



Normativa Municipal

Diario Oficial La Gaceta 120 del 22 de junio del 2000

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

REGLAMENTOS

MUNICIPALIDADES

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DEL DESEMPEÑO E INCENTIVOS

Considerando:

1º Que la creación del Cuerpo Corporativo denominado "Agente de Cuenta" ha sido un acierto de la administración por la proyección que ha tenido en la gestión de cobro y el trato personalizado hacia el contribuyente.

2º Que se hace necesario que el Reglamento operativo de control de evaluación del rendimiento en lo que se refiere a los Agentes de Cuenta sea revisado en forma periódica para ajustarlo en las necesidades de cada período.

3º Que se ha realizado una revisión exhaustiva del Capítulo VIII del Reglamento de Evaluación del Desempeño e Incentivos que regulen las diferentes actividades de los Agentes de Cuenta para efectos de la evaluación del desempeño y de los incentivos correspondientes. **Por tanto,**

Modifíquese, adiciónese y créanse los siguientes artículos al Reglamento del Desempeño e Incentivos en la parte del Capítulo VIII de la figura del Agente de Cuenta, de conformidad con lo que adelante se dirá:

- a. Adiciónese al artículo 72, después del primer párrafo de la siguiente forma: "El Agente de Cuenta deberá a la hora de presentar su Plan de Trabajo de considerar los siguientes parámetros como acción mínima trimestral en su gestión de cobro: envío de 500 faxes, realización de 500 llamadas telefónicas, 250 envíos de correo corriente, 100 envíos de correo certificado, solicitud de publicaciones para enviar la prescripción todas las que tengan localización y en peligro de prescripción".
- b. Refórmese en su totalidad el artículo 75 del Control: "Diariamente el Agente deberá preparar un reporte con las visitas que realice, las llamadas que haga y los faxes que envíe; a esto se le agregará los resultados que se obtengan en cada acción, para guiar esta agenda de control, la Jefatura le suministrará un formulario donde se establezca la información necesaria que debe manejar. Además indicará si realizó alguna labor, asesoramiento a otro para un contribuyente de su cartera y que así lo hubiere solicitado. Estos documentos le servirán al Agente para valorar su propia labor, controlar su grupo de cuentas, preparar los reportes que la Jefatura le solicita. A la Jefatura le será muy útil en la labor de control.
Con base en estos reportes, la Unidad de Cobro Administrativo y los Agentes de Cuenta deberán presentar un informe trimestral para efectos de control del trimestre, que deberá contener, al menos, la siguiente información: cantidad de envíos por faxes, llamadas telefónicas, correo corriente, correo certificado, solicitud de publicaciones para evitar la prescripción, todas las que no tengan localización y estén en peligro de prescripción, detalles de visitas realizadas, detalles de cuentas pendientes por trimestre y por tributo y cuentas con problemas enviadas a la Jefatura. El Agente de Cuenta presentará el informe trimestral a que se refiere este artículo ante el Jefe de la Unidad de Cobro Administrativo, dentro de los primeros cinco días hábiles al mes siguiente al cierre de trimestre. Por su parte el Jefe de la Unidad citada, presentará el informe trimestral correspondiente al Jefe de Departamento de Cobranzas a más tardar el octavo día del mes y deberá trasladar el informe elaborado a la Dirección Financiera el decimotercer día hábil del mes siguiente al cierre. Los informes de cada trimestre serán elaborados en formularios estándar, debidamente diseñados al efecto. Todos los reportes deberán ir en un mismo orden de ideas de acuerdo a los resultados. Este documento deberá estar a disposición de sus jefaturas en cualquier momento durante el día.
El Agente que incumpla en la presentación del Informe trimestral en la fecha indicada será objeto de amonestación por presentación tardía.
- c. Créase el artículo 76 de Visitas a los Contribuyentes. " Los Agentes de Cuenta deberán cumplir con un mínimo de veinticinco visitas a los contribuyentes dentro de cada trimestre, las cuales deberá ser contempladas dentro del Plan de Trabajo en el detalle de estrategias de visitas. Las visitas programadas por los Agentes en su Plan de Trabajo pueden ser negociadas con la Jefatura del Departamento atendiendo circunstancias propias del trimestre en cobro. Por lo anterior el actual artículo 76 se transforma en artículo 76 bis.
- d. Créase el artículo 78 de la inclusión y exclusión de cuentas. "Las cuentas que se compruebe en forma fehaciente que no reúnen las condiciones mínimas necesarias para hacerle una gestión de cobro, serán excluidas de la evaluación

trimestral mientras se investigan. La sustitución de cuenta, solo puede realizarse cuando la cuenta que será sustituida presenta alguna de las siguientes situaciones:

- a. cuentas con recursos de amparo sin resolver y que paralicen la gestión de cobro
- b. Cuentas con problemas de registro
- c. Cuentas con reclamos no resueltos
- d. Cuentas no canceladas por problemas de multas por trabajos sin permiso y otros.

