



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
PARA LA ATENCIÓN EN COBRANZA COACTIVA**

GERENCIA DE PROYECTOS Y PROCESOS
TRANSVERSALES - INDESCC

Septiembre – 2014

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN EN COBRANZA

COACTIVA

1. MATERIA:

Protocolo de Atención para el Ejecutor Coactivo, Auxiliar Coactivo y Verificador Auxiliar.

2. FINALIDAD:

Precisar las normas de protocolo de atención que debe observar el Ejecutor Coactivo, Auxiliar Coactivo y el Auxiliar Verificador, en cumplimiento del Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N.° 216-2004/SUNAT y normas modificatorias.

3. ALCANCE:

Procedimiento de Cobranza Coactiva de acuerdo a los artículos 114° a 123° del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado Decreto Supremo N.° 133-2013/EF y modificatorias.

4. BASE LEGAL:

- Artículo 92° del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N.° 133-2013/EF (en adelante TUO del Código Tributario).
- Resolución de Superintendencia N.° 216-2004/SUNAT y modificatorias, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT.
- Artículo IV del Título Preliminar y artículo 55° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Ley N.° 27444.
- Resolución Ministerial N°156-2013-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- Código de Ética de la SUNAT.

5. AREAS INVOLUCRADAS:

Área de Cobranza: La Gerencia de Control de la Deuda y Cobranza y la División de Cobranza de la Intendencia de Principales Contribuyentes Nacionales, Gerencias de Cobranza, Divisiones de Selección y Programación de Cobranza, Cobranza de Campo, Cobranza de Oficina y Soporte y Secciones de Cobranza de Campo y Cobranza de Oficina y Soporte de la Intendencia Lima (IL), las Secciones de Cobranza de las Intendencias Regionales y las Secciones de Control de la Deuda y Cobranza de las Oficinas Zonales.

6. ANÁLISIS:

- 6.1 El artículo 92° del TUO del Código Tributario, regula los derechos que tienen los deudores tributarios, disponiendo entre otros, el derecho a ser tratado con respeto y consideración por el personal de la Administración Tributaria, a no proporcionar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración Tributaria, a recibir un servicio eficiente y las facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de conformidad con las normas vigentes.
- 6.2 De otro lado, el artículo 55° de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que constituye un derecho de los administrados, ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados y a ser asistidos para el cumplimiento de sus obligaciones.
- 6.3 Al respecto, es necesario regular las normas que deben tener en cuenta el Ejecutor Coactivo y los Auxiliares en los Procedimientos de Cobranza Coactiva que le son asignados.

7. DEFINICIONES:

Para efectos del presente protocolo se entenderá por:

- Auxiliar: Al funcionario designado por la SUNAT como Auxiliar Coactivo o Verificador Auxiliar.
- Ejecutor: Al funcionario designado por la SUNAT como Ejecutor Coactivo.

Cuando se haga referencia a ambas funciones se considerará como concepto genérico para el presente protocolo al "Personal de Cobranza Coactiva"

8. INSTRUCCIONES GENERALES:

En el cumplimiento de sus funciones, el Personal de Cobranza Coactiva está obligado en toda circunstancia a evitar cualquier acción u omisión que conlleve a generar al contribuyente o ciudadano, inconvenientes, incomodidad, desorientación o perjuicio, atribuibles al comportamiento o proceder de los mencionados colaboradores; sin que esto signifique dejar de ejercer la facultad coercitiva, a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible.

La atención al contribuyente o ciudadano debe ser integral. En dicho sentido, la intervención de todas las áreas involucradas en la misma debe ser coordinada y dirigida a brindar un servicio óptimo.

8.1 Instrucciones sobre la atención al Contribuyente

Son OBLIGACIONES del Personal de Cobranza Coactiva en la atención de los contribuyentes, lo siguiente:

- 8.1.1. Saludar y despedirse de manera formal, demostrando respeto y cortesía.

