



### Información sobre el servicio

- Proveer de forma organizada los records y la información sobre las gestiones de cobro realizadas a fin de tener una fuente confiable para los métodos de seguimiento a usarse y los informes periódicos a rendirse.



### Clasificación del contribuyente

- Corporaciones
- Individuos
- Sociedades



### Procedimientos y documentos referentes al servicio

Toda vez que el contribuyente se comunica a través de llamada telefónica para obtener información sobre su deuda comienza la gestión de cobro *inbound*.

#### Análisis de la Deuda

Se analiza la deuda del contribuyente para identificarle sus complejidades; detectar posibles errores, corroborar que la deuda procede, confirmar que el caso **no** esté asignado a algún Distrito de Cobro:

Se inicia el proceso en la Conversación F551 (PRITAS) escogiendo (con /) la opción de **Menú de Consulta +Enter**, luego al escoger (/) **Deudas por Contribuyente + Enter**, se registra el **Número de Cuenta** (Seguro Social)+*Enter*; **Fecha de Proyección** (desplegará el día que se está solicitando dicha información de deuda, este campo también se puede manipular solicitando fechas anteriores y futuras, el sistema mismo calculará los intereses automáticamente, dependiendo la fecha que se solicite. En **CASCERT (/)+Enter** muestra a que distrito pertenece cada periodo.

1. Tipo Cuenta (más comunes)
  - Individuos (**100**)
  - Corporaciones (**200**)
  - Patronal (**300**)
  - Violación al Reglamento IVU (**930**)
2. Periodo Contributivo
3. Numero de Tasación
  - **01**-Deuda Auto Impuesta / **02**- Error Matemático
  - Se le dará prioridad a los recibos próximos a prescribir.
4. Principal (cantidad) / Multas / Penalidades / Intereses y Recargos
5. Pagos
6. Balance

7. Certificación de Deuda-En PRITAS seleccionar (/) CERTIFICACIONES + *Enter*, se escoge el tipo de Certificación (en este caso Deuda).
8. Verificar los records en PRITAS para corroborar que la deuda **no** esté en:
  - Plan de pagos
  - Descuento de Sueldo
  - Prórroga
  - Quiebra
  - Investigación (Reclamación pendiente de trámite en la Oficina 211)
  - Otro
9. Examinar los records de tasaciones, ajustes y pagos.

### **Determinación de la Deuda**

Después de analizar la deuda y determinar que es real se le comunica al contribuyente.

- Contribuyente **no** está de acuerdo con la deuda  
Se detiene la gestión de cobro cambiando la acción a **Investigación** en la conversación F625 a **Acción 254**, toda vez que:
  - Presenta evidencia de pago
  - Presenta evidencia reclamación
- Contribuyente acepta la deuda
  - Explicar el origen o la razón de la deuda contributiva.
  - Determinar la capacidad y medios de pago del contribuyente.
  - Documentar lo discutido con el contribuyente.
  - Evaluar los hechos de la comunicación para trazar un plan de acción.
- El acuerdo o acciones de seguimiento pueden ser las siguientes:
  - Cobro total de la deuda
  - Pagos parciales
  - Formalización de un plan de pagos

(Documentación- Crear nota con todas las acciones tomadas en el análisis inicial y establecer el plan de acción y las fechas límite).

### **En caso de Resultados Negativos Inicia Procedimientos de Embargo**

En caso de que las gestiones de cobro de la deuda en su totalidad o mediante formalización de planes de pago resulten infructuosas, se deberá iniciar el proceso de embargo de acuerdo con los procedimientos administrativos, ya sean:

- Bienes Muebles
- Bienes en Poder de Terceros (Tercería)

### **Notificaciones de Deuda**

Estas comunicaciones se procesan en el sistema PRITAS, cambiando la acción del caso en la conversación **F625**:

- **Primera Notificación de Deuda - Acción 251** – Se espera que el contribuyente cumpla con el pago de la deuda.
- **Segunda Notificación de Deuda -Acción 255** – Se envía si luego de transcurridos treinta (30) días de haber enviado la primera notificación el contribuyente hace caso omiso a la gestión de cobro.
- **Tercera Notificación de Deuda -Acción 257** – Se envía si luego de transcurridos treinta (30) días de haber enviado la segunda notificación el contribuyente hace caso omiso a la gestión de cobro.
- **Aviso de Embargo – Acción 263** - Informa que la cuenta de banco está a diez (10) días de que la cuenta sea embargada. Se envía si luego de transcurridos treinta (30) días de haber enviado la tercera notificación el contribuyente hace caso omiso a la gestión de cobro.
- **Embargo a la Cuenta de Banco- Acción 264**

### ¿Qué es un embargo?

Un embargo de bienes muebles e inmuebles es un instrumento para asegurar el cobro de una deuda contributiva, cuando el contribuyente ha incumplido con los términos concedidos para el pago de la misma. El Secretario está autorizado a cobrar mediante procedimiento de embargo toda deuda que haya sido notificada al contribuyente, luego de expirado el término que dispone la ley para que el contribuyente pueda apelar.

