

**MUNICIPALIDAD DE ALVARADO**  
**DEPARTAMENTO DE ÁREA TRIBUTARIA**

**INFORME DE AVANCE SOBRE PLAN DE ACCIÓN  
DE LA SUB UNIDAD DE COBROS PARA LA  
RECUPERACIÓN FINANCIERA DE LA  
MUNICIPALIDAD DE ALVARADO**

**LIC. DIEGO RAMÍREZ CHACÓN**  
**CARTAGO, COSTA RICA**  
**NOVIEMBRE, 2019**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>ACCIONES ESTRATÉGICAS REALIZADAS .....</b>	<b>4</b>
<b>Proceso de depuración.....</b>	<b>4</b>
<b>Proceso de cobro preventivo. ....</b>	<b>4</b>
<b>ACCION No. 3 .....</b>	<b>6</b>
<b>Creación de campañas de promoción y publicidad sobre el cobro. ....</b>	<b>6</b>
<b>ACCION No. 4 .....</b>	<b>7</b>
<b>Suspensión de servicios .....</b>	<b>7</b>
<b>ACCION No. 5 .....</b>	<b>9</b>
<b>Convenios inter departamentales .....</b>	<b>9</b>
<b>ACCION No. 6 .....</b>	<b>10</b>
<b>Creación de un Sistema de Información Gerencial .....</b>	<b>10</b>
<b>ACCION No. 7 .....</b>	<b>11</b>
<b>Ordenamiento y acondicionamiento de la oficina de Área Tributaria.....</b>	<b>11</b>
<b>ACCION No. 8 .....</b>	<b>12</b>
<b>Redistribución de las sub unidades que conforman el departamento. ....</b>	<b>13</b>
<b>ACCION No. 9 .....</b>	<b>14</b>
<b>Creación de metas para el departamento de cobros. ....</b>	<b>14</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe lleva como objetivo primordial, dar a conocer los avances obtenidos sobre las gestiones mencionadas en el Plan de Acción de la Sub Unidad de Cobros para la Recuperación Financiera de la Municipalidad de Alvarado, en cuanto a la recuperación del pendiente de cobro, específicamente, en lo que se refiere al cobro de impuestos, tasas y servicios brindados a los contribuyentes.

Se hace mención a las labores diseñadas para la resolución de problemas, así como para la mejora de los procesos durante el año 2019, en busca del alcance de los objetivos propuestos en el plan, así como para la mayor eficiencia en el uso de los recursos destinados.

El ciclo de tiempo que comprende es de anual, por lo que las acciones se complementan con informes parciales, que miden la efectividad de lo actuado. Estos fueron debidamente presentados al Concejo Municipal y a la administración, en etapas anteriores. Se realiza, además, un análisis del comportamiento sumado, para mostrar el avance efectivo.

Para esto, se hace uso de un formato fácilmente comprensible, de manera tal que permita al lector, el estudio de la información efectiva y que, a su vez, causa impacto en el desarrollo de la gestión municipal, claro está, en lo que es atinente al Área Tributaria.

## **ACCIONES ESTRATÉGICAS REALIZADAS**

### **Proceso de depuración.**

Como se menciona en el plan de acción, la información con la que se cuenta en la entidad es de gran importancia para todas las gestiones que se realizan en la institución. Más aún, para el departamento de cobros, el cual depende de ella para localizar a las personas que presentan algún atraso en sus pagos.

Para ello, se han girado instrucciones a los funcionarios del departamento de Área Tributaria en su totalidad, para que toda la información que se encuentre en los formularios, llámese patentes, declaración de bienes inmuebles, arreglos de pago, usos de suelo, entre otros, sean incluidos en el sistema tributario municipal, con el fin de que la información pueda ser utilizada por el departamento de cobros, aunque sea consignada por otro departamento.

De igual forma, se giran ordenes solicitando al personal que en el momento que el contribuyente sea atendido, se le solicite su identificación y se proceda a actualizar los datos de primera mano.

A cada uno de los colaboradores del departamento, se le ha enseñado a utilizar plataformas de internet como Registro Nacional, Tribunal Supremo de Elecciones, entre otras, para dar seguimiento a los contribuyentes sobre los que se existe información en las bases de datos de la Municipalidad.

