción.



PAGAR CON TARJETA



# Pago voluntario

## Medios de pago

Los medios de pago son todos los activos con los que se podría cancelar una deuda.



Las personas naturales y jurídicas ahora pueden solicitar la cancelación de sus deudas tributarias y no tributarias, mediante la entrega de bienes muebles, inmuebles, valores o la prestación de servicios profesionales u oficios.

**Cancele sus deudas tributarias y no tributarias con bienes y/o servicios**

Para acceder a esta forma de pago, deben suscribir la solicitud respectiva en las oficinas del SAT del Centro Cívico de Lima.

Ata-SAT 332-8000 / L-V de 8 am. a 8 pm. / S y D de 8 am. a 2 pm.  
E-mail: [asesoriamiento@sat.gob.pe](mailto:asesoriamiento@sat.gob.pe) [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)



## Pago voluntario

- Presencial { Agencia Municipal  
Bancos, agentes  
Entidades recaudadoras
- Virtual
- Telefónico





# Pago voluntario

## Lugares de pago

### Agencias Municipales



### Entidades Financieras



Aviso importante

En las agencias municipales debería poder pagarse en efectivo, cheque y tarjetas de crédito o débito.

# Pago voluntario

## Pago mediante bienes y servicios



- A través de esta modalidad, se puede pagar las deudas tributarias y no tributarias entregando a la Municipalidad, como forma de pago, Bienes y/o Servicios que esta necesite para el desarrollo de sus funciones.



- Pueden entregarse en pago bienes muebles e inmuebles, así como vehículos, prendas, asesoría, materiales de oficina, de construcción, servicios y repuestos informáticos y otros productos.



- Para el acogimiento a esta forma de pago, se sugiere regular el procedimiento de pago señalando los actos que deben desarrollar los órganos administrativos intervinientes.



- Para simplificar el procedimiento se puede establecer el uso del internet para consultas.

# Pago voluntario

## Pago mediante bienes y servicios



### Quienes pueden acogerse a esta forma de pago?

Todas las personas naturales y personas jurídicas que tengan deudas tributarias.

### ¿Qué deudas puede acoger?

Hasta el 100% del total de su deuda tributaria generada.



### Intereses de su deuda

Se sugiere que los intereses moratorios generados por la deuda, sean calculados hasta la fecha de presentación de la solicitud, después de dicha fecha no se aplicarían intereses

# Pago voluntario

## Pago mediante bienes y servicios

### Deuda reclamada

Si la deuda objeto de pago se encuentra reclamada, se debe exigir al administrado desistirse de su reclamo luego de aprobada su solicitud de pago en bienes.



### ¿Con qué bienes puede pagar su deuda?

Todas los bienes y/o servicios que la Municipalidad necesite para el desarrollo de sus funciones (bienes muebles inmuebles, prestación de servicios).

### ¿Qué debe hacer antes de acogerse?

Antes de la presentación de su solicitud, se sugiere requerir la cancelación de los gastos administrativos y costas del procedimiento de ejecución coactiva generado por la deuda pendiente de pago.



# Pago voluntario

## Pago mediante bienes y servicios



### **Evaluación de las solicitudes de pago en bb y ss**

La evaluación la debe realizar la unidad orgánica de la municipalidad encargada de la logística. Las solicitudes no aprobadas deben ser comunicadas mediante una Resolución emitida por la unidad mencionada.

### **Valorización de los bienes**

El área de logística debe ser la encargada de valorizar los bienes o servicios ofrecidos. De considerarse necesario, se podrá programar la presentación de los bienes o estudio de mercado.



### **¿Qué debe hacer antes de acogerse?**

Antes de la presentación de su solicitud, se sugiere requerir la cancelación de los gastos administrativos y costas del procedimiento de ejecución coactiva generado por la deuda pendiente de pago.

## Pago voluntario

### Pago mediante bienes y servicios



#### **Entrega de los bienes y/o servicios**

Cuando se emita la Resolución de Aprobación. Se debe establecer un plazo máximo para la suscripción del contrato y la entrega de los bienes o servicios contenidos en la resolución.

#### **Cuándo se podría perder este derecho**

Cuando los bienes o servicios no cumplan con las características señaladas.

Cuando se cumpla parcialmente con los servicios ofrecidos.

Por no mantener la confidencialidad de la información a la cual tenga acceso durante la ejecución del servicio prestado.



## Cobranza preventiva

Existen razones por las cuales los contribuyentes no pagan, como por ejemplo: (i) se olvidaron o (ii) no le dieron importancia, pues no fueron recordados del mismo en el momento correcto. Ante esto es necesario establecer una política de **cobranza preventiva** a fin de\_:

- ✓ Minimizar los retrasos y maximiza la cultura tributaria,
- ✓ Disminuir los costos de dar inicio a un proceso de cobranza (emisión de valores, notificación, cobranza coactiva, etc.)



***Según las estadísticas internacionales, generalmente los deudores tienen más de un acreedor (cobrador) y aquél al que pagan primero es quien se anticipa y cobra con mayor eficiencia.***



## Cobranza preventiva

### Acciones de recordación

- a) Cartas
- b) Volantes
- c) Por medios virtuales
- d) Llamadas telefónicas



### Promoción en la Campaña Masiva Anual - Difusión



# Cobranza preventiva

## Acciones de recordación

### a) Cartas

**Este año mamá decide su regalo!!!**  
**SON 5 VALES DE CONSUMO DE S/1,000 Y 50 VALES DE S/100.**  
**PAGUE HASTA EL 29 DE MAYO LA 2da. CUOTA DEL PREDIAL Y ARBITRIOS DEL CERCADO DE LIMA.**  
**ADemás, REGALAREMOS MÁS DE 50 ELECTRODOMÉSTICOS.**

Sorteo: 4 de Junio / Lugar: Jr. Camaná 270 / Hora: 11:00 am.

**CÓDIGO: 160291**  
**SANCHEZ AGUILAR BLADWIR**  
 AV. FLORES TRESTAVIN N° 520 - URB. SANTA PATRICIA II ETAPA, LA MOLINA  
 LA MOLINA

**CONTACTOS EN AGENCIA PRINCIPAL:**  
 CORREO ELECTRÓNICO: [mapacoa@sat.gob.pe](mailto:mapacoa@sat.gob.pe)  
 TELÉFONOS: 315-2430 anexo 1210-1208  
 LUGAR: J. Camaná 370, 2do. Piso - Cercado de Lima

**ENVÍASE AL CONTRIBUYENTE PUNTUAL**  
 Nuestro particular agradecimiento por su ejemplar conducta tributaria.  
 Cumpliendo con el pago oportuno de sus tributos, usted puede acceder gratuitamente a paseos por "Cúbes Zoriles", "Taller de Bioturismo" y clases de "TAI CHI", para inscribirse debe comunicarse al teléfono 315-2430 anexo 1511 ó 1513 ó 1530.

