



PERÚ

Ministerio
de Economía y
Finanzas

giz
Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

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

Octubre, 2012

MODULO 4

PROCESO DE COBRANZA DEL

IMUESTO PREDIAL



Gestión del Impuesto Predial



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 sujetos 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.



Pago voluntario

Medios de pago

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



The advertisement features a blue-toned background with a city skyline at the bottom. It includes several small 3D figurines holding various items: a wrench, a watch, a house, a medical cross, a waffle, and a camera. The text is in Spanish:

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

Atención: 332-8000 | L-V de 8 am a 8 pm. / S y D de 8 am a 2 pm.
E-mail: asuserservicio@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

Pago voluntario

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



Pago voluntario

Lugares de pago

Agencias Municipales



Entidades Financieras



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

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 intervenientes.

- 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 aplicarán 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

Pague sus tributos puntualmente
VENCIMIENTOS 2012

1ra. cuota	2da. cuota	3ra. cuota	4ta. cuota
29 FEBRERO	31 MAYO	31 AGOSTO	30 NOVIEMBRE

Sistema de Atención al Contribuyente. Consultoría del Jefe de

SAT

Cobranza preventiva

Acciones de recordación

a) Cartas

Este año mamá decide su regalo!!!

SON 5 VALES DE CONSUMO DE S/.1000 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 370 / Hora: 11:00 am.

CÓDIGO: 980250
 SÁNCHEZ AGUILAR BLADIMIRO
 AV FLORA TRISTÁN N° 520 - URB SANTA PATRICIA II ETAPA; LA MOLINA
 LA MOLINA

CONTACTOS EN AGENCIA PRINCIPAL :

CORREO ELECTRÓNICO : mepaco@sat.gob.pe
 TELÉFONOS : 315-2430 anexo 1210-1226
 LUGAR : Jr. Camaná 370, 2do Piso – Cercado de Lima

MENSAJE 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 "Clubes Zorritos", "Taller de Blusottería" y clases de "TAI CHI", para inscribirse debe comunicarse al teléfono 315-3430 anexo 1511 ó 1513 ó 1530.

ESTADO DE CUENTA
 Actualizado al 13/05/2009

Operación	Periodo	Detalle	Cta. C.R.	Perito Rec.	Periodo Rec.	Avale
Imp. Predial	2009 - 5	10-10	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-11	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-12	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-13	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-14	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-15	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-16	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-17	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-18	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-19	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-20	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-21	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-22	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-23	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-24	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-25	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-26	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-27	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-28	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-29	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-30	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-31	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-32	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-33	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-34	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-35	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-36	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-37	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-38	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-39	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-40	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-41	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-42	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-43	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-44	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-45	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-46	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-47	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-48	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-49	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-50	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-51	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-52	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-53	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-54	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-55	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-56	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-57	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-58	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-59	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-60	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-61	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-62	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-63	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-64	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-65	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-66	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-67	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-68	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-69	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-70	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-71	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-72	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-73	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-74	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-75	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-76	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-77	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-78	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-79	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-80	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-81	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-82	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-83	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-84	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-85	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-86	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-87	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-88	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-89	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-90	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-91	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-92	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-93	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-94	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-95	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-96	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-97	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-98	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-99	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-100	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-101	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-102	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-103	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-104	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-105	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-106	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-107	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-108	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-109	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-110	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-111	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-112	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-113	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-114	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-115	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-116	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-117	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-118	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-119	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-120	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-121	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-122	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-123	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-124	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-125	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-126	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-127	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-128	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-129	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-130	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-131	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-132	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-133	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-134	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-135	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-136	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-137	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-138	00000000000000000000		21/05/2009	Obligatorio
Imp. Predial	2009 - 5	10-139	00000000000000000000		21/05/2009</	

Cobranza preventiva

b) Volantes

**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: Av. Caminos N° 370, Lima
Agencia Centro Chico: Oficina N° 21-22, Lima

Agencia Argentina
Av. Argentina N° 1725, Av. Carlos A. Chapman N° 311, Calle Las Begoñas N° 463

Agencia Los Olivos
Av. Los Héroes N° 153 C.O.E., Surco

Agencia Jockey Plaza
Av. De Los Héroes N° 463

BANCOS AUTORIZADOS
• Banco de Crédito
• Scotiabank
• Banco Continental

Efectúe sus pagos en efectivo, vía Internet o con las tarjetas:
Visa, Mastercard, Cárdsair, Visa Electron, Crédit Falabella, Ripley, American Express, La Curacaví, Top Top, Ametroplaza y Ace Home Center.

