

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

*Con D.A.J*

Aprueba Manual de Procedimientos  
Cobranzas de la Administración  
Cementerio Municipal

Vallenar, 12 DIC 2023

DECRETO EXENTO N° 04502



1. Decreto Ley N° 3063, sobre Normas sobre Rentas Municipales.
2. Código Tributario, Art. N° 50 – 53 -55- y 192.
3. Ley N° 19.880, Establece Bases y Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
4. Dictámenes de la Contraloría General de la República N° 8657/1983, N° 3277/2011 Y N° 3085/2004.
5. Y las Facultades que me confiere la ley N°18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Administración del Cementerio Municipal de Vallenar requiere mejorar la Gestión Interna de Inspección y Cobranzas mediante la sistematización y formalización de los Procesos de Cobranzas que se llevaban a cabo priorizando para ello la actualización de las metodologías de trabajo que a la fecha se estaban realizando, a fin de fortalecer los conocimientos y labores de los funcionarios de la Sección de Cobranza de la Administración Cementerio Municipal, en virtud de lo cual viene en dictar el presente acto resolutivo, y decretar lo siguiente:

**DECRETO:**

1. **APRUEBASE** el Manual de Procedimientos Cobranzas de la Administración Cementerio Municipal de Vallenar.

**MANUAL DE COBRANZA DE LOS DEUDORES MOROSOS DE IMPUESTOS Y DERECHOS**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACIÓN DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

**OBJETIVO GENERAL DEL PRESENTE MANUAL**

El objetivo general del presente Manual tiene por objeto definir el Procedimiento y Metodología aplicable al cobro de los Derechos de la Administración del Cementerio Municipal que se encuentren en mora, a fin de optimizar la eficacia en la recuperación de ingresos, disminuyendo para ello las deudas impagas existentes en la Administración del Cementerio Municipal.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Mediante la ejecución de estrategias y procedimientos estandarizados lograr el control digital y documental que permita tener la información precisa y actualizada de los contribuyentes que mantienen deudas con la Administración Cementerio Municipal de Valenar, con antecedentes detallados que identifiquen claramente al deudor, datos de contacto, concepto de deuda, monto, fecha de morosidad.
2. Establecer un mecanismo adecuado de requisitos esenciales para la celebración de convenios tanto para Personas Naturales como Personas Jurídicas.
3. Definir cursos de acción de cobranza de deudores morosos por impuestos y derechos.
4. Definir unidades responsables de cada actividad o acción de cobranza y mecanismos de colaboración entre ellos que permitan a cada uno tener conocimiento de las gestiones realizadas.

**GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 1º:** Las presentes Normas complementarán los procesos establecidos en otras disposiciones legales o reglamentarias que regulen la materia y comenzarán a regir desde la dictación del Decreto Alcaldicio que las sancione.

**ARTÍCULO 2º:** Los impuestos y derechos municipales que no se paguen en los plazos establecidos en las leyes y ordenanzas se considerarán constituidos en mora respecto de aquellas obligaciones y su requerimiento de pago se llevará a cabo según las normas establecidas en el presente manual.

**ARTÍCULO 3º:** Toda deuda proveniente de impuestos, derechos u otros girados a los contribuyentes y no pagados dentro de sus respectivos plazos legales, generara el respectivo reajuste de conformidad al IPC, monto que incluirá a su vez los intereses y multas respectivas que haya lugar hasta la fecha del pago efectivo.



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

**TÍTULO I PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA**

**ARTÍCULO 4º:** Existirán dos vías por las cuales la Administración Cementerio Municipal de Vallerar podrá iniciar acciones tendientes a lograr el pago de la deuda morosa de parte de los contribuyentes:

**COBRANZA ADMINISTRATIVA - COBRANZA JUDICIAL**

**I. COBRANZA ADMINISTRATIVA:** Es aquella Cobranza que realizara a través de los Mecanismos implementados por la sección de cobranza dependiente de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto cuyo principal objetivo será lograr que el deudor pague la deuda, y estará compuesta por las siguientes acciones:

**1. Recepción de información deuda morosa:**

La unidad giradora deberá emitir dentro de los diez primeros días hábiles de cada mes un informe de los deudores morosos por concepto de impuestos y/o derechos, correspondiente al mes calendario anterior y remitirlo al responsable de Cobranza con copia al Encargado Contabilidad y Presupuesto para su conocimiento.