**ESTADO DE CUENTA**  
 Actualizado al 13/05/2009

Concepto	Periodo	Deuda	IVA	OTR.	OTR.	Período	Var.	Saldo
Imp. Predial	2008 - 9	10.00	0.00	0.00	0.00	01/01/2008	0.00	10.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	28/02/2009	0.00	0.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
<b>Sub Total Deuda</b>		<b>10.00</b>						<b>10.00</b>

**Predial - 1er. Boleto N° 148.248.2222 - CERCADO DE LIMA - PUESTO DE ALMACÉN DEL GARCÍA COMERCIAL**

Concepto	Periodo	Deuda	IVA	OTR.	OTR.	Período	Var.	Saldo
Alquiler	2008 - 9	10.00	0.00	0.00	0.00	01/01/2008	0.00	10.00
Alquiler	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	28/02/2009	0.00	0.00
Alquiler	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
Alquiler	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
<b>Sub Total Deuda</b>		<b>10.00</b>						<b>10.00</b>

**LUGARES DE PAGO AUTORIZADOS** Correl. 243-091-01145933 Cargo N° 233-894-00219481

**AGENCIAS BANCARIAS**  
 Banco de Crédito y Ahorro BCP  
 Banco Scotiabank y Ahorro Scotiabank  
 Banco Continental y Ahorro Continental  
 Banco Interbank y Ahorro Interbank  
 La Caja Metropolitana de Lima

**OFICINAS DESCENTRALIZADAS**  
 Lima: Jr. Camaná N° 270  
 Los Olivos: Av. Carlos A. Jaeger N° 211  
 Miraflores: Av. Ricardo Palma N° 24-A  
 San Juan de Miraflores: Av. De Los Reyes N° 838-A  
 Surco: C.C. Jockey Plaza, Edif. N° 131 C D-5  
 Lima: Av. Colón N° 419

**TARJETAS DE CRÉDITO**  
 Visa / Visa Electron  
 Mastercard  
 CHE - Carta Fidejura  
 RUTLEY  
 NETO

**INTERNET**  
 Página web:  
[www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
[www.vialog.com.pe](http://www.vialog.com.pe)  
[www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)  
[www.limacajametro.com.pe](http://www.limacajametro.com.pe)

**Si a la fecha de recepción, usted hubiera cancelado sus obligaciones, le agradeceremos dejar sin efecto este documento. El presente documento es de carácter informativo, NO ES IMPUGNABLE.**  
 Para más información, las empresas comerciales en el presente no están permitidas en el presente comunicado por la Federación S.A. Los pagos deberán realizarse de manera oportuna a través del servicio de recaudación del Banco de Crédito del Perú, Banco Interamericano del Perú, Banco Continental, Scotiabank Perú, Caja Metropolitana de Lima y Crédito del Sur y en el Servicio de Administración Tributaria.

**www.sat.gob.pe**  
**AlSAT 315-2400**

**SAT, compromiso de trabajo!**

**CÓDIGO: 102854**  
**REPRESENTACIONES OXIGENO SANTA MARIA S.A.C**  
 ASOC. LOS ANGELES MZ D-17 38, LA MOLINA  
 LA MOLINA

**CONTACTOS EN AGENCIA PRINCIPAL:**  
 CORREO ELECTRÓNICO: [mapacoa@sat.gob.pe](mailto:mapacoa@sat.gob.pe)  
 TELÉFONOS: 315-2430 anexo 1210-1208  
 LUGAR: J. Camaná 370, 2do. Piso - Cercado de Lima

**ENVÍASE AL CONTRIBUYENTE PUNTUAL**  
 Nuestro particular agradecimiento por su ejemplar conducta tributaria.  
 Realizando sus pagos hasta el 29 DE MAYO participará automáticamente en el sorteo de los 100 vales de combustible. Asimismo, recuerde que a más cuotas pagadas tendrá más posibilidades de ganar.

**ESTADO DE CUENTA**  
 Actualizado al 13/05/2009

Concepto	Periodo	Deuda	IVA	OTR.	OTR.	Período	Var.	Saldo
Imp. Predial	2008 - 9	10.00	0.00	0.00	0.00	01/01/2008	0.00	10.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	28/02/2009	0.00	0.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
Imp. Predial	2008 - 9	0.00	0.00	0.00	0.00	01/03/2009	0.00	0.00
<b>Sub Total Deuda</b>		<b>10.00</b>						<b>10.00</b>

**LUGARES DE PAGO AUTORIZADOS** Correl. 243-091-01145933 Cargo N° 233-894-00219481

**AGENCIAS BANCARIAS**  
 Banco de Crédito y Ahorro BCP  
 Banco Scotiabank y Ahorro Scotiabank  
 Banco Continental y Ahorro Continental  
 Banco Interbank y Ahorro Interbank  
 La Caja Metropolitana de Lima

**OFICINAS DESCENTRALIZADAS**  
 Lima: Jr. Camaná N° 270  
 Los Olivos: Av. Carlos A. Jaeger N° 211  
 Miraflores: Av. Ricardo Palma N° 24-A  
 San Juan de Miraflores: Av. De Los Reyes N° 838-A  
 Surco: C.C. Jockey Plaza, Edif. N° 131 C D-5  
 Lima: Av. Colón N° 419

**TARJETAS DE CRÉDITO**  
 Visa / Visa Electron  
 Mastercard  
 CHE - Carta Fidejura  
 RUTLEY  
 NETO

**INTERNET**  
 Página web:  
[www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
[www.vialog.com.pe](http://www.vialog.com.pe)  
[www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)  
[www.limacajametro.com.pe](http://www.limacajametro.com.pe)

**Si a la fecha de recepción, usted hubiera cancelado sus obligaciones, le agradeceremos dejar sin efecto este documento. El presente documento es de carácter informativo, NO ES IMPUGNABLE.**  
 Las empresas comerciales en el presente no están permitidas en el presente comunicado por la Federación S.A. Los pagos deberán realizarse de manera oportuna a través del servicio de recaudación del Banco de Crédito del Perú, Banco Interamericano del Perú, Banco Continental, Scotiabank Perú, Caja Metropolitana de Lima y Crédito del Sur y en el Servicio de Administración Tributaria.

**www.sat.gob.pe**  
**AlSAT 315-2400**

**SAT, compromiso de trabajo!**

# Cobranza preventiva

## b) Volantes

**VECINO DEL CERCADO**  
el Impuesto Predial y Arbitrios  
2007 vence el :



**5% de descuento**  
en Arbitrios,  
por pago anual !!

Pagando puntualmente participe del sorteo de  
**10 Súper Refrigeradoras**  
**Silver Nano de Samsung®**  
A más cuotas pagadas... **más opciones de ganar!!!**

**AGENCIAS SAT**

Sede Principal C/ San Martín N° 1000, Lima	Agencia Argentina C/ Argentina N° 1070	Agencia Los Olivos C/ Los Olivos N° 1070	Agencia Jockey Plaza C/ Jockey Plaza N° 1070
Agencia Centro Cívico C/ Centro Cívico N° 1070	Agencia San Isidro C/ San Isidro N° 1070	Agencia San Juan de Miraflores C/ San Juan de Miraflores N° 1070	Agencia San José C/ San José N° 1070

¡Efectúe sus pagos en efectivo, vía Internet o con las tarjetas!  
Vía: Mastercard, Visa, American Express, Diners, Discover, Efectivo, Cheques, Transferencia Bancaria, Depósito en Cuentas de Ahorro, etc.

