|  |  |
| --- | --- |
| Description: fooficina | **Información sobre el servicio** |

* Ofrece información sobre el manejo de la llamada cuando los contribuyentes solicitan hacer un pago por deuda contributiva de individuo (100) a través de la Colecturía en el Sistema de Servicio y Atención al Contribuyente “Hacienda Responde”.

|  |  |
| --- | --- |
| Description: check mark | **Clasificación del contribuyente** |

* Individuos

|  |  |
| --- | --- |
| Description: folder | **Procedimientos y documentos referentes al servicio** |

* Pasos que deben seguirse durante el manejo de la llamada para el pago en Colecturía de Hacienda Responde:
* **Paso#1:** Validar información del contribuyente y autenticarlo.
* **Paso#2:** Para validar la deuda se debe realizar lo siguiente:
* Acceder a la conversación **F551**
* Seleccionar la opción de **CONSULTA**
* Seleccionar la opción **DEUDAS POR CONTRIBUYENTE**
* Se colocará el **SEGURO SOCIAL** del contribuyente
* La **FECHA DE PROYECCIÓN** será la fecha actual (al día de hoy)
* Seleccionar la opción de **CASCERT**
* **Paso#3:** Una vez validada la información se procede a verificar la disponibilidad de los Auxiliares de Colecturía para transferir la llamada y que se realice el cobro al momento. Los contactos del Área de Colecturía en Hacienda Responde son los siguientes:
* Enitsa Vega Rosado (Auxiliar de Colecturía)

1. Correo electrónico: [evr5063@hacienda.gobierno.pr](mailto:evr5063@hacienda.gobierno.pr)
2. Extensión: 4016

* Maria Febres Rios (Auxiliar de Colecturía)

1. Correo electrónico: [mfr4559@hacienda.gobierno.pr](mailto:mfr4559@hacienda.gobierno.pr)
2. Extensión: 4015

* **Paso #4:** El Auxiliar de Colecturía recibe la llamada y saluda de manera protocolar.
* **Paso#5:** En el Área de Colecturía validarán una vez más la información del contribuyente para llevar a cabo la transacción.
* **Paso#6:** Finalizada la transacción, el Auxiliar de Colecturía imprime un recibo de pago y le proporcionará al contribuyente un número de confirmación. De ser solicitado se le enviará el recibo de pago al contribuyente a través de correo electrónico.

| Description: dinero | **Sellos de Rentas Internas y métodos de pago** |
| --- | --- |

* Los métodos de pago que **se aceptan** en el Área de Colecturía de Hacienda Responde son los siguientes:
* ATH Debito
* Visa
* Master Card
* Cheque de gerente
* Cheque personal (esta opción está disponible específicamente para pagar deuda en planilla): Se requiere registrar el número de cheque, fecha, banco, girador y la cantidad del mismo.

|  |  |
| --- | --- |
| Description: reloj y mapa | **Ubicación y horario de servicio** |

* [Directorio de Colecturía](http://www.hacienda.pr.gov/sobre-hacienda/servicios-al-contribuyente/directorio-de-colecturias)
* [Directorio de Distritos de Cobro](http://www.hacienda.pr.gov/sobre-hacienda/servicios-al-contribuyente/directorio-de-colecturias)

|  |  |
| --- | --- |
| Description: enlaces | **Enlaces relacionados** |

* [Portal del Departamento de Hacienda](http://www.hacienda.gobierno.pr/)

|  |  |
| --- | --- |
| **Description: C:\Users\Erasto\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\preguntas-frecuentes.jpg** | **Preguntas frecuentes** |

* Al momento de llevarse a cabo esta revisión no existen preguntas relacionadas al tema.