Dicho informe deberá contener la individualización completa del deudor (nombre completo, Rut, domicilio, contacto de telefónico y correo electrónico) además del detalle de lo adeudado, diferenciando el monto original del impuesto, o derecho y del reajuste, interés, cuando corresponda. Se deberá adjuntar además los antecedentes de respaldo, de existir estos, copias de contratos de arriendo, carpetas de contribuyentes y expedientes individuales por cada deudor.

Se entenderá como unidad giradora aquella que emite una orden de pago por los conceptos señalados.

**2. Revisión de Antecedentes:**

Recibido el informe y los expedientes individuales, el Encargado de Cobranzas procederá a su revisión, para lo cual tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, a menos que los antecedentes se encuentren incompletos, en cuyo caso deberá efectuar la devolución correspondiente.

En esta última situación, el plazo se suspenderá hasta la recepción de la totalidad de los antecedentes. La unidad giradora, a su vez, tendrá el plazo de 4 (cuatro) días hábiles para completar la información y remitirla nuevamente al Encargado de Cobranzas, ente que deberá verificar la existencia de la deuda, monto original y los reajustes e intereses a que eventualmente esté afecta para continuar con el procedimiento.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

**3. Cronograma de Trabajo Cobranza Administrativa**

Recibidos los informes desde la Sección giradoras el Encargado de Cobranzas elaborará un cronograma de trabajo que permita ejecutar las acciones de cobro debiendo velar por la eficiencia, eficacia, la proporcionalidad y racionalidad de los recursos empleados.

En el cronograma a elaborar por la Sección de inspección y Cobranzas, deberá establecer en forma clara las tareas a desarrollar, las fechas de las mismas, el responsable de su ejecución y la forma en que se acreditará su cumplimiento.

**ARTÍCULO N° 5: Procedimiento de la gestión de cobranza:**

Para la ejecución de gestión de cobranza se llevarán a cabo las siguientes gestiones:

√ **Aviso de cobranza:** Es el documento de notificación especialmente habilitado para comunicar al contribuyente la deuda que mantiene y que debe pagar, debiendo informársele además que puede suscribir un convenio de pago.

Dicho documento se enviará por carta certificada o personalizada en el domicilio registrado por el deudor en la Administración Cementerio Municipal, en dicho cobro se fijará un plazo de 7 (siete) días hábiles para proceder a cancelar la deuda o celebrar un convenio de pago con la Administración Cementerio Municipal. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

√ **Llamado telefónico:** Contacto telefónico que realizará con el contribuyente instancia en que se le instará a pagar la totalidad de lo adeudado o a celebrar un convenio de pago con la Administración Cementerio Municipal, en donde se le agendará una atención personalizada, a fin de brindar toda la información respecto al pie inicial y **simulación de 12 cuotas máximo de acuerdo a lo establecido para ello, en el Artículo N° 192 del Código Tributario el cual establece que: El servicio de Tesorería podrá otorgar facilidades hasta de dos años, en cuotas periódicas para el pago de impuestos adeudados.**

En el caso de encontrar inconvenientes con el teléfono registrado podrá excepcionalmente autorizarse la visita domiciliaria realizada por un funcionario quien registrará el cometido mediante la respectiva Acta de Visita.

√ **Correo electrónico:** Es el correo electrónico enviado al contribuyente informándole la deuda existente y la conveniencia de que pague. Asimismo deberá informarle las flexibilidades de pago mediante la posibilidad de suscripción de un convenio de pago.



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

Las gestiones de cobranza deberán practicarse en días hábiles de lunes a viernes entre las 09:00 y las 17:00 horas. Cada gestión se realizará por una vez en el mes calendario inmediatamente siguiente a la recepción de antecedentes, por cada deudor. No podrán efectuarse dos gestiones en el mismo mes, respecto del mismo deudor.

