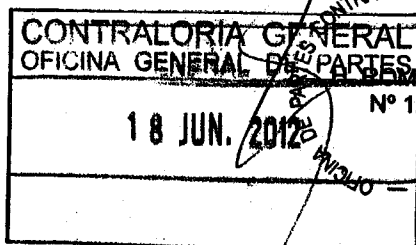


ORD.- D.N. N° 6096/2012

- ANT.- 1) Oficio N° 034045/2012 de fecha 11.06.2012, de la Contraloría General de la República.
2) Oficio N° 030781/2012 de fecha 25.05.2012 de la Contraloría General de la República.



MAT.-Remite respuesta a observaciones de Pre Informe N° 61, sobre auditoría de cobranzas de deudas previsionales practicadas en el IPS


SANTIAGO, **15 JUN 2012**

**DE: FERNANDO BETTELEY SHAW
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**

**A: RAMIRO MENDOZA ZUÑIGA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA**

En respuesta a su Oficio citado en ANT (2), adjunto envío respuesta a las observaciones efectuadas en Pre Informe N°61, sobre auditoría de cobranzas de deudas previsionales practicadas en el IPS, en conformidad a las instrucciones impartidas por la Contraloría General de la República.

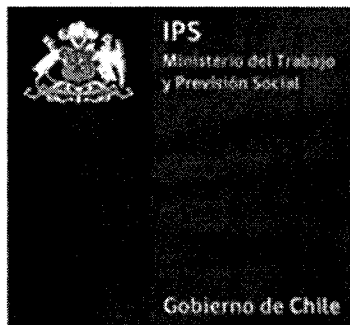
Saluda atentamente a usted,


 INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
 DIRECTOR NACIONAL
FERNANDO BETTELEY SHAW
 Director Nacional
 Instituto de Previsión Social

DISTRIBUCIÓN

- Subdirección Sistemas de Información y de Administración
- Departamento de Transparencia y Documentación
- Departamento de Cobranza
- División Jurídica
- Archivo

 ESR/AAC



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESPUESTA PREINFORME

C.G.R 61/2012



ANTECEDENTES GENERALES

En el año 2010 la situación en que se encontraba la cobranza de Cotizaciones de Seguridad Social del IPS, se desprende del contenido de los siguientes documentos:

- a) Informe de Auditoría Administrativa al Instituto de Normalización Previsional (INP) durante el año 2008 sobre el ejercicio 2007, efectuada por esa Contraloría General de la República,
- b) Informe de Auditoría Interna N° 50/2009, de 22/12/2009,
- c) Informe de Deloitte Consultores, de junio de 2010.

Todos estos informes coinciden entre otros, en observar debilidades de control interno, falta de correspondencia entre la información de cobranzas con la contabilidad, baja recuperación y falta de adecuados sistemas informáticos de desarrollo, soporte y mantención.

Esta situación es puesta en conocimiento de la Superintendencia de Pensiones, lo que deriva en un Plan Regularizador de Cobranzas, que implicó la ejecución de una serie de compromisos relacionados con distintos aspectos y sobre el cual se han emitido informes hasta abril de 2012.

Considerando este diagnóstico, el Instituto de Previsión Social implementa las siguientes medidas:

1.- Contrataciones para la implementación del nuevo Modelo de Negocios de Cobranza en el IPS:

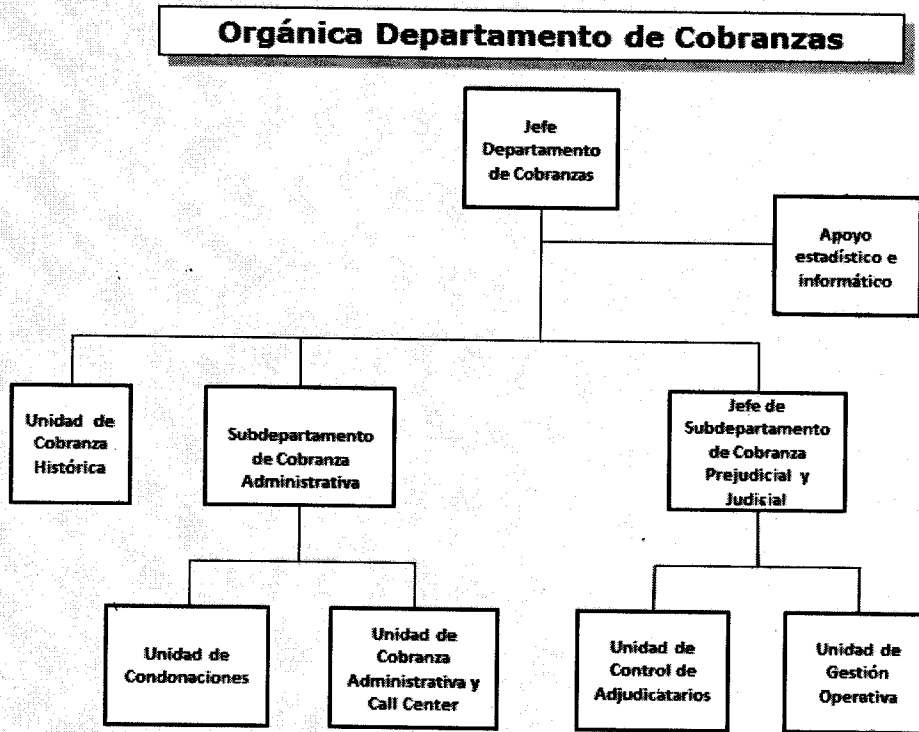
Como primera medida, a fines del año 2010, se contrata a dos profesionales que cuentan con una vasta experiencia en cobranzas, para que se hagan cargo de la Cobranza Administrativa y Judicial del Instituto.