**SAT - SAT - SAT**  
Línea gratuita al 111-1111111111 / 111-1111111111 / 111-1111111111  
E-mail: [servicioalcliente@sat.gob.pe](mailto:servicioalcliente@sat.gob.pe) [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

Este 28 de febrero  
vence el plazo del  
**Impuesto Vehicular 2007**



No se quede atrás  
pague su Impuesto  
Vehicular

Pagando puntualmente participe del sorteo de  
**un fabuloso auto**  
**Nissan 0 Km. (\*)**  
A más cuotas pagadas... **más opciones de ganar!!!**

**AGENCIAS SAT**

Sede Principal C/ Camaná N° 170, Lima	Agencia Argentina C/ Argentina N° 1375	Agencia Los Olivos C/ Los Olivos N° 1375	Agencia Jockey Plaza C/ Jockey Plaza N° 1375
Agencia Centro Cívico C/ Centro Cívico N° 1375	Agencia San Isidro C/ San Isidro N° 1375	Agencia San Juan de Miraflores C/ San Juan de Miraflores N° 1375	Agencia San José C/ San José N° 1375

¡Efectúe sus pagos en efectivo, vía Internet o con las tarjetas!  
Vía: Mastercard, Visa, American Express, Diners, Discover, Efectivo, Cheques, Transferencia Bancaria, Depósito en Cuentas de Ahorro, etc.

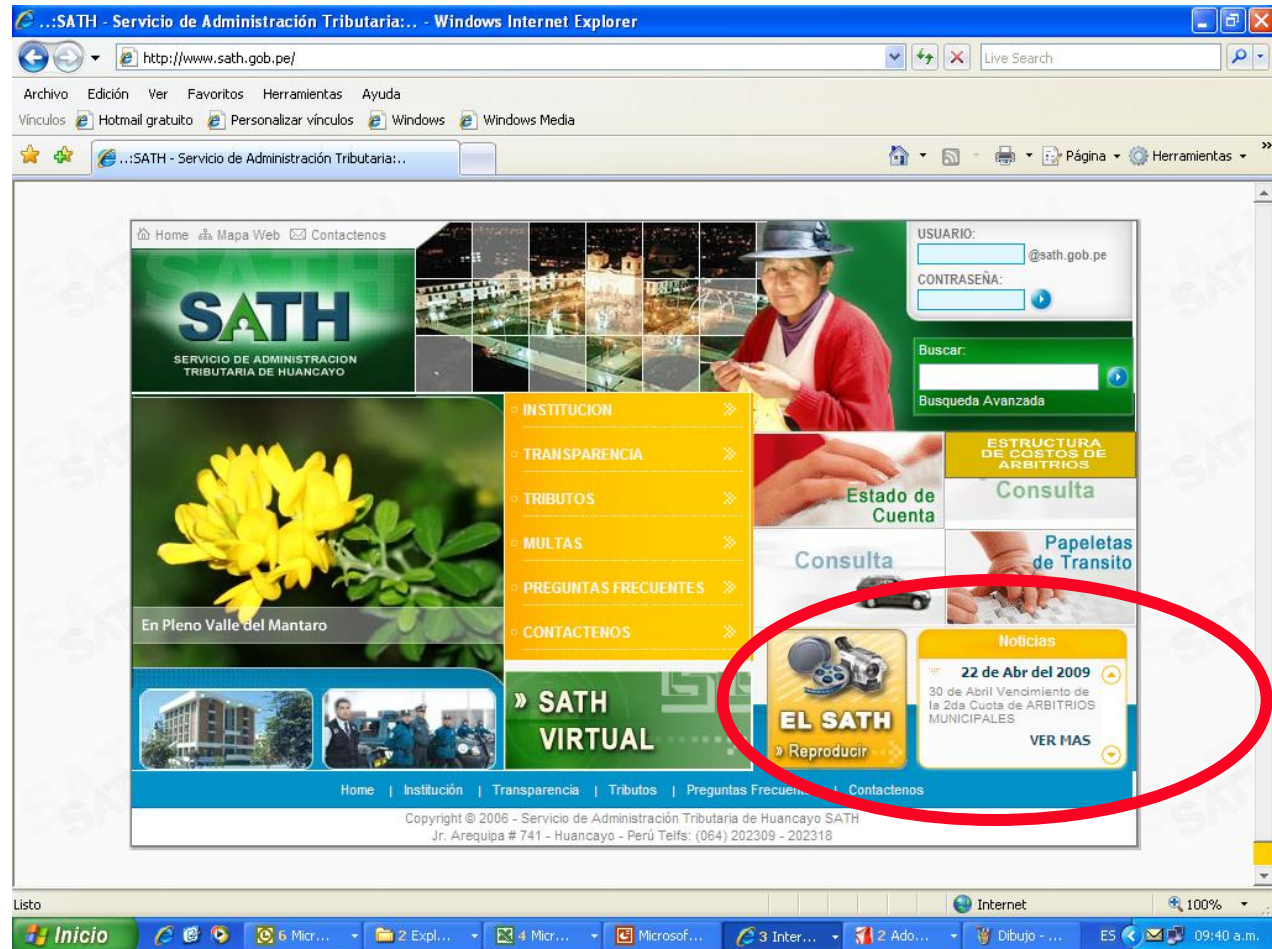
**BANCOS AUTORIZADOS**

- Banco de Crédito
- Scotiabank
- Banco Continental

**Atte-SAT: 315-2400** L-V de 8 am a 8 pm / S y D de 8 am a 2 pm  
E-mail: [servicioalcliente@sat.gob.pe](mailto:servicioalcliente@sat.gob.pe) [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