### **Proceso de cobro preventivo.**

Se ha designado a una persona para que, de forma diaria, se logrado detectar que, en una gran cantidad de casos, el contribuyente no acude a realizar el pago de sus adeudos con la institución por olvido o por ignorar la existencia de los mismos. Es

por esto que una acción estratégica fundamental, es el inicio de un proceso continuo de avisos a la población, sobre el pendiente de pago.

Para ello, se hará uso de la plataforma de mensajería de texto con la que cuenta la central telefónica IP de la Municipalidad, con la cual se pueden enviar colas de mensajes automáticos a los números reportados en la base de datos, por medio de la generación de reportes del sistema tributario.

Además de esto, será necesario iniciar con un proceso de llamadas telefónicas para contactar a los contribuyentes que tengan este medio, con el fin de hacerles conocedores de la deuda, aprovechando para corroborar información vital para la notificación exitosa del adeudo, como lo es dirección exacta, correo electrónico, entre otros.

#### **Recursos:**

Chip telefónico.

Internet, teléfono, electricidad, agua.

Oficinas.

Papel, tinta, impresora, computadora y materiales de oficina.

Sistema Tributario Municipal.

Presupuesto disponible en el código correspondiente a las comunicaciones telefónicas en el programa de dirección.

Gestión de dinero procedente de caja chica para la recarga de un chip telefónico asignado a la Municipalidad.

Configuración de la plataforma de mensajería de texto de la central telefónica IP de la Municipalidad.

Personal dedicado a realizar las llamadas telefónicas.

Personal dedicado a realizar las colas de mensajes de texto.

#### **Responsables.**

Departamento de Área Tributaria.  
Administración.  
Tesorería o proveeduría.

### **Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

### **ACCION No. 3**

#### **Creación de campañas de promoción y publicidad sobre el cobro.**

La existencia de páginas de Facebook en la comunidad, encargadas en muchas ocasiones de divulgar la información importante para los habitantes, han convertido a este medio en un recurso de difusión de gran impacto en la población.

Es por esto que se apuesta por acciones estratégicas orientadas al realizar anuncios y avisos en formato digital en el Facebook oficial de la Municipalidad.

Por otra parte, se aprovecha este tipo de publicidad para ser subido a la página web de la institución, en donde aparte de informar a la población, la misma puede interactuar con los medios de pago que se ofrecen.

En cuanto a la promoción, se incentivará a la población a realizar el pago de sus impuestos de forma anual, durante los meses de enero, febrero y marzo, con lo que pueden acceder a un descuento que dependerá de lo acordado por el Concejo Municipal, pero que bien puede ser de un 5%.

#### **Recursos:**

Acuerdo del Concejo Municipal.

Acceso a publicaciones en la página web de la Municipalidad.

Acceso a publicaciones en la página de Facebook oficial de la Municipalidad.

Computadora, papel, tinta, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad y agua.

Oficina.

Sistema Tributario Municipal.

Personal dedicado única y exclusivamente a estas labores.

### **Responsables.**

Concejo Municipal.

Administración.

Departamento de Área Tributaria.

### **Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

### **ACCION No. 4**

#### **Suspensión de servicios**

En el caso de los servicios que son facilitados por el municipio, ante el no pago de los mismo, procede la suspensión de los mismos.

Es por esto que, se apuesta por una campaña de corta de servicios de agua potable, a los contribuyentes que se encuentren en mora.

Esta acción además de ser estratégica, constituye el efectivo cumplimiento de lo estipulado en el reglamento de manejo del Acueducto Municipal, por lo que esta acción será regida por lo expreso en esta norma.

Para esto, será creado un “Procedimiento para Control de Cortas de Servicio de Agua Potable”, el cual será comunicado a todo el personal de Área Tributaria, por medio oficial.

#### **Recursos:**

Directriz de comunicación del procedimiento por parte de la jefatura de Área Tributaria.

Computadora, papel, tinta, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad y agua.

Oficinas.

Sistema Tributario Municipal.

Personal dedicado exclusivamente a esta labor.

#### **Responsables.**

Administración.

Departamento de Área Tributaria.

Departamento de Acueducto Municipal.