Agotadas las gestiones de cobranza y transcurrido el plazo señalado precedentemente, si persiste la deuda, se procederá a reiterar el procedimiento completo completando un total de dos veces. Luego de lo cual, si se constata que el deudor continúa sin pagar lo adeudado, se le incluirá en la nómina de deudores morosos que se remitirá a la Dirección Jurídica de la Ilustre Municipalidad para que proceda a su cobranza judicial.

**1. Envío de nómina de deudores morosos para la cobranza judicial:**

Una vez agotada la cobranza administrativa realizada por el Encargado de Cobranzas, éste procederá a remitir el(los) expediente(s) para su conocimiento al **Administrador Cementerio Municipal**, mediante un informe con la documentación individuales por cada deudor. Dicho informe deberá contener la individualización completa del deudor (nombre completo, Rut, domicilio, número de teléfono y correo electrónico) detalle de lo adeudado, diferenciando el monto original del impuesto o derecho municipal y del reajuste, interés cuando corresponda. Además de las gestiones de cobranza realizadas y las fechas en que ellas se llevaron a cabo.

**2. Recepción del documento conductor de la deuda morosa para ajuste contable:**

El Administrador Cementerio Municipal una vez recibido el informe y habiendo tomado conocimiento del mismo, lo remitirá al Departamento de Contabilidad y Presupuesto, para que proceda a realizar los ajustes contables, de acuerdo a las normas contables impartidas a este respecto por la Contraloría General de la República.

**ARTÍCULO 6: Del Certificado de Deuda**

El Administrador Cementerio Municipal, tomará contacto con el Secretario Municipal quien, en su calidad de Ministro de Fe, podrá otorgar la certificación del respectiva de acreditación de deuda en virtud del **Artículo N° 47 del Decreto Ley N° 3063/1979 sobre Rentas Municipales** el cual establece que: "para efectos de cobro Judicial de las Patentes, Derechos y Tasas Municipales, tendrá mérito ejecutivo el Certificado que acredite la deuda emitido por Secretario Municipal. La acción se deducirá ante el Tribunal Ordinario Competente y se someterá a las Normas del juicio ejecutivo establecidas en el Código de Procedimiento Civil". Dicho documento deberá individualizar al contribuyente, sea persona natural o jurídica, en cuyo caso deberá señalar además el nombre del representante legal y el o los períodos adeudados y el monto neto. Una vez emitido, se adjuntará al expediente.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

**ARTÍCULO 7: Remisión de antecedentes a la Dirección de Asesoría Jurídica**

Realizados los pasos descritos la **unidad Contabilidad y Presupuesto** previo V°B° Del Administrador Cementerio, remitirá a la Dirección de Jurídica, un informe con los expedientes individuales con toda la información para inicio Proceso de Cobro Judicial.

**II. COBRANZA JUDICIAL**

**ARTÍCULO 8°:** Recibidos los antecedentes desde La Unidad de Contabilidad y Presupuesto la Dirección de Jurídica, revisara y analizará la documentación recepcionada y procederá al inicio de la Cobranza Judicial mediante la elaboración de la demanda que presentará a los tribunales de justicia, a menos que los antecedentes se encuentren incompletos, estos serán devueltos a la brevedad para ser complementados y enviarlos nuevamente para su revisión. Posterior al proceso Judicial de obtener resultados favorables la Dirección de Jurídica deberá remitir el documento bancario correspondiente, al Administrador Cementerio para su ingreso a las arcas de la Administración Cementerio Municipal.

**INGRESO DEL DOCUMENTO BANCARIO A LA ARCA CEMENTERIO MUNICIPAL:**

**ARTÍCULO 9°:** Recibido el documento de la Dirección Jurídica informara al Administrador del Cementerio el resultado positivo del Proceso Judicial, en donde Además se señalara la remisión del documento bancario, el Departamento de Contabilidad y presupuesto procederá a efectuar el ingreso a la arcas de la propia administración cementerio, para lo cual deberá ingresar al Software del Sistema de Ingresos toda la información necesaria, para luego emitir el comprobante con el número de orden y remitir ambos a la Sección Tesorería Administración Cementerio Municipal para su trámite de ingreso.