Alí-SAT: 315-2400 • L-V de 8 am. a 8 pm. / S-D de 8 am. a 2 pm.
E-mail: asistencia@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

Cobranza preventiva

c) Medios virtuales



Cobranza preventiva

c) Medios virtuales

The screenshot shows a web browser window for the Municipalidad de Santiago de Surco. The page features a dark blue header with the municipal coat of arms and the text "santiago de surco" and "www.munisurco.gob.pe". Below the header is a large banner image of a yellow building. The main menu includes "Surco en Línea", "Surco Seguro", "Trámites", "Transparencia", "Obras", "Noticias", and "Enlaces". A red circle highlights a yellow banner in the center of the page. The banner has a blue arrow pointing left, the date "29 Mayo", and the text "Vencimiento Segunda Cuota Predial y Arbitrios 2009". It also includes the website address "www.munisurco.gob.pe" and the phrase "Ahorre tiempo, pagando por internet con total seguridad!". To the right of the banner, there are links for "Surco en línea", "encarte de gestión", "revista", "dcompras", "VBS", "red bancaria", "planos GIS", and "CENTROS DE ATENCIÓN SURCANOS". At the bottom of the page, there are logos for "VideoBlogSurco", "VSP", "VECINO", and "SURCANO PREFERENTE". The status bar at the bottom shows the URL "http://www.munisurco.gob.pe/municipio/laGestion/lasNormasEmitidas/proyecto_normas/2009/proyecto_normas2009.htm" and the time "09:44 a.m."

Cobranza preventiva

c) Medios virtuales

The screenshot shows the official website of the Municipalidad de La Molina, Peru. The page is titled 'Portal de la Municipalidad de La Molina' and features a banner with the text '¡La Molina.. por el rumbo correcto!'. The main navigation menu includes 'DISTRITO', 'MUNICIPALIDAD', 'Mapa del Site', 'Intranet', and links to the Mayor's speech ('Palabra de ALCALDE'), citizen ('Contribuyente EN LINEA'), resident ('Vecino VIRTUAL'), and complaints ('Quejas y Sugerencias a brevedad posible'). On the right side, there are sections for 'VIVIR EN LA MOLINA', 'TRANSPARENCIA', and 'COMUNÍQUESE'. The 'TRANSPARENCIA' section displays two orange diamond icons: one for 'CONSTRUCCIÓN DE VEREDAS DE ACCESO AL AA.HH. VIÑA ALTA TRAMO AV. LOS FRESNOS AV. LOS OLIVOS AA.HH. VIÑA ALTA - 1era etapa' and another for 'CONSTRUCCIÓN BOULEVARD LOS RODOENDROS MUSA'. Below these is a 'Leyenda' section with three colored diamonds: green for 'Terminado', blue for 'En Licitación', and yellow for 'En Ejecución'. The central part of the page features a chart titled 'Avances en la Recaudación Tributaria' showing the evolution of tax collection as of March 31, 2009. The chart compares Impuesto Predial (29.81%) and Arbitrios Municipales (24.30%). To the right, there is a section titled 'Para conocer...' containing links to 'Presupuesto Participativo 2010' and 'Licencias de Comercialización'. At the bottom, there is a reminder for citizens about their tax payments and a link to view historical alerts. A red circle highlights the 'Para conocer...' section.

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



Nº 493702

ACTA DE VISITA SAT CONTRIBUYENTE _____ TELÉFONO _____ FECHA _____ HORA _____ DIRECCIÓN _____ Nº _____ TIPO: <input type="checkbox"/> MEPECO <input type="checkbox"/> PRICO <input type="checkbox"/> NO TRIBUTARIO URBANIZACIÓN _____ DPTO/INT. _____ MZ/LOTE: _____ 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"/> Habitado 3 <input type="checkbox"/> Domicilio cerrado (Se dejó LECC bajo puerta) 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 ECONÓMICA: N° 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. NOMBRE: FIRMA: DNI:	CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE. NOMBRE: FIRMA: 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

Senor(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 efectivizarán 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 períodos vencidos, le informamos que lamentablemente procederemos a tratarla las medidas de embargo correspondientes, en mérito a las Resoluciones de Ejecución Coactiva (RECos) 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 período vencido durante el presente año 2005:

Período 2005-I	Período 2005-II	Período 2005-III	DEUDA TOTAL

Actualizado al 31/08/05

Recuerde, 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 332-2800 o vía correo electrónico a XXXXXXXX, 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 recompensada en el presente mes, quedo de usted.

