



PLAN OPERATIVO ANUAL 2021 – 2022

| GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN JUAN NONUALCO | UNIDAD DE RECUPERACION DE MORA | FECHA: 14 de julio de 2021 a julio 2022 | RESPONSABLE DE UNIDAD: ALFREDO OBDULIO VÁSQUEZ MIRANDA | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ESTRATEGIA I: INNOVACION ESTRATEGICA Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA MEDIANTE LA RECUPERACION OPORTUNA DE RECURSOS TRIBUTARIOS. | | | | | |
| ESTRATEGIA II: MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN COBRANZA. | | | | | |
| OBJETIVO GENERAL: Lograr una idónea recaudación de los tributos municipales, ejecutando procesos de recaudación estratégicos, innovadores, tecnológicos, administrativos y judiciales que contribuyan a la sostenibilidad económica fundamentados en la mejora continua; brindando servicios de calidad, oportunos, eficientes hacia la población del municipio de San Juan Nonualco. | | | | | |
| OBJETIVOS | METAS | ACTIVIDADES | PERIODO | RECURSOS | INDICADOR |
| Desarrollar la unidad de recuperación de mora con innovación, estrategia y oportuna atención al contribuyente. | <p>Brindar atención fundamentada en calidad y tiempo oportuno hacia las personas internas y externas que requiera nuestros servicios.</p> <p>Revisar los procedimientos empleados anteriormente en el área de recuperación de mora.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Extensión de documentos de manera oportuna. • Brindar una atención cordial a los contribuyentes • Atender el sistema de atención a contribuyentes por medio de social media y correo electrónico. | <p>Mayo 2021 – mayo 2022</p> | <p>Auxiliares de Recuperación de Mora</p> <p>Gestores de cobros</p> <p>Jefe de la Unidad de Recuperación Tributaria.</p> <p>Jefatura Sistema de innovación Municipal.</p> <p>Espacio físico apropiado</p> | <p>Fichas catastrales actualizadas.</p> <p>Fichas de cobro actualizadas.</p> <p>Informe de actividades diarias y estadísticas.</p> <p>Documentos de gestiones de cobro actualizados</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | <p>Innovar en la cobranza de tributos municipales en el departamento de La Paz mediante la ejecución de estrategias de digitalización de procedimientos.</p> <p>Realizar estrategias integrales en el manejo de cobranza integral municipal en el municipio de San Juan Nonualco.</p> <p>Recuperar en un 2% tributos adeudados a la municipalidad de san juan Nonualco en los primeros 2 meses de gestión</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Emitir planes de pago de manera oportuna y dar el seguimiento correspondiente. • Atender y escuchar de parte de la jefatura, a contribuyentes que así lo requieran • Realizar reuniones de planificación y evaluación con colaboradores. • Revisión y análisis de procesos de atención de manera constante con el fin de propiciar su mejora. • Emitir planes de pago solicitados. • Actualizar las resoluciones de Catastro. | | <p>Mobiliario de oficina e informático.</p> <p>Papelería, Carné de identificación.</p> <p>Correo electrónico institucional.</p> | |
|--|---|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|--|--|
| <p>Ejecutar proyectos, y acciones orientadas a la Recuperación de Mora, con herramientas de cobranza persuasiva.</p> <p>Potenciar la continua innovación de sistemas de geolocalización de tributos de actividad económica mediante la utilización de herramientas tecnológicas que permiten tener un mayor registro y control de la recuperación en momento exacto.</p> | <p>Potenciar la ejecución estratégica de recuperación de tributos mediante la innovación de registro tecnológico y estrategias persuasivas de cobranza gubernamental, disminuyendo así el monto de la mora municipal por los contribuyentes.</p> <p>Realizar proceso de revisión de las cuentas a fin de garantizar que la información generada en los estados de cuenta e historiales de abono sea veraz y correcta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semanales de planificación y monitoreo de ejecución. • Realizar gestión de cobros mensual a contribuyentes por negocios de subsistencia y empresas, ya sea a través de notificación, visitas, por correo electrónico o cualquier otro medio. • Identificar cuales sectores presentan deuda para hacer Gestión de cobros de mora. | <p>Junio 2021 – mayo 2022</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de cobros • Gestores de cobros • Encargado de Recuperación Tributaria • Papelería, impresora, fotocopidora, tablas de inspección, lapiceros, lápiz. Teléfono móvil. SIM. • Leyes y Ordenanzas actualizadas. • Folders tamaño carta, ampos tamaño carta. | <p>Creación de sistema de geolocalización para control de tributos.</p> <p>Control de notificaciones y citatorio entregadas.</p> <p>Expedientes ordenados.</p> |
|--|---|--|-------------------------------|--|--|

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Potenciar el sistema de geolocalización de tributos municipales.• Notificación eficiente y sistemática del cobro a cuentas con mora en inmuebles.• Coordinar actividades con Desarrollo Humano para concientizar y socializar los servicios prestados por la municipalidad. | | | <p>Reportes comparativos de Mora.</p> <p>Control de ingresos mensuales.</p> <p>Ordenanzas municipales.</p> |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|--|--|
| <p>Impulsar beneficios y opciones de pago a la población, para una mejor recaudación.</p> | <p>Persuadir mediante la Realización del proceso de ordenanzas transitorias de exoneración de intereses y multas beneficios a los contribuyentes para que acerquen a pagar impuestos municipales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar procesos de ordenanzas transitorias de exoneración de intereses y multas. • Elaborar un plan de ejecución y divulgación de dicha ordenanza. | <p>Mayo 2021 – mayo 2022</p> | <p>Comisión asignada de proceso de ordenanzas transitoria de exoneración de intereses y multas municipales.</p> | <p>Reportes de montos exonerados por cuentas atendidas durante el año en Unidad de Cuentas Corrientes.</p> |
| <p>Revisar e innovar las políticas de cobro de forma que contribuyan a una mejor recaudación tributaria municipal.</p> | <p>Innovar e Implementar políticas de cobro que contribuyan a una mayor recaudación tributaria.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Proponer la aprobación de una comisión para trabajar los cambios de la política de cobros. • Comunicar y capacitar para ejecutar de mejor manera los cambios con el personal del departamento. | <p>Agosto 2021 – mayo 2022</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Leyes y ordenanzas, Política actualizada | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>Reuniones semanales de planificación y monitoreo de ejecución.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Realizar gestión de cobros mensual a contribuyentes por negocios de subsistencia y empresas, ya sea a través de notificación, visitas, por correo electrónico o cualquier otro medio.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Identificar cuales sectores presentan deuda para hacer Gestión de cobros de mora.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Potenciar el sistema de geolocalización de tributos municipales.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Comunicar y capacitar para ejecutar de mejor manera los cambios con el personal del departamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

