



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.	Brindar atención fundamentada en calidad y tiempo oportuno hacia las personas internas y externas que requiera nuestros servicios. Revisar los procedimientos empleados anteriormente en el área de recuperación de mora.	<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. 	Mayo 2021 – mayo 2022	Auxiliares de Recuperación de Mora Gestores de cobros Jefe de la Unidad de Recuperación Tributaria. Jefatura Sistema de innovación Municipal. Espacio físico apropiado	Fichas catastrales actualizadas. Fichas de cobro actualizadas. Informe de actividades diarias y estadísticas. Documentos de gestiones de cobro actualizados

	<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 	

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.																																					
Potenciar el sistema de geolocalización de tributos municipales.																																					