Atentamente,



Pedro Ronald Yanac Pariasca
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 332-2800

DEBE 04-05

Lima, 01 de Septiembre del 2005

Carta Múltiple N^o 132-091-00000000

Senor(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 cuenta a pesar de las anteriores comunicaciones solicitándole el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, usted no se ha acogido 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 los teléfonos 332-3238 o 332-2800 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

Si otro particular, quedo de usted.



Pedro Ronald Yanac Pariasca
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 332-2800

Cobranza pre coactiva

Comunicaciones escritas

b) Citaciones

Lima, 01 de Agosto del 2005

CITACIÓN

Señor (es) :
«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 agradecemos 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 o de fuerza mayor temporal, deberá avisar a la Oficina que 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

INRO-MMIT

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

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

SECTOR (es) :
«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 agradecemos 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 agradecemos 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 úlimos para lo cual deberá coordinarse 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 Parillas
Jefe de División de Principales Contribuyentes
Servicio de Administración Tributaria

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

Division 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 Trimestre 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.

Alo-SAT: 332-8000 ► L - V de 8 am. a 8 pm. / S y D de 8 am. a 2 pm.
Email : asuservicio@sat.gob.pe www.sat.gob.pe

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

The poster features a blue background with a faint image of the Lima skyline at the bottom. It contains several small 3D-style icons representing different goods and services: a wrench, a clock, a paintbrush, a car, a house, a doctor with a stethoscope, a bricklayer, and a camera. The text is in Spanish, advertising a debt cancellation program where people can pay off their debts by handing over non-essential assets or services.

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

SAT, compromiso de trabajo!

The poster has a green header and footer. In the center, a woman is smiling while holding a document with the word "FRACCIONADA" written on it in red. The main text encourages users to decide how to pay off their debts in 36 installments, listing specific types of debts that can be fractioned. It also notes that payments may differ if certain months of the year are missed.

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.

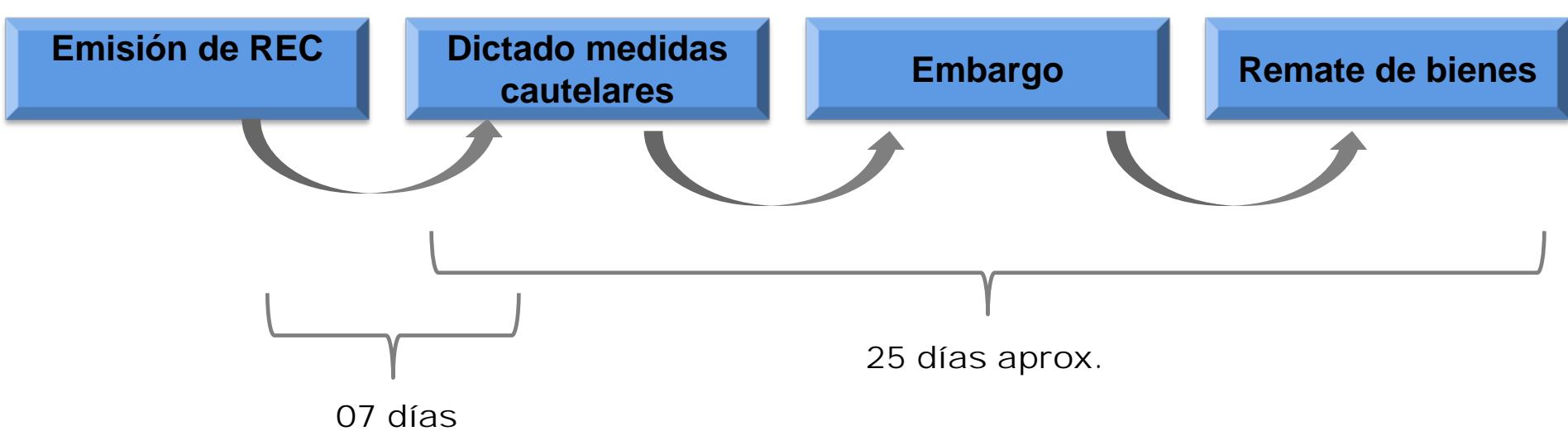


Cobranza coactiva

Procedimiento

Deuda Exigible: (Condición previa)