#### **Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.



## **ACCION No. 5**

### **Convenios inter departamentales**

La Municipalidad de Alvarado, debe funcionar como una sola unidad, en la que se entrelazan todos los procesos en la búsqueda de un solo objetivo, el cual es el servicio a los contribuyentes.

De esta manera, en el departamento de cobros, se convierte en pieza esencial de este engranaje, ya que es el encargado de la recaudación de los pagos, por los servicios que son brindados, con el fin que los dineros sean administrados y re invertidos en la mejora y aumento de los mismos o nuevos servicios, con lo que todos somos beneficiados.

Bajo esta línea de acción, se realizarán convenios de cooperación entre departamentos, iniciando con el departamento de cajas, quien es dependencia directa de la Tesorería Municipal. De esta forma, al ser este departamento de contacto con las personas, se logrará la cooperación de la persona encargada de cajas, para la actualización de datos, la generación de arreglos de pago, así como en la facilitación de información al contribuyente, en cuanto a los procesos de cobro y deuda que se han iniciado en la municipalidad a su nombre.

Por otra parte, se iniciarán convenios con el departamento de acueducto, para lograr la cooperación de los fontaneros, en la ubicación y cambio de tomas de agua que son de difícil acceso, con el fin de que se pueda acceder a ellos fácilmente y realizar la corta por deudas en este servicio.

### **Recursos:**

Computadora, papel y materiales de oficina.

Corriente eléctrica, teléfono y agua.

Oficinas.

Reuniones de seguimiento con personal.

Personal de Área Tributaria y de las demás unidades de la Municipalidad.

### **Responsables.**

Administración.

Departamento de Área Tributaria.

Demás unidades de la Municipalidad.

### **Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

## **ACCION No. 6**

### **Creación de un Sistema de Información Gerencial**

La información es determinante del éxito o fracaso de un programa.

En este caso, al ser un departamento dedicado al cobro de los adeudos de los contribuyentes, se vuelve trascendental contar con la información estratégica actualizada.

Es por esta razón que, se desarrollará un Sistema de Información Gerencial SIG, que brinde información de alto impacto para la toma eficaz de decisiones, orientado a la mejora continua de los procesos.

**Recursos:**

Computadora, papel, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad, teléfono y agua.

Oficinas.

Personal de Área Tributaria.

Sistema Tributario Municipal.

**Responsables.**

Jefatura del Departamento de Área Tributaria.

Administración.

**Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

**ACCION No. 7**

**Ordenamiento y acondicionamiento de la oficina de Área Tributaria.**

Con la finalidad de corregir problemas de seguridad de los funcionarios, la custodia y ordenamiento de los documentos que se guardan en ella, así como con el fin de mejorar la percepción de espacio y coadyuvar a la mejora del ambiente laboral del departamento, se realizarán cambios en la distribución de la oficina principal de Área Tributaria.

Para esto, será necesaria la redistribución de los escritorios, archiveros y muebles de dicha oficina.

De igual forma, se realizará la compra de mobiliario y de una pared móvil.

Por otra parte, se abrirá la puerta de emergencia, para facilitar la evacuación de la oficina en caso de emergencia.

**Recursos:**

Computadora, papel, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad, teléfono y agua.

Oficinas.

Personal de Área Tributaria.

Sistema Tributario Municipal.

Presupuesto.

**Responsables.**

Jefatura del Departamento de Área Tributaria.

Administración.

Proveeduría Municipal.

**Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

**ACCION No. 8**

## **Redistribución de las sub unidades que conforman el departamento.**

El departamento de cobros, es una sub unidad de Área Tributaria, por lo cual, para dar la importancia y responsabilidades debidas a tan importante dependencia, se hace necesario el reordenamiento y distribución de funciones, para determinar recursos exclusivos a las funciones de recuperación financiera.

En este sentido, se realizará la re distribución de los procesos según las sub unidades que conforman el área, de la siguiente forma:

### Área Tributaria:

#### Control Territorial:

Impuesto de Bienes Inmuebles.

Catastro y Valoración.

#### Recuperación Financiera y Licencias:

##### **Cobros**

Patentes

#### Transportes:

Notificaciones.

Inspecciones.

Vehículos.

### **Recursos:**

Computadora, papel, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad, teléfono y agua.