Por su parte el cajero que corresponda, recibirá el número de orden y los documentos y digitará en el "Sistema de ingresos" de esa caja, los valores y fecha y el tipo de ingreso, para posteriormente imprimir el Certificado de Ingresos, timbrarlo y entregar el original al Departamento de Contabilidad y Presupuesto.

**TÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA DEUDAS INCOBRABLES:**

**ARTÍCULO 10°:** De acuerdo al Artículo 66 del Decreto Ley N° 3.063, la Municipalidad tiene la facultad para que, una vez agotados todos los medios de cobro de toda clase de créditos, previa certificación del Secretario Municipal, mediante decreto, emitido con acuerdo del Concejo Municipal, los declare incoobrables y los castigue de su contabilidad una vez transcurrido, a lo menos, cinco años desde que se hicieron exigibles.



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

Terminado el último procedimiento judicial correspondiente a cada expediente, la Dirección jurídica, procederá a remitir a la Administración Cementerio Municipal el expediente completo, con el listado de las cobranzas judiciales efectuadas e informando el resultado de las mismas, debiendo indicar en forma clara y precisa los contribuyentes de los que no fue factible recuperar los recursos adeudados.

Con dicha información, la Administración Cementerio Municipal, deberá obtener el acuerdo del Concejo Municipal para redactar el decreto fundado que declare incobrable la deuda. Una vez dictado, el Departamento de Contabilidad y Presupuesto, procederá a realizar las operaciones contables que permitan eliminar los saldos de esos deudores morosos, en cuyo caso el menoscabo patrimonial que se origine debe contabilizarse como Detrimento Patrimonial.

**ARTÍCULO 11:** Sin perjuicio de lo señalado en el artículo precedente, las deudas cuyo cobro judicial impliquen para la municipalidad un desembolso mayor que la cantidad a recuperar por dicho procedimiento, no se someterán a procedimiento judicial, pudiendo ser castigadas una vez agotado el cobro administrativo.

Corresponderá a la Dirección jurídica determinar las deudas que se encuentren en tal situación, debiendo para ello emitir un informe fundado que contenga una evaluación de la relación que exista entre el monto susceptible de ser recuperado y el monto a desembolsar para proceder a su recuperación (**aplica dictamen N° 051254N02 de Contraloría General de la República**).

**TÍTULO III DE LOS CONVENIOS DE PAGO:**

**ARTÍCULO 12:** La Administración del Cementerio Municipal, podrá otorgar facilidades para el pago de derechos o impuestos, a aquellos contribuyentes que así lo soliciten a través de un formulario proporcionado por el Encargado de Cobranza.

Los contribuyentes no deben encontrarse procesados o acusados, por un delito tributario, situación que registrarán en el formulario tipo, que tendrá en carácter de declaración jurada respecto de este punto. Tampoco podrán registrar incumplimiento de algún convenio de pago con la municipalidad en los últimos tres años ni tener convenios vigentes por concepto de deuda morosa.

Analizada el tipo de deuda se solicitará al solicitante elevar Solicitud Convenio de Pago correspondiente para estos efectos a Suscripciones de Convenios de Pago dirigidos a Personas Naturales o Personas Jurídicas según corresponda, además se entregará al contribuyente o a quien lo represente, el "Estado de Deuda" debiendo el contribuyente llenar el formulario de "Solicitud de Convenio", con el monto del abono y las cuotas en que pretende cancelar la deuda firmado por el contribuyente.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

**ARTÍCULO 13:** Las facilidades para el pago se reducirán a un convenio, cuyo texto tipo deberá desplegarse de acuerdo al registro de deuda del Sistema Municipal Convenio de Pago, herramienta Digital proporcionada la Plataforma CASCHILE en estricta concordancia para estos efectos con la Administración del Cementerio en coordinación con la Dirección jurídica, sometiéndose a las formalidades necesarias para el adecuado resguardo municipal.