- 8.1.2. Al iniciar la comunicación, presentarse como funcionario de SUNAT, identificándose con nombres y apellidos, el área al que pertenece y si el contribuyente lo solicita identificarse con la credencial institucional (fotocheck) y en su defecto con el DNI. Asimismo informar al contribuyente que puede corroborar dicha identidad a través de SUNAT VIRTUAL.
En el caso de comunicaciones telefónicas, brindar el anexo y número de telefónico donde pueda ser ubicado.
- 8.1.3. Cuidar la apariencia, mostrándose pulcro, ordenado y con vestimenta formal. De igual forma, cuando se realicen diligencias de embargos se debe cuidar el uso adecuado de la indumentaria necesaria para los mismos (casacas, polos, chalecos, gorras).
- 8.1.4. El contribuyente debe de ser atendido con respeto y dirigirse a ellos de "usted". Nunca se debe tutear al contribuyente.
- 8.1.5. El contribuyente o ciudadano debe tener la certeza que el colaborador que lo atiende, tiene predisposición de ayudarlo a resolver sus dudas y/o consultas respecto del procedimiento de cobranza coactiva y temas conexos al mismo.
- 8.1.6. El contribuyente debe estar convencido de que está siendo atendido por persona que conoce el tema. El profesional debe transmitir confiabilidad, por el trato y la calidad en la explicación durante la intervención. Terminada la conversación, debe preguntar al contribuyente, si tiene alguna duda adicional, o si algo no quedo claro.
- 8.1.7. En la oportunidad que el Personal de Cobranza atienda al contribuyente, sus representantes legales o apoderados deberá requerir, explicando la motivación de dicho requerimiento y validar, de ser posible, la información que permita contactar al contribuyente (número de teléfono, dirección y correo electrónico).
- 8.1.8. El Personal de Cobranza evitará realizar críticas, llamadas de atención, recriminaciones o juicios valorativos relacionados al proceder de los contribuyentes. Asimismo, se abstendrá de hacer comentarios de contenido político o de otra índole ajena a la realización de la diligencia correspondiente.
- 8.1.9. El Personal de Cobranza se encuentra obligado a brindar información veraz, oportuna, clara, completa y confiable sobre los temas y procedimientos vinculados al procedimiento de cobranza de interés para el contribuyente. En ese sentido, en su comunicación se debe evitar el uso de términos técnicos, propios del lenguaje tributario, que propicie dudas, incertidumbre o quejas posteriores relacionadas con la calidad de nuestros servicios, en tanto el uso de esos términos técnicos no sea absolutamente necesario para la comprensión e identificación de la información o problema consultado.
La información respecto la deuda en cobranza del contribuyente debe ser brindada al propio contribuyente, al Representante Legal, al Gerente, Administrador, dependiente o con la persona encargada del establecimiento, empresa o negocio donde se lleve a cabo la medida.