Oficinas.

Personal de Área Tributaria.

Sistema Tributario Municipal.

Presupuesto.

## **Responsables.**

Jefatura del Departamento de Área Tributaria.  
Administración.

## **Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

## **ACCION No. 9**

### **Creación de metas para el departamento de cobros.**

Una de las falencias encontradas en el departamento, ha sido la falta de metas claras y el control de cumplimiento de las mismas en el tiempo.

Para cubrir esta falta, se generan metas que durante la primera etapa consisten en lo siguiente:

Depuración de información de contribuyentes deudor. Cantidad mínima diaria: 10.

Confección de expediente de cobro y de primero a segunda notificación de cobro administrativo. Cantidad mínima diaria: 10.

Registro de expediente de cobro y de primera o segunda actividad de cobro el sistema tributario municipal. Cantidad mínima diaria: 10.

Notificación personal efectiva. Cantidad diaria mínima: 10.

## **Recursos:**

Computadora, papel, impresora y materiales de oficina.

Internet, teléfono, electricidad, teléfono y agua.

Oficinas.

Personal de Área Tributaria.

Sistema Tributario Municipal.

Presupuesto.

**Responsables.**

Jefatura del Departamento de Área Tributaria.

Administración.

**Medición de efectividad.**

Por medio de la presentación de informes bimensuales y trimestrales a la administración y al Concejo Municipal.

Acciones:

Cobro preventivo

Llamadas telefónicas. 25 llamadas diarias.

Correos electrónicos.

En concordancia al Reglamento de Cobro de la Municipalidad de Alvarado, se da inicio a los procesos de cobro administrativo de tipo masivo. Este proceso consiste en la identificación de las personas deudoras, se les realizan dos notificaciones de tipo escrita con plazos de tres días hábiles cada una. Si se incumple el plazo o se re usa a realizar el pago o en su defecto, el descargo correspondiente, se procede a pasar el expediente a cobro extra judicial, en el cuál, es uno de los abogados contratados, los que notifican la deuda, con un plazo de ocho días hábiles. Si aún así la deuda es incumplida, se pasa el proceso a cobro de tipo judicial. Este a ha sido un proceso pionero en esta municipalidad, ya que nunca en la historia se ha contado con profesionales en derecho para uso exclusivo de la recuperación de las deudas a la institución.

Creación y configuración de un reporte mensual en el sistema tributario municipal SITRIMU, que contiene todos los números de teléfono y correos electrónicos de todas las personas que se encuentran en estado de morosidad al inicio del mes correspondiente. Este reporte fue creado con el fin de iniciar con el proceso de envío masivo de mensajes de texto, como aviso a las personas para mantenerles al tanto de sus pagos pendientes ante la Municipalidad.

Creación y mejora continua del proceso de cortas de servicio de agua en todas sus categorías. Este proceso hace constar por escrito, todos los pasos a seguir por la persona de Área Tributaria, encargada del proceso, así como de las responsabilidades del fontanero. Con el fin de mantener un control específico sobre los servicios cortados y reconectados. Este proceso se enuncia a continuación.

Procedimiento para cortas de servicio de agua, control y seguimiento.

1) De manera diaria, se debe gestionar un reporte del Sistema Tributario Municipal SITRIMU, en donde se visualicen los datos de los contribuyentes que se encuentran en estado de morosidad por concepto de servicio de agua potable. Esto



siguiendo los parámetros mencionados en el “Reglamento para la Operación y Administración del Acueducto Municipal”.

2) Del reporte mencionado en el punto anterior, se deben tomar y revisar al menos una cantidad de quince contribuyentes, con el fin de que se dé el sustento necesario para el día de trabajo del fontanero de turno. Cuando se indica que se debe “revisar”, se hace referencia a consultar cada uno de los abonados en SITRIMU, para verificar la existencia del adeudo y sus períodos, antes de continuar con el paso siguiente.

3) Esta lista debidamente verificada, se debe enviar en formato digital por medio del correo electrónico institucional, a todos los funcionarios administrativos del Acueducto Municipal, así como a la encargada de “cajas”, con el fin de mantenerles informados de las acciones a tomar, de igual forma con copia al jefe del departamento de Área Tributaria.