# Cobranza preventiva

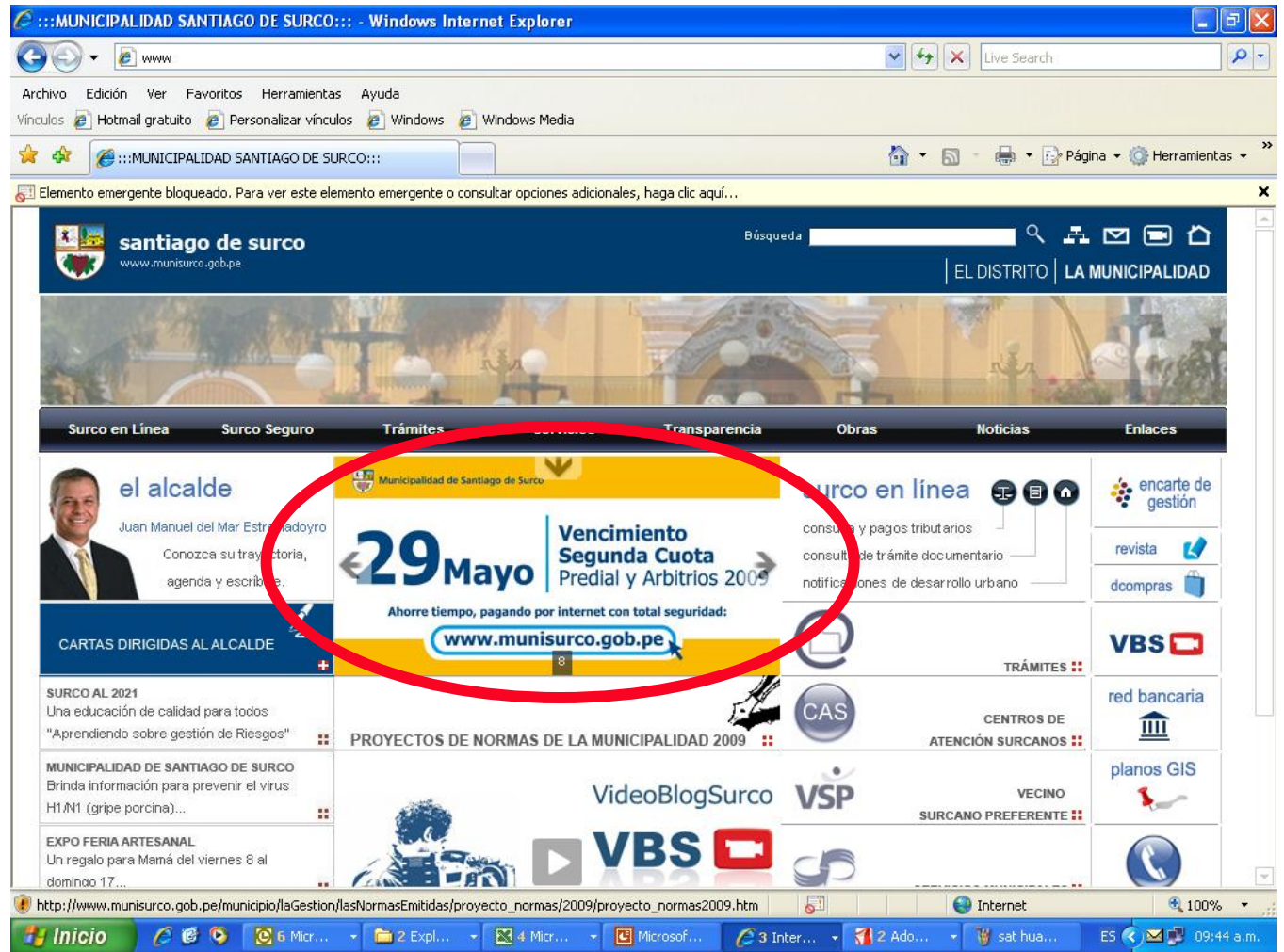
## c) Medios virtuales





# Cobranza preventiva

## c) Medios virtuales



# Cobranza preventiva

## c) Medios virtuales

Portal de la Municipalidad de La Molina - ¡La Molina.. por el rumbo correcto! - Windows Internet Explorer

http://www.munimolina.gob.pe/

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Vínculos Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Windows Media

Portal de la Municipalidad de La Molina - ¡La Molina.. por el rumbo correcto! - Windows Internet Explorer

Elemento emergente bloqueado. Para ver este elemento emergente o consultar opciones adicionales, haga clic aquí...

DISTRITO MUNICIPALIDAD

Mapa del Site Intranet

Palabra de ALCALDE

La Molina Virtual

Contribuyente EN LINEA

Vecino VIRTUAL

Ovejas y Sugerecias a brevedad posible

Visitenos

Información MUNICIPAL

Agenda del MES

MOLICARD Premiado al Contribuyente

Galería de IMÁGENES

CULAR

VIVIR EN LA MOLINA TRANSPARENCIA COMUNIQUESE

9:46:44 Miércoles 13 Mayo 2009

CONSTRUCCION DE VEREDAS DE ACCESO AL AA.HH. VIÑA ALTA TRAMO AV. LOS FRESNOS AV. LOS OLIVOS AA.HH. VIÑA ALTA - 1era etapa

CONSTRUCCION BOULEVARD LOS RODOENDROS MUSA

ver otras Obras

Leyenda

Terminado En Licitación

Avances en la Recaudación Tributaria

Evolución de la Recaudación al 31.03.2009

Impuesto Predial	Arbitrios Municipales
29.81%	24.30%

Tributos emitidos en el ejercicio 2009

Para conocer...

Presupuesto Participativo 2010

Licencias de Comercialización

La Molina le Recuerda

Faltan 16 día(s) para Vencimiento de 2da. Cuota Impuesto Predial y Arbitrios Municipales

ver histórico de avisos

Tenemos preparado para Ud. en el mes de MAYO

Concurso Gastronomico de postres a base de papa (30/05/2009)

Inicio 6 Micr... 2 Expl... 4 Micr... Microsof... 3 Inter... 2 Ado... munisur... ES 09:46 a.m.

## Cobranza preventiva

### ***d) Llamadas telefónicas***



**Gestoras de cobranza telefónica**



# Cobranza preventiva

## Promoción Campaña Masiva Anual (Ene-Feb)

### a) Emisión de “Cuponeras”



# Cobranza preventiva

## b) Otros medios

Volantes



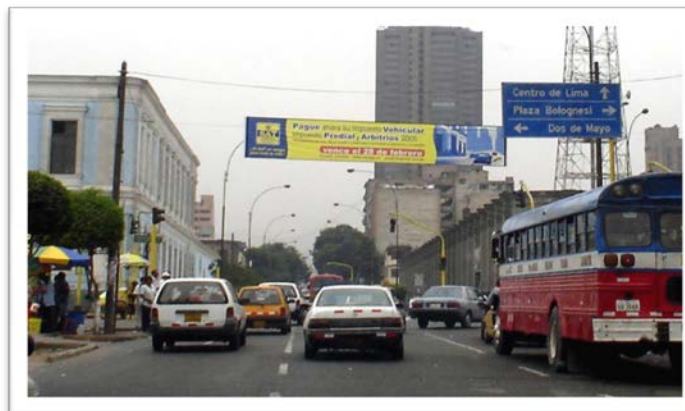
Aeromotor



Globos



Banderolas



# Cobranza preventiva

## b) Otros medios



Perifoneo



Productos Promocionales



# Cobranza preventiva

## b) Otros medios



## Campañas de fidelización



## Cobranza pre coactiva

- Cuando un contribuyente incurre, a pesar de las acciones de cobranza preventiva, en un retraso en sus pagos, se deben tomar acciones de manera inmediata, pues mientras más tiempo tenga el retraso menor será el porcentaje de recuperación de la cartera (los contribuyentes se mudan, o pagan otros adeudos y se quedan sin bienes para garantizar la deuda).
- Tener una estrategia de **cobranza pre-coactiva** que involucre múltiples vías de contacto incluyendo llamadas telefónicas, cartas, citas y visitas.
- Asimismo, debe la administración emitir los documentos de deuda de manera formal y cumplir con su notificación de manera diligente.