### Proceso de Cobro Bajo la Ley de Quiebra

En el proceso de la gestión de cobro se encuentran casos que están bajo la Ley de Quiebra que estos casos se transfieren al Área de Quiebras.

### Consulta y Actualización de Datos Biográficos

Se procederá a actualizar información del contribuyente en PRITAS, esta sección permite consultar planillas de corporación, de individuos donde se detallan intereses, recargos, multas, penalidades, fecha de radicación y lista de transacciones, planes de pago, se crean los casos y notas en los mismos.

- **Conversaciones**
  - **F101** Consulta de Datos Biográficos de contribuyentes Individuos y Corporaciones.
  - **F109** Actualización de Datos Biográficos.
  - **F208** Detalle de las Planillas de Individuos y Planillas de Corporación.
  - **F502** Se crean planes de pago en conjunto con la Conversación **F625**.
  - **F607** Permite unir ID Casos
  - **F620** Solicitar ID Grupos y es cuando se agrupará deuda de soltero y deuda de casado en un solo número de caso.

- **F625** Se crean planes de pago junto con la conversación F502, se Crean y se Cierran Casos, se consulta Caso ya creado, se Transfieren casos a Servicio a Contribuyente, Embargo, Enmendadas, Quiebra, Descuento de Sueldo y Distritos de Cobro. También se crearán notas de cada cambio que se realice.

**Se considera una Deuda Contributiva en Mora aquella que:**

- Tenga 90 días o más, pero menos de diez (10) años, de haber sido tasada la deuda
- La deuda no está sujeta a un acuerdo de pago o no se han realizado pagos al plan en los últimos 90 días;
- El Departamento no tiene conocimiento de que esté cobijada por la Ley de Quiebras
- No tiene pendiente un recurso de revisión ante la Secretaría de Apelaciones Administrativas del Departamento o ante el foro judicial.

**Llamadas que se generan del Área de Cobros al Contribuyente:**

- Para dar seguimiento por la transferencia de un pago.
- Verificar alguna cantidad embargada por una Institución Bancaria.
- Corroborar que hará un determinado pago en una fecha acordada previamente.
- Indicarle que los cheques capturados en el embargo realizado llegaron y como consecuencia de esto, proceder a formalizar un plan de pago,
- En respuesta a una carta que se recibió vía correo por parte de un contribuyente.
- En caso de que haya llegado correspondencia devuelta de algún documento enviado. Por ejemplo:
  - Documento del Plan de Pago
  - Cheque Personal
- Indicarle que se recibió por fax su planilla enmendada y el caso fue puesto en investigación



**Código, reglamentos o leyes aplicables**

- [Código de Rentas Internas para un Nuevo Puerto Rico](#)
- Manual Técnicas de Cobro (Departamento de Hacienda)
- Manual Instructivo PRITAS *Call Center* (Departamento de Hacienda)



**Sellos de Rentas Internas y métodos de pago**

- Efectivo
- ATH

- Cheque certificado (el cheque debe hacerse a nombre del Secretario de Hacienda).



### Ubicación y horario de servicio

- Hacienda Responde Centro de Llamadas
- **Horario:** Lunes a Viernes de 8:00 am-4:30 pm
- **Teléfono:** (787) 620-2323 / (787) 721-2020 / (787) 7222-0216
- **Fax:** (787) 200-7599



### Enlaces relacionados

- [Portal del Departamento de Hacienda](#)



### Preguntas frecuentes

- **¿Puedo pagar la deuda a través de un plan de pago?** Sí, puede acogerse a la opción de plan de pago si cumple con ciertos requisitos.
- **Si no pago esta deuda, ¿se puede afectar mi crédito?** Sí, se afecta y se puede reportar al *Credit Bureau*.
- **La deuda se generó cuando estábamos casados y ahora estamos divorciados, ¿Ya no tengo que pagar esa deuda?** No, la deuda continúa para ambos cónyuges.
- **Mi padre era el contribuyente y falleció, ¿Esa deuda se borra?** No, las deudas son heredables.