4) Durante el mismo día, el jefe de Área Tributaria, delegará en alguno de los colaboradores del departamento, la función de intentar contactar por medio telefónico o correo, a los contribuyentes que cuenten con alguno de estos medios inscritos en la Municipalidad. Cada persona, sea contactada o no, será registrada con la respectiva anotación en la misma lista, la cual posteriormente será facilitada a la persona encargada de cobro, para su archivo y custodia. El intento de contactar a contribuyente, se realizará en al menos tres ocasiones.

5) Al día siguiente, a primera hora, esta misma lista será revisada contra SITRIMU, con el fin de corroborar el estado de morosidad de los contribuyentes. Las personas que cancelaron, son debidamente identificadas en la lista.

6) Esta lista debidamente revisada en cuanto a morosidad, es entregada en formato físico por la persona encargada de cobro, al fontanero correspondiente, recibiendo de este su firma como recibido conforme, con fecha y hora. Este documento con el recibido, es archivado y custodiado por la persona encargada de cobro.

7) El fontanero revisa la ubicación de cada una de las tomas de servicio de agua en las fincas, para verificar que la reconoce. En caso de que se desconozca la ubicación exacta, el fontanero debe solicitar a los compañeros de Bienes Inmuebles,

que le sean ubicadas en el mapa catastral, por medio de la herramienta “Google maps”, o por cualquier medio que lo permita, con señas y direcciones exactas. Puede solicitar una fotografía impresa y(o) una copia del plano. Este paso culmina hasta que el fontanero indique expresamente, que se encuentra totalmente seguro de la ubicación de cada una de las fincas en la que se encuentran ubicados los servicios de agua a suspender.

8) El señor fontanero, enviará un mensaje de texto en el momento en que realice de forma efectiva la corta del servicio, indicando en él, el nombre del contribuyente, tomado de la lista que le fue entregada.

9) La persona encargada de cobro, con vista en el mensaje de texto, confecciona y envía un correo electrónico a los compañeros administrativos del Acueducto Municipal, solicitando la carga a SITRIMU el costo derivado de la reconexión. Aunado a esto, la persona encargada de cobro, debe abrir el expediente de proceso administrativo en SITRIMU, con la finalidad de que dicho proceso sea visualizado por la cajera, en cuanto el contribuyente se acerque a hacer el pago. Por último, dentro de este paso, debe realizar el registro de la corta en el formulario “Control de cortas de servicio de agua” destinado para ello, consignando en él, toda la información solicitada y que se encuentre disponible en el momento.

10) Mientras el(la) compañero(a) de cajas tenga la anuencia, en cuanto verifique el mensaje de proceso administrativo de corta de servicio de agua en el sistema, y se realice el pago por parte del contribuyente en ventanilla, procederá a avisar al fontanero, vía telefónica, para que se proceda con la reconexión del servicio.

11) En conjunto la persona encargada de cobro y el fontanero, todos los días a primera hora, deben revisar el formulario “Control de cortas de servicio de agua”, contra la información de SITRIMU, para determinar cuáles de los contribuyentes ya no se encuentran en estado de morosidad por pago del servicio. Al detectar el pago, se confecciona un correo a los compañeros administrativos del acueducto, además se consigna el cambio de estado en el “Control de cortas de servicio de agua”, dando por enterado al fontanero, quien se debe dirigir a realizar la reconexión. La persona encargada de dicho control, debe hacer notar al fontanero, la fecha y hora en la que se realizó el pago, con el fin de que tenga presente el inicio del plazo máximo para

la reactivación del servicio, que ha este momento y según el reglamento vigente en esta materia, es de 16 horas hábiles.

12) El señor fontanero, luego de la revisión a primera hora, debe dirigirse a realizar la reconexión de los servicios que ya fueron cancelados. Para luego continuar con la lista de cortas para ese mismo día.

13) En los casos en que la toma de la paja de agua, se encuentra cubierta por concreto, asfalto, dentro de la propiedad privada u otro tipo de situación o material que haga imposible al fontanero acceder a la misma; este debe consignar esta situación en la lista de cortas, en el espacio de “observaciones”, para que, al día siguiente, sea reportada esta situación a la persona encargada de cobros.