# Cobranza pre coactiva

## ***Gestión de Cobranza domiciliaria***

## ***Gestión de Cobranza Telefónica***

### ***Comunicaciones Escritas:***

- a) Cartas
- b) Requerimientos de pago
- c) Citaciones

### ***Gestión de Cobranza a través de Sectoristas:***

- a) Atención de Citas
- b) Correos electrónicos

### ***Herramientas del Sectorista:***

- a) Información de otras entidades.
- b) Campañas de Facilidades de pago
- c) Convenios de recaudación



# Cobranza pre coactiva

## Gestión de Cobranza domiciliaria



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		ACTA DE VISITA		Nº 493702
CÓDIGO	TELÉFONO	FECHA	HORA	
CONTRIBUYENTE	TIPO:	MEPECO	PRICO	NO TRIBUTARIO
DIRECCIÓN	Nº	DPTO/INT.	MZ/LOTE	
URBANIZACIÓN		DISTRITO		
TEMAS RELATIVOS A LA DEUDA : SE INFORMÓ DE LA DEUDA CON ESTADO DE CUENTA.				
1 <input type="checkbox"/> IMP. PREDIAL 2 <input type="checkbox"/> ARBITRIOS 3 <input type="checkbox"/> VEHICULAR 4 <input type="checkbox"/> OTROS				
RESULTADO DE LA GESTIÓN.				
1) Persona que atiende:				
1 <input type="checkbox"/> CONTRIBUYENTE 2 <input type="checkbox"/> FAMILIAR 3 <input type="checkbox"/> OTROS 4 <input type="checkbox"/> NINGUNA				
Nombre: _____				
Relación: _____				
2) Situación actual:				
1 <input type="checkbox"/> Contribuyente con reclamo 7 <input type="checkbox"/> RES fundada no procesada 13 <input type="checkbox"/> En Insolvencia/Reestructuración				
2 <input type="checkbox"/> Titular falleció 8 <input type="checkbox"/> Ya no posee el bien 14 <input type="checkbox"/> Nunca antes fue notificado				
3 <input type="checkbox"/> Titular solicita Fraccionamiento 9 <input type="checkbox"/> Contrib. ha detectado errores en la DJ 15 <input type="checkbox"/> No específica				
4 <input type="checkbox"/> No está de acuerdo con la Determinación 10 <input type="checkbox"/> Error de sistema 16 <input type="checkbox"/> Otros: _____				
5 <input type="checkbox"/> Pago no descargado 11 <input type="checkbox"/> Acción de amparo procedente				
6 <input type="checkbox"/> DJ no proces. o proces. incorrect. 12 <input type="checkbox"/> Cambio de domicilio fiscal				
3) Voluntad de pago:				
1 <input type="checkbox"/> Compromiso de pago Fecha: _____ Monto: \$/_____ Concepto: _____				
2 <input type="checkbox"/> No quiere pagar Motivo: ( ) _____				
3 <input type="checkbox"/> Pago condicionado a: ( ) _____				
INFORMACIÓN DE VISITA.				
0 <input type="checkbox"/> Habido 3 <input type="checkbox"/> Domicilio cerrado (o sólo L.C. o pago previo) 6 <input type="checkbox"/> Zona peligrosa 12 <input type="checkbox"/> Información a Terceros				
1 <input type="checkbox"/> Se negó a recibir 4 <input type="checkbox"/> Dirección no existe 10 <input type="checkbox"/> Dirección falsa				
2 <input type="checkbox"/> Persona Incapaz 5 <input type="checkbox"/> Se mudó 11 <input type="checkbox"/> Otros: _____				
OTROS DATOS				
1.- ACTIVIDAD ECONOMICA _____ Nº LICENCIA _____				
2.- NOMBRE O RAZÓN SOCIAL _____				
3.- PLACA DEL VEHICULO _____ MARCA _____ ESTADO _____				
4.- SUMINISTRO ELÉCTRICO _____ OTRAS INSTALACIONES _____				
5.- NOMBRE DE NUEVOS PROPIETARIOS _____				
6.- NUEVA DIRECCIÓN _____				
7.- OBSERVACIONES ADICIONALES _____				
DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA:				
1 <input type="checkbox"/> CASA 2 <input type="checkbox"/> EDIFICIO 3 <input type="checkbox"/> QUINTA 4 <input type="checkbox"/> CALLEJÓN 5 <input type="checkbox"/> GALERÍA 6 <input type="checkbox"/> INDUSTRIA				
1 <input type="checkbox"/> ACCESIBLE 2 <input type="checkbox"/> NO ACCESIBLE 3 <input type="checkbox"/> NRO DE PISOS DEL PREDIO COLOR DE CASA _____				
ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE:				
1 <input type="checkbox"/> MUY BUENA 2 <input type="checkbox"/> BUENA 3 <input type="checkbox"/> REGULAR 4 <input type="checkbox"/> MALA				
FUNCIONARIO SAT. FIRMA		CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE. FIRMA		
NOMBRE: _____		NOMBRE: _____		
DNI: _____		DNI: _____		
<i>El portador de la presente no está autorizado a recibir dinero en efectivo, toda orientación es gratuita. De no cumplir con lo indicado es responsabilidad del Administrado.</i>				



# Cobranza pre coactiva

## Gestión de Cobranza Telefónica



*El mensaje cambia:*

- ✓ *Busca generar un compromiso de pago*
- ✓ *Informa de los efectos del incumplimiento en el pago.*
- ✓ *Comunica la notificación de los valores y RECs.*



**Genera riesgo**

# Cobranza pre coactiva

## Comunicaciones escritas

### a) Cartas y requerimientos de pago

Debe 2005-I-II-III

Lima, 01 de Septiembre del 2005

**CARTA MÚLTIPLE N.º 00-00-00000000**

Señor(es)  
«Contribuyente»  
«Domicilio\_Fiscal»  
«Distrito»

Por medio del presente le recordamos que lamentablemente usted aún mantiene en situación de impagos los tributos correspondientes al presente año 2005.

Al respecto, queremos recordarle que pese al estado de morosidad de su deuda, aún no lo hemos ejecutado coactivamente en los pasados meses, debido a que hemos tomado en consideración que su deuda data únicamente del presente año 2005, y basados en la confianza de que los pagos se efectivizarían a la brevedad.

Sin embargo, habiendo ya vencido el TERCER TRIMESTRE del año (31 de Agosto) y habiendo verificado en el sistema que usted aún registra deudas por los periodos vencidos, le informamos que lamentablemente procederemos a **trabajar las medidas de embargo correspondientes**, en mérito a las Resoluciones de Ejecución Coactiva (REC) que previamente le han sido notificadas.

Por lo expuesto, le sugerimos contactarse con su sectorista asignado, «SECTORISTA», a fin de llegar a un acuerdo sobre la forma de pago correspondiente.