- 8.1.10. En caso de haberse fijado la hora y fecha para su comparecencia en las oficinas de SUNAT, se deberá respetar el horario indicado. De presentarse hechos que le impidan al profesional de cobranza el cumplimiento de la comparecencia en la fecha y hora establecida, se deberá coordinar con el supervisor y/o la Jefatura del área, la designación del funcionario que lo reemplazará para la atención del contribuyente. En caso no sea posible el reemplazo, deberá comunicarse con el contribuyente para coordinar una adecuada reprogramación, lo cual deberá ser comunicado con la debida anticipación y por escrito.
- 8.1.11. En todo momento el Personal de Cobranza deberá actuar objetiva e imparcialmente en la aplicación de las normas, criterios y procedimientos establecidos, los mismos que deben ser cumplidos a cabalidad.
- 8.1.12. Respecto a la comunicación no verbal con los contribuyentes, el Personal de Cobranza deberá prestar atención a los aspectos de la comunicación no verbal tales como el lenguaje gestual, especialmente del rostro. Este deberá reflejar seriedad e interés, nunca se deberá mostrar gestos de desagrado o fastidio.
- 8.1.13. El Personal de Cobranza evitará cualquier reacción emocional negativa que interfiera con la comunicación, empatía y voluntad de asistencia; esta actitud resulta fundamental para estar en capacidad de manejar adecuadamente situaciones de conflicto que se presenten en el ejercicio de sus funciones.
- 8.1.14. En los casos de agresión física por parte de los contribuyentes o ciudadanos en general, el Personal de Cobranza no deberá responder a dicha agresión; salvo acciones propias de legítima defensa, cuando se encuentre en inmediato peligro su integridad física. Se deberá recurrir a las fuerzas del orden, Policía Nacional del Perú y seguridad local, y de corresponder, proceder a la denuncia del caso en la Comisaría del sector, para lo cual deberá contar, de ser posible con apoyo del representante de Procuraduría.
Se deberá priorizar la atención al trabajador agredido, interrumpiendo de ser necesario la realización de las diligencias; e informar a la Jefatura del área para que disponga los medios para su atención médica.
- 8.1.15. En los casos de agresión verbal y siempre que la situación no pueda ser controlada por el Personal de Cobranza, se deberá recurrir al Jefe de área y/o Supervisor o Ejecutor a cargo, con el fin de buscar una solución al incidente.
- 8.1.16. Asegurarse que el motivo de las acciones (visitas, diligencias de embargo), en el procedimiento de cobranza coactiva, así como el estado de la deuda que motiva los mismos, entre otros aspectos importantes, sean conocidos claramente por el contribuyente.
- 8.1.17. Tratar al contribuyente con cortesía y respeto sin subir el tono de la voz al exigirle el pago y cumplimiento de las resoluciones coactivas. El

énfasis necesario que se haga en la comunicación con el contribuyente, no debe reflejar una posición de abuso o falta de respeto.

- 8.1.18. En las diligencias de embargo en las oficinas del contribuyente, informar siempre que amerite la llegada y la salida, especificando si esta será con retorno; siempre levantando las Actas de inicio y fin que correspondan con la acción realizada.
- 8.1.19. Solicitar al contribuyente, para que brinde las facilidades para el desarrollo de las diligencias propias del procedimiento de cobranza coactiva, con la finalidad de disponer del espacio y medios adecuados para realizar la misma.
- 8.1.20. Una vez culminada la visita, diligencia de embargo o atención se deberá agradecer la atención e información brindada y despedirse de manera formal.
- 8.1.21. Atender, dentro de plazos razonables, la solicitud del contribuyente para reunirse en las oficinas de SUNAT, brindando la información correspondiente al expediente motivo de la reunión y deberá evaluar las propuestas de los contribuyentes respecto al pago de la deuda.

8.2 Comportamiento Ético

- 8.2.1. Desarrollar las funciones con imparcialidad, transparencia y de forma responsable, sin aceptar presiones de ninguna índole.
- 8.2.2. Durante el tiempo que se lleve a cabo el procedimiento de cobranza coactiva, las coordinaciones con el contribuyente, sus representantes legales o con el personal autorizado deben realizarse dentro de sus instalaciones (domicilio fiscal o lugar fijado previamente acordado) o en las oficinas de la SUNAT. Cuando se realicen coordinaciones por medios escritos, estos deberán tener una constancia de recepción. En el caso de las diligencias de embargos, estas se realizarán conforme a las normas del Código Tributario y el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT.
- 8.2.3. Guardar reserva y confidencialidad respecto a la información y hechos del contribuyente.
- 8.2.4. Inhibirse de participar en los procedimientos de cobranza coactiva, cuando exista un parentesco, afinidad o hubiera existido relación laboral o comercial con el contribuyente o sus representantes legales. De existir algún parentesco, afinidad o hubiera existido relación laboral o comercial con el contribuyente o sus representantes legales, el funcionario de la SUNAT deberá informar a su supervisor o directivo a cargo para la designación de otro funcionario durante el tiempo que se lleve a cabo el procedimiento de cobranza, cuando corresponda.
- 8.2.5. Evitar interrupciones cuando se atiende al contribuyente, no realizando coordinaciones de asuntos personales por cualquier medio de comunicación durante el horario de trabajo, salvo emergencias, lo cual debe ser explicado al contribuyente.