14) Sobre las pajas de agua que presenten alguna de las situaciones indicadas en el punto anterior, la persona encargada de cobro, deberá levantar un registro en formato digital, el cual debe ser facilitado al jefe a Área Tributaria al final de la semana, por medio del correo electrónico institucional.

15) El jefe de Área Tributaria, debe comunicar vía formal al departamento de Acueducto Municipal, sobre los casos encontrados con las características del punto anterior, con el fin de que sea corregido a la brevedad.

16) A esta lista de servicios, se le debe realizar seguimiento conjunto entre el jefe de Área Tributaria y el encargado del Acueducto Municipal o en quien se delegue esta función, con el fin de que el momento que sea solucionada la situación o situaciones especiales de las pajas reportadas, se proceda con la revisión en SITRIMU y en caso de mantener su estado de morosidad, se proceda con la corta del servicio.

17) Inicia de nuevo el proceso desde el punto número 1.

Además, se anexa el documento recibido por cada uno de los funcionarios de Área Tributaria.

Alianzas con el departamento de cajas, con el fin de contar con la amable colaboración de la persona encargada de esta función, quien es un ligue directo con el contribuyente, para que en el momento en que es cancelado un servicio que se encuentra cortado, avise al señor fontanero, con lo que se procede a realizar la

reconexión en el menor tiempo posible, disminuyendo el tiempo de espera del contribuyente y aprovechando al máximo el recurso de transporte del fontanero. En vista del mal estado del vehículo 5612 del departamento de Acueducto Municipal, durante un periodo de dos meses, se procede con el préstamo del vehículo del Área Tributaria, para ser utilizado en labores de corta del servicio de agua, con el fin de no retrasar más el proceso de inicio de las cortas.



Se llevan a cabo reuniones con juntas entre el señor alcalde, el departamento de Acueducto Municipal y Área Tributaria, para consensuar temas como el inicio del proceso de cortas de servicios en estado de morosidad, reparación del vehículo, la dedicación exclusiva de al menos un funcionario de Acueductos para estas labores. Se realiza el proceso de contratación de dos abogados para cobro extra judicial y judicial, por la mora en el pago de impuestos, tasas y servicios, entre los cuales, se encuentra la morosidad por el no pago del servicio de agua potable en cualquiera de las categorías registradas en el sistema SITRIMU.


Al día de hoy, se han recaudado 158 581 322.56 colones con cero céntimos, por concepto de servicio de agua, conexión y reconexión.

Aplicación de la amnistía tributaria, para la condonación de intereses a personas que presentaban morosidad alta del año 2018 hacia atrás.



Se brindan nuevas facilidades de pago, así como de consulta en línea, para comodidad de los contribuyentes. Parte de estas facilidades, es la posibilidad de consulta en línea mediante la página web oficial, en donde el usuario puede colocar su número de cédula y en tiempo real, puede observar cual es su pendiente de pago, incluyendo el servicio de agua potable.

De igual forma, se promociona tanto la facilidad de consulta en línea, como los métodos de pago por medio de la conectividad bancaria. Esto se realiza mediante la publicidad en el Facebook oficial, en la página web, así como por medio de afiches que son pegados a cada cobro administrativo que es debidamente entregado a los contribuyentes en estado de morosidad, por el notificador municipal.