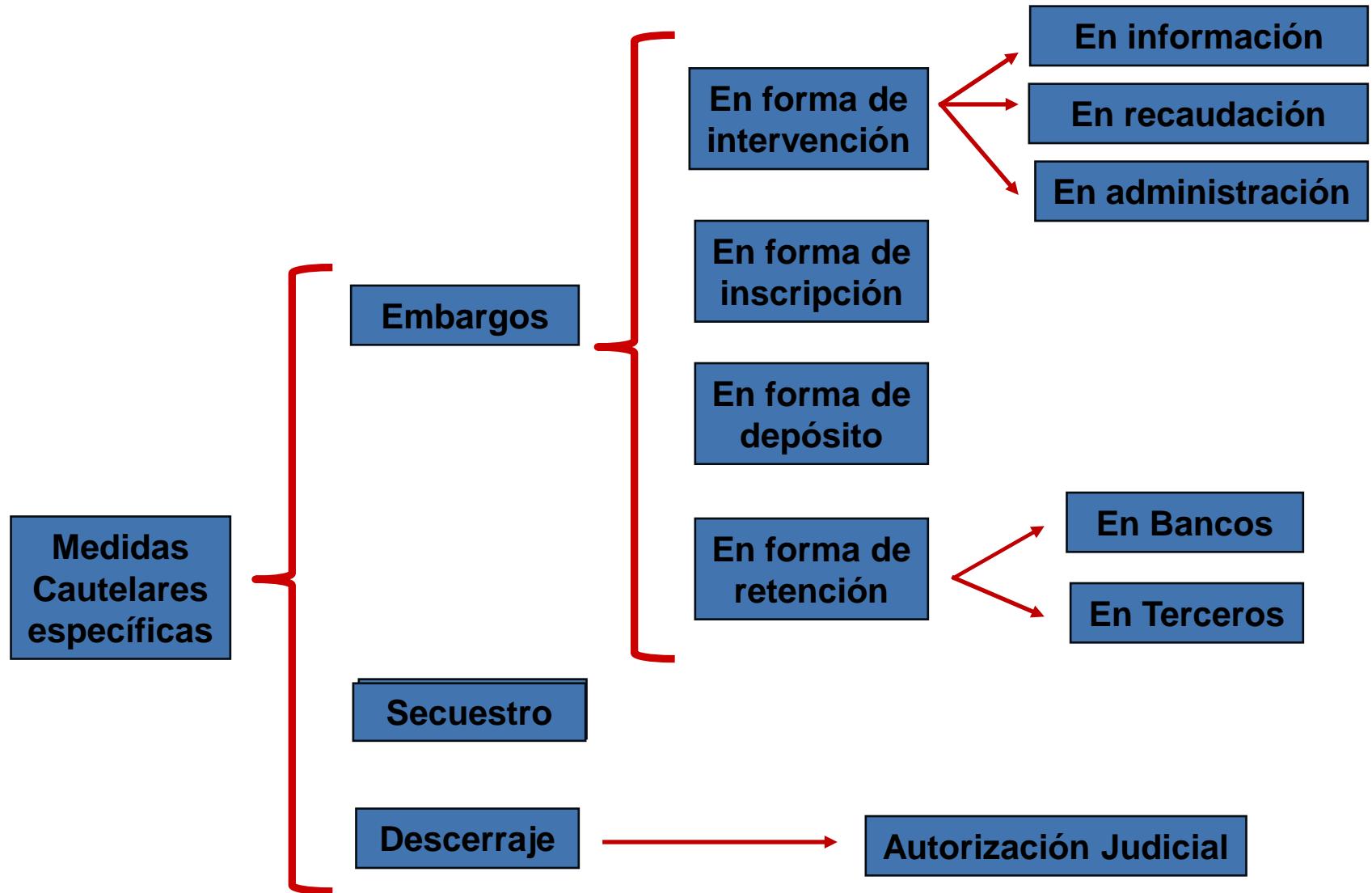
- ✓ Establecido mediante acto administrativo conforme a ley.
- ✓ Debidamente notificado.
- ✓ No este impugnado dentro de los plazos de ley.