Para la exclusión e inclusión de cuentas se regirá el siguiente procedimiento:

- a. Toda exclusión e inclusión deberá hacerse en los primeros quince días naturales de inicio de cada trimestre y deberá estar plenamente justificado con oficio y documentos y esta prueba corre por cuenta de los Agentes.
- b. La cuenta excluida puede ser sustituida por otra siempre y cuando el problema que afecte a la primera sea de tal magnitud que no permita una solución rápida.
- c. Si una cuenta solo tiene problemas con el tributo, el Agente de Cuenta regirá prestando el servicio al contribuyente en la parte que si está habilitado para el cobro. Si el contribuyente cancela lo gestionado por el agente se contabilizará como cuenta al día.
- d. Las cuentas problemas que van teniendo una solución serán reintegradas al cobro excluyéndose la cuenta sustituta.
- e. Las modificaciones de exclusión e inclusión que estén dentro de los pasos señalados con anterioridad, deberán ser comunicados por escrito al agente en un tiempo prudencial no mayor de quince días naturales por parte de la Jefatura o dependencia que origine el movimiento y se debe señalar el número de cuenta, el nombre del contribuyente y la razón del movimiento.

Por lo anterior el actual artículo 78 "se transforma en artículo 78 bis."

- e. Créase el artículo 80 bis de la responsabilidad de los agentes en la prescripción de los tributos.

Al tenor de lo que establece el Código Municipal en su artículo 73, los agentes deberán mantener un control estricto de sus cuentas y deberán en forma oportuna notificar a los contribuyentes cuyas cuentas estén en peligro de prescripción. Las cuentas que estén en peligro de prescripción y que no haya sido posible localizarlas, deberán ser enviadas para el respectivo cobro.

En los casos de cuentas en que se haya agotado la gestión de localización tanto interna como externa y aún no haya sido posible su localización, éstas deberán ser reportadas a la Jefatura de Departamento para publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

A efecto de sentar las responsabilidades establecidas en el artículo 73 del Código Municipal el Agente de Cuenta deberá abrirsele un proceso administrativo, dicho proceso será responsabilidad del Departamento de Cobranzas, que determine el grado de responsabilidad en cuanto a una cuenta prescrita partiendo de la fecha en que le fue entregada la cuenta (s).

- f. Adiciónese al artículo 84 sobre la aplicación del incentivo. Se establece que las recalificaciones o cambios que experimentan las cuentas "A" quince días naturales antes del vencimiento del trimestre que va a ser evaluada no serán consideradas para efectos de evaluación, siempre y cuando los saldos que muestren esas cuentas sean producto de esos cambios o recalificaciones. Se detallan a continuación los casos más comunes:

- * Recalificación por ajustes en tarifas
- * Tasas nuevas que afecten el monto trimestral
- * Cambios por el uso del suelo
- * Cambios en la categoría del servicio
- * Errores que se corrigen en la base de datos
- * Incrementos en la tasa impositiva de los impuestos (Patentes y bienes inmuebles)
- * Algún impuesto o recargo (s) cargados tardíamente en la emisión.

Cuando se presente alguno de los casos anteriores y que afecte la evaluación del rendimiento de un Agente (s) deberá constar en el expediente las pruebas del caso.

- g. Adiciónese al artículo 85 del reconocimiento de los arreglos de pago y pagos fraccionados como cuenta (s) al día para efectos de incentivo. Se introducen los arreglos de pago y pago fraccionados como una gestión de cobro válida para efectos del incentivo

* Todo arreglo de pago en Servicios Urbanos y Bienes Inmuebles se conocerá por un periodo de seis meses después de haberse formalizado. Igualmente los pagos fraccionados en patentes serán reconocidos por un periodo de treinta días naturales (30) después de haberse formalizado. Para que esto tenga validez en el

momento de la evaluación el arreglo y/o pago fraccionado tiene que estar al día en la cuota correspondiente al cierre del trimestre que se evalúa.

- * Los arreglos de pago y pagos fraccionados autorizados en plazos mayores a los estipulados por la Jefatura o la Dirección Financiera según corresponda serán considerados como una gestión válida para efectos de la evaluación trimestral e igualmente tienen que estar al día con la cuota correspondiente al cierre del trimestre evaluado.

Transitorio.—Las anteriores modificaciones, adiciones y creaciones regirán a partir de la publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*”

Acuerdo firme N° 10, artículo V, sesión ordinaria N° 131, del 30 de mayo del 2000.

San José, 1° de junio del 2000.—Teo Dinarte Guzmán, Jefe Departamento de Comunicaciones.—1vez.—(O.P. N° 1857).—C-24890.—(35751).