2.- Modelo de Cobranzas, dependencia del Departamento de Cobranza

Adicionalmente, la Dirección Nacional autoriza un nuevo modelo de cobranzas, mediante el cual, el Departamento de Cobranzas deja de depender de la Fiscalía y pasa a depender de la Subdirección Sistemas de Información y de Administración.

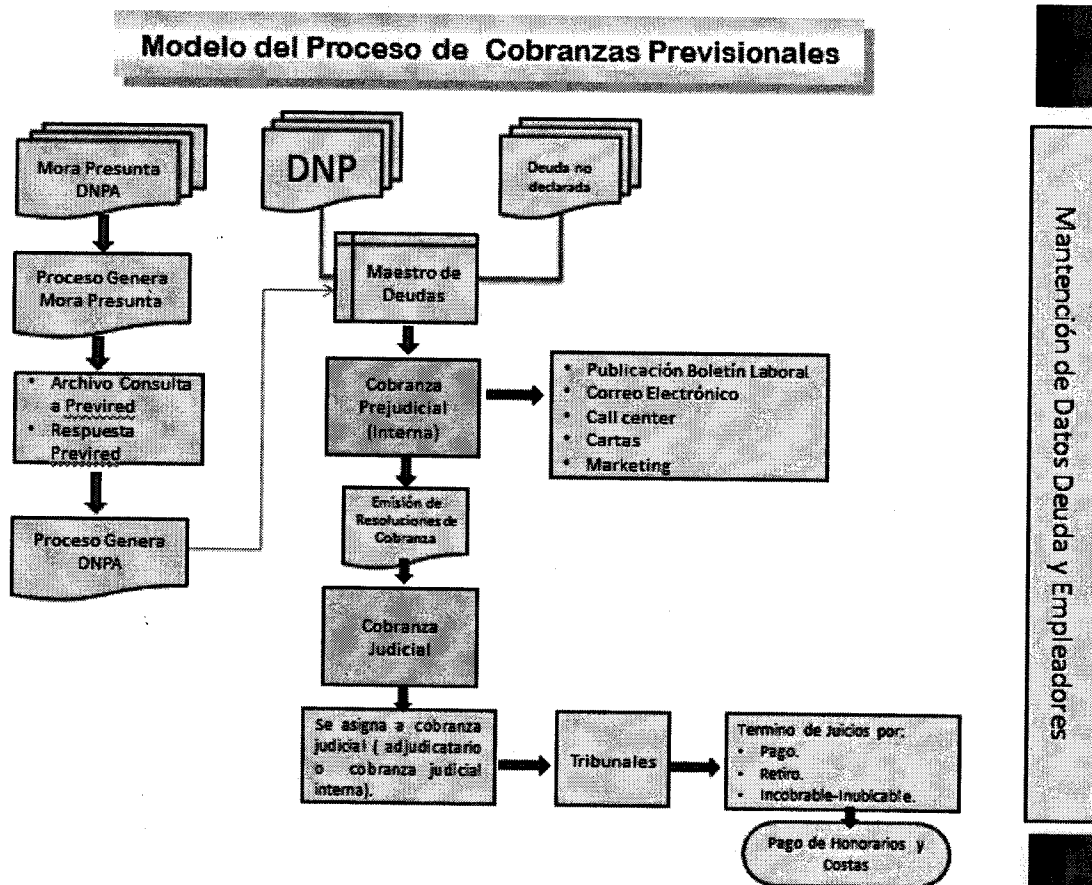
Se define que el Departamento de Cobranzas, se haga cargo de la cobranza prejudicial y judicial, lo que implica desarrollar un nuevo modelo, que se ajuste a las políticas institucionales. Para ello, se reestructura la orgánica del Departamento de Cobranzas Previsionales, según consta en Resolución exenta N° 1207 de fecha 14 de julio de 2011.