- 8.2.6. En ningún caso manifestar comentarios que dañen la imagen de la institución, de algún área o persona que trabaje en la misma.
- 8.2.7. Abstenerse de recomendar a los contribuyentes, servicios profesionales vinculados a temas tributarios o aduaneros.

8.3 Aspectos Técnicos

- 8.3.1. Mantenerse permanentemente actualizado en temas vinculados a la función tales como casuística, jurisprudencia, procedimientos relacionados al de cobranza, corrección de pagos, reimputación, prescripción, fraccionamiento, entre otros.

8.4 Derechos del Contribuyente:

En un Procedimiento de Cobranza, el contribuyente tiene derecho a:

- 8.4.1 Ser tratado con respeto y consideración.
- 8.4.2 Que le informen por escrito el inicio del procedimiento de cobranza coactiva, así como la identidad del Ejecutor y Auxiliar, que tengan a cargo el mismo.
- 8.4.3 Que el Personal de Cobranza se identifique con su documento de identificación institucional o en su defecto con su documento nacional de identidad.
- 8.4.4 Que la SUNAT le permita a través de su Portal Institucional o de su Central de Consultas telefónicas, corroborar la identidad del Personal de Cobranza.
- 8.4.5 Ser informado de manera veraz, oportuna, clara, completa y confiable sobre los temas y procedimientos vinculados al procedimiento de cobranza coactiva de interés para el contribuyente o ciudadano.
- 8.4.6 A ser tratado con imparcialidad.
- 8.4.7 Solicitar con el debido sustento, la ampliación de plazos otorgados para la presentación de documentación requerida.
- 8.4.8 A que no se notifique por medios físicos las resoluciones coactivas que se deben de notificar a través de la vía electrónica, salvo caso que se trate de un procedimiento de contingencia.
- 8.4.9 Que una vez cancelada la deuda tributaria se levante con celeridad la medida de embargo y se le notifique la resolución coactiva que declara concluido el procedimiento de cobranza coactiva.
- 8.4.10 Que el procedimiento de cobranza coactiva, tenga en cuenta los derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.
- 8.4.11 La atención de la solicitud del contribuyente para reuniones en las oficinas de SUNAT, donde analicen a pedido del contribuyente temas como el procedimiento y/o conclusión del procedimiento de cobranza coactiva, razones de oposición a las observaciones planteadas entre otras que tengan conexión con los procedimientos de cobranza.
- 8.4.12 Ser informado respecto a:

- ✓ Los plazos establecidos en el Código Tributario para el pago de la deuda.
- ✓ Los demás procedimientos vinculados al pago de la deuda, como la corrección de pagos, reimputación de pagos, fraccionamiento y ser informado de las rebajas que le otorga el régimen de gradualidad.
- ✓ El avance y conclusión del procedimiento de cobranza coactiva.
- ✓ El procedimiento de cobranza coactiva se realiza preferentemente en días hábiles y en horario de oficina, salvo que medien razones que por la operatividad lo justifique; como lo es en las acciones de embargo, el giro del negocio del contribuyente o la oportunidad para realizar las mismas.
- ✓ La posibilidad de ser asistido por la Administración Tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones, producto de los procedimientos de cobranza coactiva realizados.
- ✓ El derecho a rectificar sus declaraciones juradas, conforme a las disposiciones sobre la materia.
- ✓ El derecho que tiene a no estar de acuerdo con las determinaciones realizadas, efectuando los reclamos y/o apelaciones respectivas.
- ✓ La posibilidad de acceder a los expedientes del procedimiento de cobranza coactiva en los que son parte, con excepción de aquella información de terceros que se encuentre comprendida en la reserva tributaria.
- ✓ No estar obligado a proporcionar los documentos ya presentados y que se encuentren en poder de la Administración Tributaria.