Para tales efectos, le detallamos su deuda por periodo vencido durante el presente año 2005:

Periodo 2005-I	Periodo 2005-II	Periodo 2005-III	DEUDA TOTAL

Actualizado al 31.08.05

Recordarle que deseamos ayudarlo a ponerse al día en sus obligaciones, a fin de que usted tenga la calidad de contribuyente puntual, es por ello que lo invitamos a comunicarse con nosotros a los teléfonos 332-3238 o 332-2600 o vía correo electrónico a XXXXXXX, donde le brindaremos información detallada sobre los montos a pagar, pudiendo otorgarle una cita a fin de ayudarlo a resolver cualquier problema o duda respecto del cumplimiento de sus obligaciones.

Seguros de que su puntualidad será retomada en el presente mes, quedo de usted.

Atentamente,

  
Pedro Ronald Yanac Parlasca  
Jefe de la División de Principales Contribuyentes  
Servicio de Administración Tributaria

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradeceríamos dejar sin efecto este documento.  
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes ☎ 332-3238 332-2600

DEBE 04-05

Lima, 01 de Septiembre del 2005

**Carta Múltiple N.º 132-091-00000000**

Señor(es)  
«Contribuyente»  
«Domicilio»  
«Distrito»

Señor contribuyente:

El Servicio de Administración Tributaria, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se dirige a usted con extrema preocupación, por cuanto a pesar de las anteriores comunicaciones solicitándole el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, usted no se ha acercado a su sectorista a efectos de obtener facilidades de pago o regularizar su situación de morosidad.

Ante esta situación, y de continuar con tal comportamiento nos veremos en la lamentable obligación de proceder con la ejecución de medidas cautelares que el Ejecutor Coactivo disponga en cumplimiento de la norma.

Sin embargo, deseamos brindarle alternativas y planteamientos flexibles que le permitan cumplir con el pago de su deuda conduciéndolo hacia una regularización inmediata de su situación.

A continuación, le indicamos su deuda pendiente de pago:

Deuda Vencida 2003	Deuda Vencida 2004	Deuda Vencida 2005-I	Deuda Vencida 2005-II	Deuda Vencida 2005-III	TOTAL

Actualizada al 31.08.05

De requerir alguna información adicional puede comunicarse con su sectorista «Sectorista» a través de su correo electrónico «email» o a los teléfonos 332-3238 o 332-2600 o acudir directamente a la Of. 17 del Centro Cívico. Es importante mencionar que para acceder a cualquier tipo de facilidades de pago, deberán haber cancelado previamente su deuda corriente 2005.

**CANCELE SU DEUDA CORRIENTE 2005 Y LE BRINDAREMOS LAS MEJORES SOLUCIONES Y ALTERNATIVAS PARA EL PAGO DE SU DEUDA DE AÑOS ANTERIORES**

Sin otro particular, quedo de usted.

  
Pedro Ronald Yanac Parlasca  
Jefe de la División de Grandes Contribuyentes  
Servicio de Administración Tributaria

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradeceríamos dejar sin efecto este documento.  
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes ☎ 332-3238 332-2600

# Cobranza pre coactiva

## Comunicaciones escritas

### b) Citaciones

Lima, 01 de Agosto del 2005

**CITACIÓN**

Señor (es) :  
«Contribuyente»  
«Domicilio»  
«Distrito»

CÓDIGO : «Codigo»

El Servicio de Administración Tributaria – SAT, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de conformidad con el artículo 2º del Edicto N° 225, tiene entre sus funciones la administración, recaudación y fiscalización de todos los ingresos tributarios.

Considerando, que luego de haberse efectuado la revisión y verificación en el Sistema, se han detectado deudas pendientes de pago, por lo que agradeceremos que usted o su representante legal se sirvan acudir ante esta administración, a efectos de evaluar su situación tributaria y presentarle alternativas y planteamientos concretos para su saneamiento.

Le agradeceremos asistir puntualmente a la cita programada, en caso de no poder asistir por razones de fuerza mayor, le daremos una nueva fecha en los próximos días útiles, para lo cual deberá coordinar con su sectorista, en caso contrario, su inasistencia podría ser considerada como falta de voluntad de pago y nos veríamos obligados, luego de emitir las Resoluciones de Ejecución Coactiva, a ejecutar las medidas cautelares necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de su deuda.

Lugar	: Of. 17 Primer Nivel del Centro Cívico - Cercado de Lima
Fecha	: «FECHA»
Hora	: «HORA»
Sectorista	: «SECTORISTA»
Asunto	: Deuda por Licencia de Funcionamiento

Cualquier consulta puede solicitarla a su sectorista asignado, comunicándose a los teléfonos 332-3238 ó 332-2800, o escribiendo a su correo electrónico «EMAIL».

  
Pedro Ronald Yanac Parlasca  
Jefe de División de Principales Contribuyentes  
Servicio de Administración Tributaria

«NRO» «MM/TT»

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera respondido la citación, la presente no dejaría efecto este documento.  
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES RESPONABLE.

División de Principales Contribuyentes 332-3238 – 332-2800



# Cobranza pre coactiva

## Gestión de Cobranza a través de Sectoristas

### a) Atención de Citas

Lima, 01 de Agosto del 2005

**CITACIÓN**

«Código» :  
«Contribuyente» :  
«Domicilio» :  
«Distrito» :

CÓDIGO : «Código»


El Servicio de Administración Tributaria – SAT, entidad encargada de controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de la Municipalidad Metropolitana de Lima, de conformidad con el artículo 2º del Edicto N° 225, tiene entre sus funciones la administración, recaudación y fiscalización de todos los ingresos tributarios.

Considerando, que luego de haberse efectuado la revisión y verificación en el Sistema, se han detectado deudas pendientes de pago, por lo que agradeceremos que usted o su representante legal se sirvan acudir ante esta administración, a efectos de evaluar su situación tributaria y presentarle alternativas y planteamientos concretos para su saneamiento.

Le agradeceremos asistir puntualmente a la cita programada, en caso de no poder asistir por razones de fuerza mayor, le daremos una nueva fecha en los próximos días útiles; para lo cual deberá coordinar con su sectorista; en caso contrario, su inasistencia podría ser considerada como falta de voluntad de pago y nos veríamos obligados, luego de emitir las Resoluciones de Ejecución Coactiva, a ejecutar las medidas cautelares necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de su deuda.

Lugar	:	Of. 17 Primer Nivel del Centro Cívico - Cercado de Lima
Fecha	:	«FECHA»
Hora	:	«HORA»
Sectorista	:	«SECTORISTA»
Asunto	:	Deuda por Licencia de Funcionamiento

Cualquier consulta puede solicitarla a su sectorista asignado, comunicándose a los teléfonos 332-3238 ó 332-2800, o escribiendo a su correo electrónico «EMAIL».

  
**Pedro Ronald Yanac Pariasca**  
Jefe de División de Principales Contribuyentes  
Servicio de Administración Tributaria

-NRO-AMMT

Si a la fecha de recepción del presente usted hubiera regularizado su situación, le agradeceremos dejar sin efecto este documento.  
El presente documento es de carácter informativo, por lo tanto NO ES IMPUGNABLE.