Organigrama



Dotación
45 personas

3.- El modelo de Proceso de cobranza:



4.- Implementación de acciones de mejoras en los Procesos de la Cobranza.

Durante el año 2011, período sujeto a la Auditoría a que se refiere su Preinforme de Observaciones N° 61, de 2012, este Instituto de Previsión Social se encontraba en proceso de implantación de cambios comprometidos, a fin de subsanar las deficiencias detectadas

Para ello, se incorporan medidas que permitirán un mejor conocimiento de la deuda y tomar acciones concretas tendientes a mejorar su administración e incrementar la recuperación de cotizaciones de Seguridad Social adeudadas por los empleadores.

Una primera definición se refiere a diferenciar la deuda histórica (o Stock) del flujo de la deuda nueva.

4.1. Cobranza Administrativa (Prejudicial interna)

- Se implementa e mail de cobranza a todos los empleadores que presentan DEC.
- Se crea el Call Center de Cobranzas, con una dotación de 15 personas, con el objetivo de gestionar el cobro a los empleadores que todos los meses presentan Declaraciones y No Pago de Cotizaciones Previsionales. En un principio se trabajó con el apoyo de planillas Excel, en tanto se desarrollaba un software para el registro de los llamados efectuados, por lo que, en esta etapa se privilegió mejorar el resultado de la gestión de cobro por sobre el registro y respaldo de ellas. En mayo de 2012, se ha puesto en producción un sistema propio. Se implementa como proceso continuo el actualizar la base de datos identificatorios de los deudores.
- Se promueven acciones para difundir condonaciones de intereses penales.

Estas medidas, nos permitieron pasar de una situación en que se enviaban cartas de cobranza administrativa a un 12% de las DEC de los últimos 12 meses, al envío de correos electrónicos y llamados telefónicos a todos los empleadores que presentan Declaraciones y No Pago de Cotizaciones Previsionales por medios electrónicos.

4.2. Cobranza Prejudicial (Externa)

Revisados los resultados de la licitación 2008, se concluyó que la Cobranza Prejudicial externa, resultó ser ineficiente y cara, por lo que se decidió minimizar las siguientes asignaciones en virtud del contrato vigente, privilegiando la cobranza administrativa o prejudicial interna.

4.3.- Cobranza Judicial

- Se comienza a gestionar y asignar la cartera para el cobro prejudicial a través de prestadores externos.
- Para efectos de llevar a cabo el cobro judicial, se ejecuta una nueva licitación para la Región Metropolitana. Se firman contratos con 4 Estudios Jurídicos, que se comienza en adjudicar a cada uno de ellos durante el mes de Junio 2012 :
 - ✓ ORPRO S.A.
 - ✓ Asesorías Legales de Cobranza ACOB Ltda.
 - ✓ López S.A. y,
 - ✓ Gestión Financiera Ltda.

Los criterios de emisión de resoluciones de cobranza judicial, consideraban asignar a los abogados institucionales toda la cobranza de deudas contenidas en Sentencias de Tribunales, Reclamos Judiciales y Actas de Fiscalización emanadas de la Dirección del Trabajo y de Fonasa. A los Estudios Jurídicos Externos, se les debía asignar el resto de la cobranza; sin embargo, de

acuerdo con contratos celebrados en virtud de licitación del año 2008, sólo se efectuó una emisión masiva de resoluciones en diciembre de 2009. Durante el año 2011, se asignaron a cobranza judicial 90 empleadores; 10 empleadores por Estudio Jurídico, distribuidos en 9 regiones.

5.- Análisis Comparativo

	ACTIVIDAD	2010	2012
1	Cuadratura de deuda con la contabilidad.	No existía.	En proceso. 97% regularizado.
2	Dependencia de Unidad de Cobranzas.	División Jurídica.	Sub Dirección Sistemas de Información y Administración (Anexo Resolución N°1207 de 14.07.2011).
3	Levantamiento de Procesos.	Efectuado por Deloitte Consultores (Junio de 2010).	Se efectuó Levantamiento Funcional orientado al desarrollo de un Sistema Integral de Control de Gestión.
4	Establecimiento de políticas de deudas a cobrar.	Selección de registros de deuda por montos actualizados sin considerar la antigüedad.	Política de segmentación, diferenciando deuda histórica del flujo. Acciones inmediatas sobre el flujo.
5	Medición de recuperación.	Sin control de recuperación.	Recuperación del 75% de las DNP recibidas a 180 días.
6	Gestión de Cobranza Administrativa (Prejudicial Interna).	Cartas de cobranza sobre el 12% de las DNP recibidas en los últimos 12 meses-	Llamados telefónicos, envío de correos electrónicos y cartas al 100% de las Declaraciones y No Pago.
7	Call Center en Departamento de Cobranzas.	No existía.	Se crea Call Center, con 15 posiciones.
8	Gestión de Cobranza Prejudicial.	Ineficiente y de alto costo para el IPS, a través de Adjudicatarios Externos.	En proceso de término. Reemplazada por cobranza prejudicial interna.
9	Gestión de Cobranza Judicial.	Ineficiente. Sin competencia entre oferentes. Un Estudio Jurídico Externo por Región Geográfica y Abogados Institucionales.	Nueva licitación Región Metropolitana se adjudicó a 4 EEJJ Externos, para asegurar competencia. Resto del país, Abogados Institucionales y Estudios Jurídicos Externos para 9 regiones.
10	Actualización de datos de empleadores deudores.	Datos de identificación de deudores desactualizados.	En proceso de actualización de datos de identificación de deudores, tales como: domicilios, dirección de correos electrónicos, número de teléfonos y datos de identificación de representantes legales de personas jurídicas.
11	Sistemas computacionales.	CORE AGIL. Insuficiente.	Se ha completado el levantamiento para el desarrollo de un Sistema Integral de Control de Gestión de Cobranzas, que coexista con sistema de información.