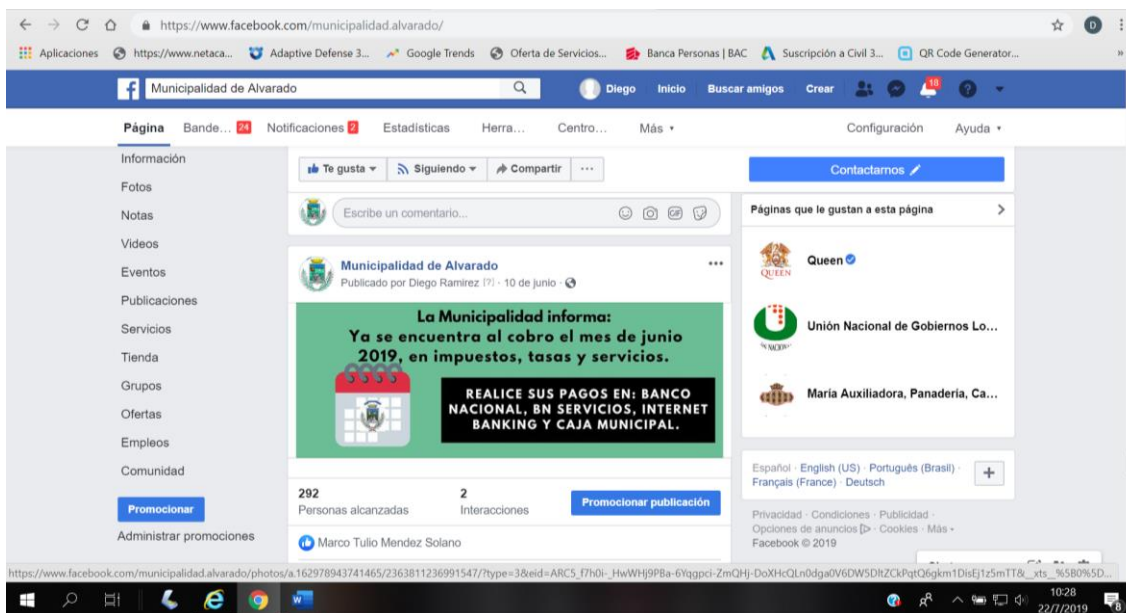


**Le recordamos que usted:**

**PUEDA REALIZAR SUS PAGOS EN: BANCO NACIONAL, BN SERVICIOS, INTERNET BANKING Y CAJA MUNICIPAL.**

---

**ADEMÁS SI DESEA CONOCER SU MONTO PENDIENTE DE PAGO: VISITE [WWW.MUNIALVARADO.GO.CR](http://WWW.MUNIALVARADO.GO.CR) → TRÁMITES EN LÍNEA → CONSULTA EN LÍNEA**



Se realizan arreglos de pago, con el fin de dar oportunidad a los contribuyentes de hacer frente a sus deudas en cuotas. El trámite consiste en realizar la suma de la deuda, incluyendo los montos por servicio de agua potable, calcular el 25% de la deuda, lo que se convierte en el pago de la prima. El resto de la deuda, se divide en cuotas de que pueden ser diarias, semanales, quincenales o mensuales. En el caso de las mensuales, el tiempo máximo es de seis meses. Este proceso se realiza en el sistema y se firma el compromiso de pago por parte del propietario.

Se han recorrido más de 6 000 kilómetros, divididos en los dos vehículos del departamento, los cuales son una motocicleta y un vehículo 4x4, en la notificación de cobro administrativo.

#### Problemas encontrados:

En este período, se han identificado algunas oportunidades de mejora a nivel corporativo, que bien se podrían convertir en factores medibles de efectividad, al afectar los indicadores de desempeño de la institución. Entre ellos se pueden mencionar:

### Cortas de servicio de agua.

Es fundamental, dar continuidad a los trabajos relativos a las cortas por mora en el servicio de agua, de cualquier clasificación; ya que, con ello, se recupera un alto porcentaje de pendiente, se depura la base de datos y se detectan contrabandos en el servicio, que a la postre representan un alza en la demanda del producto. Durante estos tres meses, se estuvo colaborando con el departamento de acueducto, por medio del préstamo del vehículo, cuatro días a la semana, para realizar estas labores. Lamentablemente, durante al menos tres semanas, el recurso humano de acueducto con el que se contaba (fontanero), fue retirado de esta labor, por problemas con los recursos necesarios en las cortas (faltante de materiales de acueducto). La clave del éxito en este tipo de acciones, es, ante todo, la continuidad de las labores, para con ello lograr crear una cultura de pago mensual en el contribuyente.

### Compras de caja chica.

La inexistencia en la claridad para tramitar compras muy pequeñas (de poco valor monetario, pero una gran importancia para el desarrollo de las labores) de caja chica, han retrasado inevitablemente la implementación de nuevas estrategias de cobro preventivo a la comunidad, como lo es la mensajería de texto instantánea.

Por otra parte, pone en riesgo la seguridad de funcionarios de transporte, al no poder realizar reparaciones pequeñas (reparación de llantas, líquido de dirección, entre otras) en el vehículo de notificaciones he inspecciones.