División de Principales Contribuyentes 332-3238 – 332-2800



# Cobranza pre coactiva

## Gestión de Cobranza a través de Sectoristas

### *b) Envío de correos electrónicos*



**De:** MONTALVAN GEOFRET [mailto:GMONTALVAN@sat.gob.pe]  
**Enviado el:** Jueves, 12 de Mayo de 2005 08:53 a.m.  
**Para:** 'mlevano@maisondesante.org.pe'  
**CC:** 'cpollera@maisondesante.org.pe'  
**Asunto:** Envío de Deuda

Estimado Sr. Levano:

Mediante el presente se le recuerda que la fecha de vencimiento correspondiente al 2do Trimestres del presente Ejercicio es el día 31.05.05.

Cumpla con sus obligaciones conforme lo viene haciendo hasta la fecha a fin de evitar la generación de intereses y costas correspondientes. En tal sentido, como siempre lo estaremos esperando en nuestras oficinas a fin de brindarle el trato preferencial que se merece así como las facilidades necesarias para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

Adjunto, se le remite el detalle de las referidas cuentas por vencer. Cualquier consulta adicional le agradeceré se sirva comunicar al número abajo señalado; asimismo, le agradeceré la amabilidad de confirmar haber recibido la presente comunicación.

ATTE.

GEOFRET MONTALVAN C.  
División de Principales Contribuyentes  
Servicio de Administración Tributaria  
Municipalidad Metropolitana de Lima  
332-2800 Anexo 441

## Cobranza pre coactiva

### *Herramientas del Sectorista*

#### *a) Información de otras entidades para el cruce de información*



***Objetivo: Ubicar al deudor***



## Cobranza pre coactiva

### ***a) Información de otras entidades (municipalidades distritales)***

Intercambio de información, a efectos de obtener una base de datos confiable, que contenga nuevos domicilios y otros datos de los ciudadanos, así como la relación de los predios adquiridos en los distintos distritos de Lima, permitiendo llevar a cabo una mayor y más eficiente labor de fiscalización tributaria (Impuesto de Alcabala, pensionistas).





# Cobranza pre coactiva

## b) Campañas de Facilidades de Pago

La Lima que queremos  
la haremos entre todos...

Las personas naturales  
y jurídicas ahora pueden  
solicitar la cancelación de  
sus deudas tributarias y  
no tributarias, mediante la  
entrega de bienes muebles,  
inmuebles, valores o la  
prestación de servicios  
profesionales u oficios.

Para acceder a esta forma  
de pago, deben suscribir  
la solicitud respectiva en  
las oficinas del SAT del  
Centro Cívico de Lima.

**Cancele  
sus deudas  
tributarias y no tributarias  
con bienes  
y/o servicios**

Alo-SAT: 332-8000 L - V de 8 am. a 8 pm. / S y D de 8 am. a 2 pm.  
E-mail: asuservicio@sat.gob.pe [www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)

**AHORA USTED DECIDE**

FRACCIONE  
SU DEUDA  
HASTA EN  
36 CUOTAS

- Arbitrios
- Impuesto Predial
- Impuesto Vehicular
- Multas administrativas
- Multas por infracciones de tránsito

Para el impuesto predial, arbitrios e impuesto vehicular puede diferir sus pagos en caso no pueda pagar durante los meses de vencimiento. (febrero, mayo, agosto y noviembre)

Reglamento de Fraccionamiento aprobado por acuerdo de Consejo Directivo N° 51-2007-CD-SAT

informes y pagos en línea  
[www.sat.gob.pe](http://www.sat.gob.pe)  
AloSAT 315-2400

SAT, compromiso de trabajo!

## Cobranza coactiva

**Base Legal:** Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, Ley N° 26979, y su Reglamento aprobado por D.S. N° 036-2001-EF.

### ***Características del Procedimiento Cobranza Coactiva***

- Es un Procedimiento Administrativo.
- Es un Procedimiento diseñado para ejecutar obligaciones de tipo pecuniario.
- Requiere de una obligación exigible, contenida en un acto administrativo firme.
- Existe un plazo intimidatorio.
- Es de duración breve.
- Se encuentra sujeto a control jurisdiccional.



# Cobranza coactiva

## *Procedimiento*

### Deuda Exigible: (Condición previa)

- ✓ Establecido mediante acto administrativo conforme a ley.
- ✓ Debidamente notificado.
- ✓ No este impugnado dentro de los plazos de ley.