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



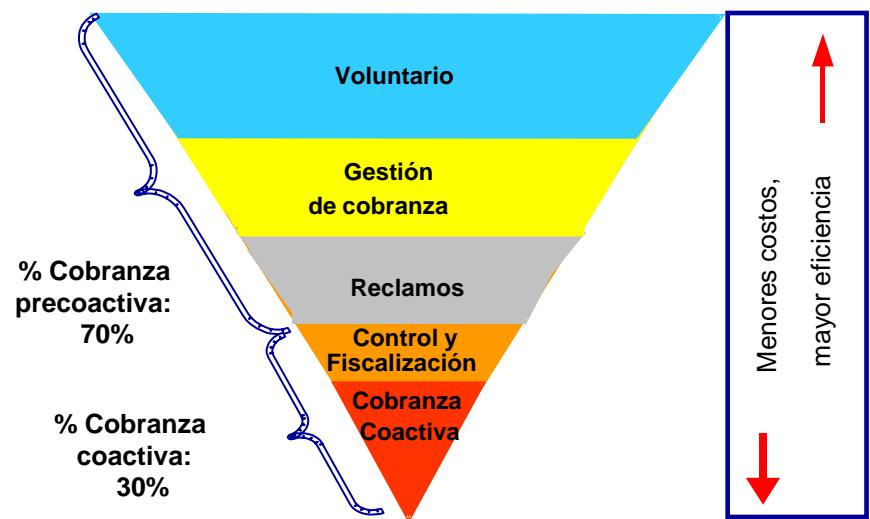
Modelos de Cobranza

HOY



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

HACIA DONDE IR



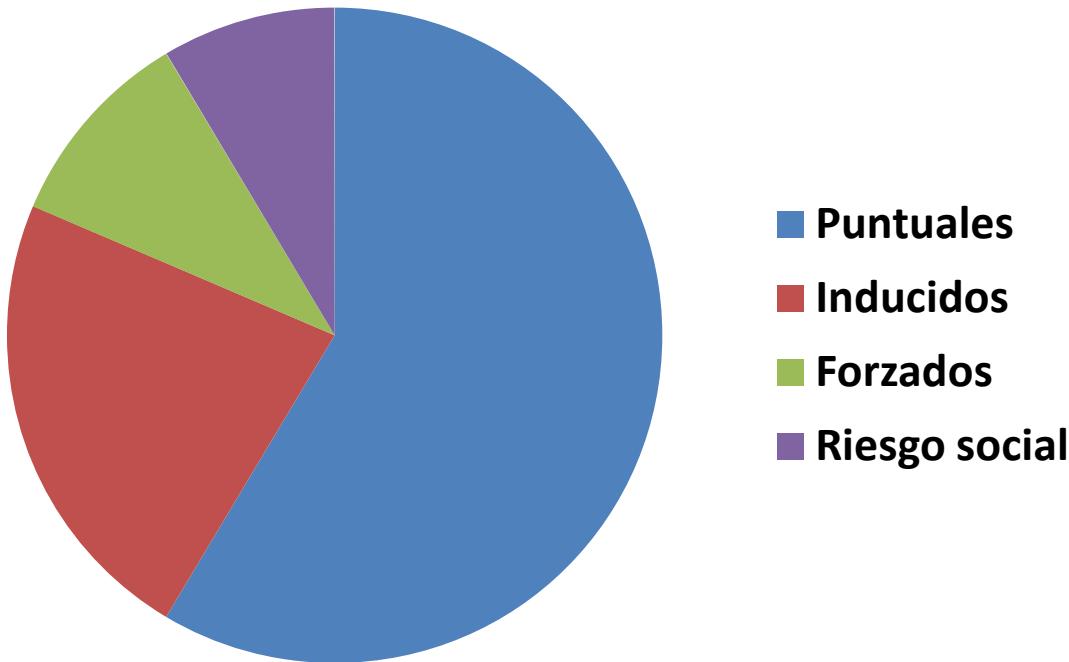
- Alto nivel de pago voluntario
- Baja proporción de deuda prescrita
- Ingresos se sustentan en el pago oportuno y voluntario

Proceso de Cobranza

	Puede pagar	No puede pagar
		
Quiere pagar	Facilitar	Facilitar
No quiere pagar	Inducir Forzar	Castigar (Riesgo social)

Proceso de Cobranza

Universo de contribuyentes



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*