8.5 Procedimiento de Atención de Llamadas Inductivas

Para los efectos de la realización de llamadas inductivas a los contribuyentes por las deudas en cobranza coactiva pendientes de pago; el personal de cobranza coactiva que realice las mismas debe proceder bajo las siguientes reglas:

- 8.5.1 Saludar cordialmente al contribuyente o representante legal, e identificarse con nombre y apellidos, siendo el trato siempre de usted, y si fuera un tercero quien responde, se debe solicitar la comunicación con el representante legal o persona encargada de los temas tributarios.
- 8.5.2 Señalar y especificar el motivo de la llamada. En este tipo de acciones, se le indica a la persona con quien se tiene el contacto, el monto de la deuda, a fin de establecer el compromiso de pago, el cual será materia de seguimiento por parte del Verificador. Si el contribuyente o representante legal, manifiesta no estar de acuerdo con la deuda y señala que realizó el pago, pero se presume que existe error, o presentó declaraciones rectificatorias, se le explicará las acciones a seguir, a fin de subsanar la inconsistencia. Si el contribuyente o representante legal reconoce expresamente la existencia de la deuda pero se niega a cancelarla, se le comunicará las acciones coercitivas a iniciarse por la deuda pendiente de pago.

- 8.5.3 Asegurarse que el contribuyente o representante legal, haya entendido e interiorizado el motivo de la llamada, invitándolo a formular consultas adicionales, si es que algún punto de la explicación dada respecto a la deuda en cobranza coactiva no le haya quedado lo suficientemente claro.
- 8.5.4 Si el contribuyente o representante legal desea realizar consultas o requiere orientación sobre temas distintos a la inducción efectuada, invitarlo cordialmente a apersonarse a un Centro de Servicios al Contribuyente (CSC), o realizar la consulta en forma telefónica a la Central de Consultas de la SUNAT.
- 8.5.5 Las llamadas deben ser planificadas, e identificadas como:
- a) A quien estamos por contactar.
 - b) Conocer el estado actual del contribuyente.
 - c) Motivo de la llamada.
 - d) Identificar qué información faltaría para contactarse con el contribuyente.
- 8.5.6 Durante la conversación telefónica también hay ciertas reglas que se debe tener muy en cuenta y están relacionadas con la conducta que debe tener el gestor:
- a) No olvidarse de ser formal, sin que esto se confunda con ser duro en la negociación.
 - b) Demuestre con su voz, respecto y seguridad en lo que dice.
 - c) No pierda de vista la oportunidad, que cada llamada le proporciona para conseguir información.
 - d) Concentrarse en disminuir la tensión y aumentar la predisposición para cerrar la conversación en el momento justo.
 - e) Cumplir con la estructura de la llamada, esto le asegurara el éxito y productividad.
- 8.5.7 Asegúrese de entenderlo y proporcionarle la información que requiere, relacionados con las acciones inductivas y/o la realización de las llamadas que se le haya programado.
- 8.5.8 No atienda una consulta de un compañero mientras este atendiendo a un contribuyente por teléfono; su compañero debe esperar a que usted termine la atención. Tampoco utilizar altavoces cuando se realizan o atiendan llamadas telefónicas.
- 8.5.9 Si está atendiendo la llamada de un contribuyente y no es posible absolver la consulta realizada en ese momento a pesar de las coordinaciones, tome nota de los datos del contribuyente para devolver la llamada, respetando la fecha y hora programada.
- 8.5.10 Al finalizar la llamada, debe despedirse formalmente del contribuyente o representante legal, cuando el contribuyente de las gracias, no responda "de nada". Responda "Gracias a usted", "Estamos para servirlo".