Revisado el cumplimiento de los requisitos esenciales pactado el abono y el número de cuotas, y fechas tentativas de pago y de no existir inconvenientes se procederá con la suscripción del convenio solicitando el pago ipso facto del abono previsto mediante el ingreso en la Administración Municipal del Cementerio, pago el cual será demostrado mediante boleta de ingreso en la Tesorería Administración Cementerio Municipal a fin de proseguir con el acto de suscripción del Convenio en donde el Contribuyente presentará el comprobante de pago para entrega, procediendo a firmar los convenios en cuyo acto se le hará entrega de la copia correspondiente documento que acredita la firma del contribuyente (Según Decreto 357 Reglamento General de Cementerios Artículo 53° “La obligación de dar sepultura a un cadáver recae sobre el cónyuge sobreviviente o sobre el pariente más próximo que esté en condiciones de sufragar los gastos”) y por el Administrador Cementerio Municipal. Lo anterior, previa delegación de facultades por parte del Alcalde o Alcaldesa, efectuada mediante el correspondiente decreto.

**ARTÍCULO 14:** La celebración de convenios de pago de impuestos y/o derechos al cementerio municipal atrasados, implicará la inmediata suspensión del procedimiento de apremio respecto del contribuyente que lo haya suscrito. Esta suspensión operará mientras el deudor se encuentre al día en el pago de sus cuotas y mantenga vigente su convenio de pago.

**ARTÍCULO 15:** Para suscribir un convenio de pago inicialmente el deudor deberá pagar la primera cuota al contado, por un monto no inferior al 20% del valor de la deuda total, incluyendo el cálculo de los reajustes e intereses. El pago del saldo adeudado más el reajuste e interés penal, podrá efectuarse hasta en 12 cuotas mensuales iguales y sucesivas. En este caso, cada cuota constituirá un abono a los impuestos adeudados y, en consecuencia, las cuotas pagadas no seguirán devengando intereses ni serán susceptibles de reajuste.

**ARTÍCULO 16:** Los Convenios de Pagos deberán ser firmados estrictamente de acuerdo a los requisitos esenciales señalados anteriormente sobre Solicitud Convenio de Pago correspondiente para estos efectos de Requisitos Previos dirigidos a Personas Naturales o Personas Jurídicas. En todos los casos, será requisito indispensable para suscribir el respectivo convenio, presentar la cédula de identidad al momento de firmar, además del comprobante de domicilio, número de contacto telefónico, correo electrónico entre otras cosas.



**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR**  
**ADMINISTRACION DEL CEMENTERIO**  
*Sección Cobranzas*

Una vez realizado el Procedimiento de Aprobación y dictación del acto resolutivo, el cual decreta la aprobación del convenio de pago éste será remitido al Encargado de inspección y Cobranzas siendo obligación del personal administrativo de dicho Departamento, proceder con la creación de la Carpeta personal del Contribuyente incorporando todos los antecedentes que dieron origen al Convenio, además de anexar Hoja de Registro de Control Gestión de Cobranza además de proceder a registrar en la **Nómina Deudores** la fecha, firma y monto del convenio.

**ARTÍCULO 17:** El incumplimiento en el pago de una o más cuotas pactadas en el convenio de pago, implicará la inmediata caducidad del mismo, haciéndolo exigible el total de la deuda. En este caso, se procederá a citar al deudor y requerir el pago inmediato de toda la deuda, otorgándole un plazo perentorio de 7 días hábiles para ponerse al día bajo apercibimiento de cobro judicial.

**ARTÍCULO 18°:** No se podrá condonar o rebajar deudas incluido intereses y multas, sino en los casos en que una ley específica así lo disponga.

**2.- NOTIFÍQUESE,** el presente decreto conforme a los procedimientos ordinarios establecidos para tales efectos a la Administración Cementerio Municipal

**ANOTESE, COMUNIQUESE, ARCHIVASE**



**MARÍA FUENTES CRUZ**  
**SECRETARIA MUNICIPAL (S)**



**ARMANDO FLORES JIMÉNEZ**  
**ALCALDE DE LA COMUNA**

**DISTRIBUCIÓN**

- Administración Cementerio Municipal

- ✓ Dirección Control Interno
  - ✓ Dirección Jurídica (copia digital)
  - ✓ Of. Transparencia Municipal
  - ✓ Arch. Of. de Partes
- AFJ/MFC/MRP/ycx