**Emisión de REC**

**Dictado medidas  
cautelares**

**Embargo**

**Remate de bienes**

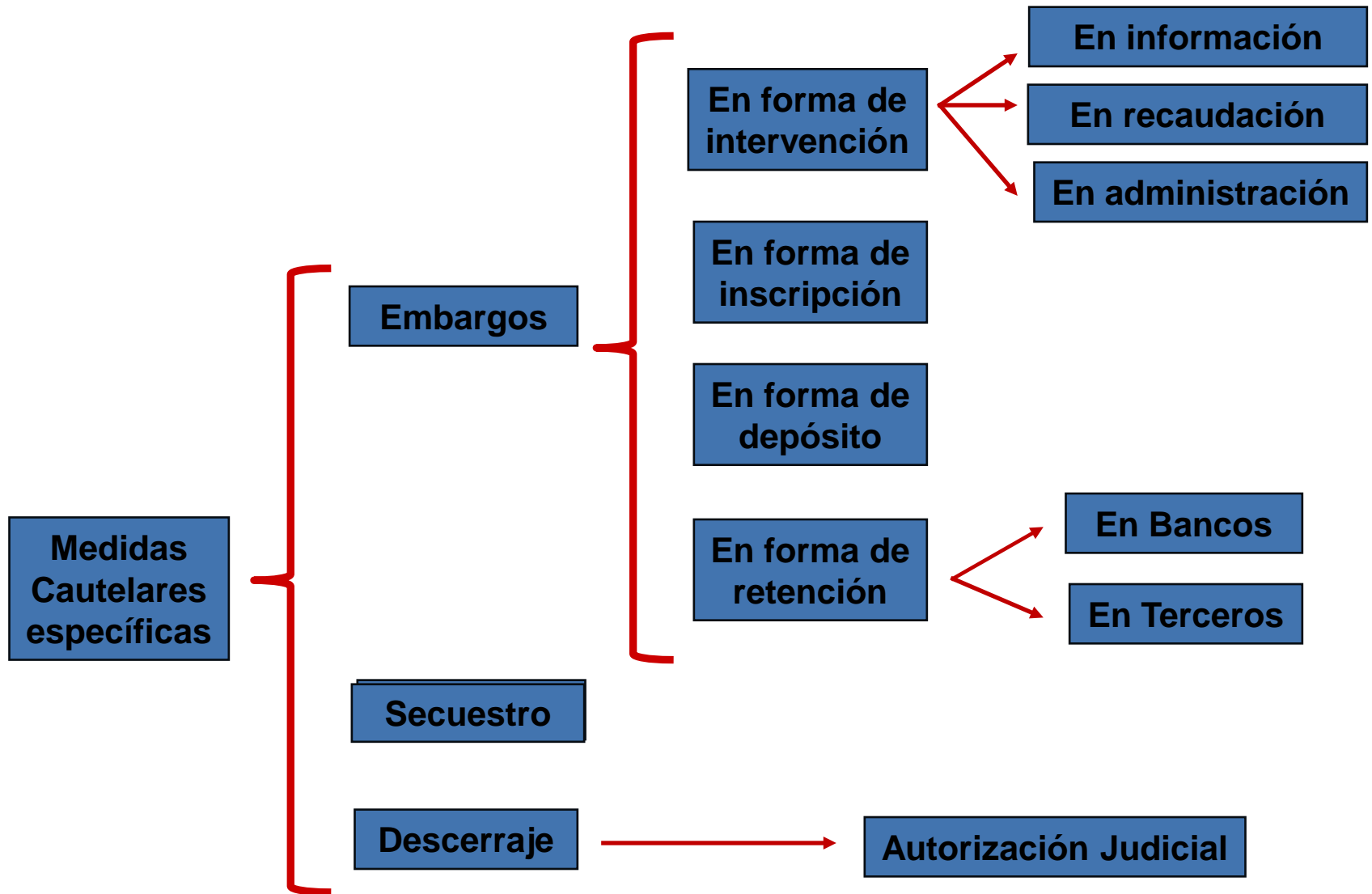
07 días

25 días aprox.

## **Cobranza coactiva – Requisitos REC**

- **La indicación del lugar y fecha en que se expide.**
- **El número de orden que le corresponde dentro del expediente o del cuaderno en que se expide.**
- **El nombre y domicilio del obligado.**
- **Identificación de la resolución o acto administrativo generador de la Obligación, debidamente notificado, así como la indicación expresa del cumplimiento de la obligación en el plazo de siete (7) días.**
- **El monto total de la deuda objeto de la cobranza o, en su caso, la especificación de la obligación de hacer o no hacer objeto del Procedimiento.**
- **La base legal en que se sustenta.**
- **Suscripción del Ejecutor y el Auxiliar respectivo. No firma mecanizada, salvo el caso de cobro de multas de tránsito o transporte urbano.**
- **Acompañar copia de la resolución administrativa que sirve de título de ejecución y la constancia de notificación, así como la constancia de haber quedado consentida o causado estado.**

## Cobranza coactiva – Medidas Cautelares



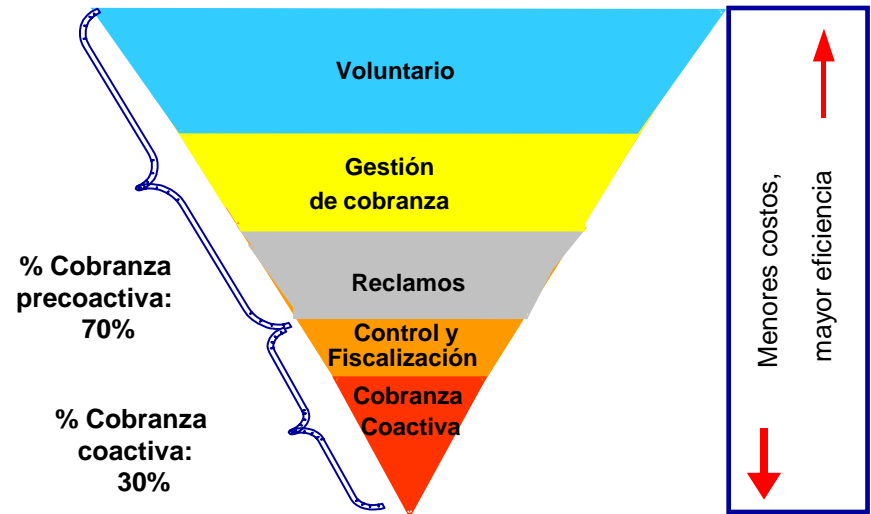
# Modelos de Cobranza

## HOY



- Bajo Nivel de pago voluntario
- Alta proporción de deuda prescrita
- Gran parte de la deuda se encuentra en coactiva

## HACIA DONDE IR



- Alto nivel de pago voluntario
- Baja proporción de deuda prescrita
- Ingresos se sustentan en el pago oportuno y voluntario

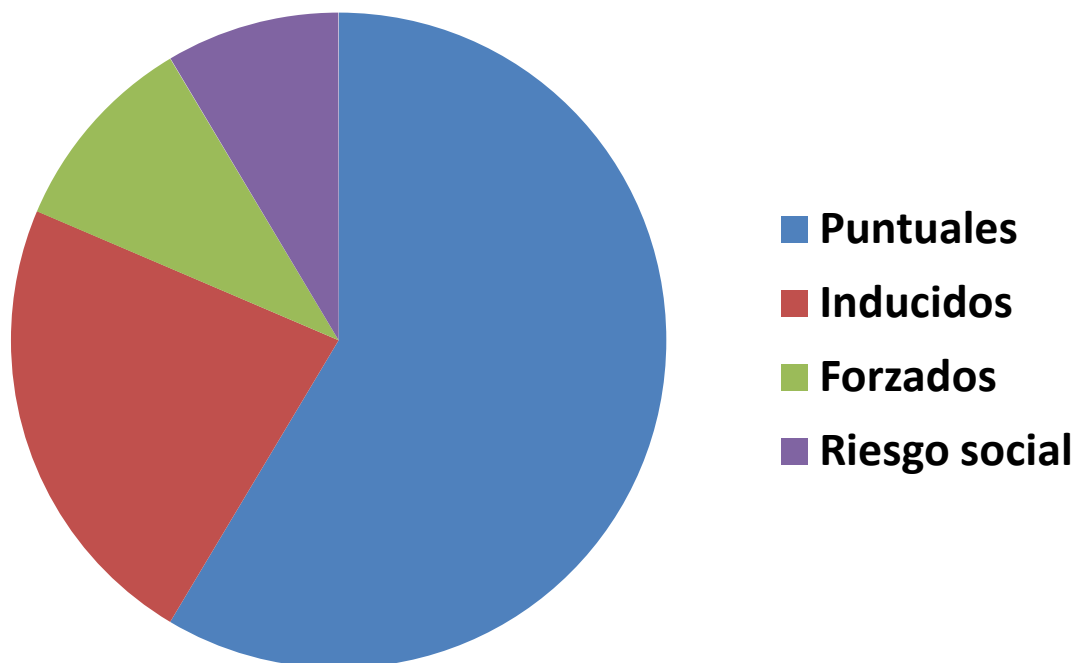


## Proceso de Cobranza

	<b>Puede pagar</b> 	<b>No puede pagar</b> 
<b>Quiere pagar</b> 	<b>Facilitar</b>	<b>Facilitar</b>
<b>No quiere pagar</b> 	<b>Inducir Forzar</b>	<b>Castigar (Riesgo social)</b>

# Proceso de Cobranza

## Universo de contribuyentes



*Aviso importante*

**En la emisión también debe considerarse que muchos contribuyentes se duplican por errores en la etapa de registro, por ello la depuración debe ser constante.**

***Muchas gracias  
Preguntas?***



*Saúl Barrera Ayala*  
*saulba2005@hotmail.com*