6.- Avances de la Recuperación Mensual

Con los cambios descritos, las cifras totales de recuperación mensual de cotizaciones, se han incrementado como se muestra a continuación:

Mes	2010	2011	2012
Enero	1.359.727.915	1.405.852.870	2.691.468.268
Febrero	1.412.118.624	1.136.860.324	2.380.148.890
Marzo	1.164.757.758	2.071.013.207	2.602.025.046
Abril	1.453.738.590	1.797.356.374	3.159.491.746
Mayo	1.425.734.034	2.243.241.879	
Junio	1.549.714.149	2.164.812.369	
Julio	1.650.529.751	1.984.970.471	
Agosto	1.971.370.172	2.840.725.317	
Septiembre	1.514.504.608	2.103.633.457	
Octubre	1.807.987.686	2.100.718.383	
Noviembre	1.541.282.302	2.471.645.953	
Diciembre	1.487.017.038	2.617.040.131	
Total general	18.338.482.627	24.937.870.735	10.833.133.950

7. Segregación de la deuda

El archivo de deuda que maneja este Instituto, contiene deudas correspondientes a periodos de remuneraciones que datan desde el año 1960. Si bien es cierto, durante las anteriores administraciones se efectuaron gestiones sobre esas deudas, con los cambios de sistemas computacionales no se migró toda la información de respaldo de esas gestiones.

Por su parte, este archivo está conformado por deudas correspondientes a tres instituciones, IPS, FONASA e ISL, las que en términos porcentuales sobre la deuda nominal, corresponde a un 19,3% por el IPS, un 68,9% a FONASA y un 11,8% al ISL.

Para una mejor visualización, se adjunta Anexo que muestra la deuda agrupada en tres cuadros; con periodos correspondientes a los años 1960 al 2000, del 2001 al 2009 y del 2010 al 2012. En ellos se clasifica por instituciones y por mecanismo de detección de la deuda, los rut, cantidad de registros y montos nominales.

Analizado el comportamiento de recuperación, con acciones de cobranza inmediatamente generada la deuda, hemos detectado que, al cabo de 6 meses se obtiene el pago de entre un 75% y un 80% y en los meses siguientes el incremento porcentual es muy bajo, por lo que este instituto ha privilegiado la asignación de recursos en esta etapa. Por el contrario, con respecto a la deuda antigua se ha determinado solicitar un pronunciamiento a las autoridades correspondientes, para determinar criterios respecto de la oportunidad y trámites necesarios para efectuar el castigo de deuda.

Se debe tener presente además, que respecto de la deuda antigua, sólo la que corresponde al IPS afecta los futuros beneficios previsionales de los trabajadores involucrados, ya que por las cotizaciones correspondientes a Fonasa e ISL, los periodos de cobertura de beneficios ya han expirado.

7.- Conclusiones

Sobre las áreas de deudas y cobranzas, a partir del diagnóstico de la situación existente al año 2010, a fines de ese año, la Dirección Nacional resuelve incorporar cambios tendientes a mejorar la administración y gestión, para hacerlas más ágiles y eficientes, conforme a los objetivos de modernización del Estado.

Es así como, por resolución N° 1207 de 14 de julio de 2011, la Dirección Nacional de este Instituto efectúa una adecuación al Departamento de Cobranzas, tanto en su dependencia, como en su organización operativa. Además, se efectuó un levantamiento de los procedimientos, que contempla el tratamiento integral de toda la deuda y tendiente a definir un software de Gestión de Cobranza, que permita controlar las distintas etapas, apoyar las tareas de los involucrados y reportar los avances y resultados de la gestión.

Se definen nuevas directrices orientadas a la gestión temprana de la totalidad de la nueva deuda, privilegiando la cobranza prejudicial con recursos propios, medida que se traduce en la implementación del envío de correos electrónicos de cobranza, a todos los empleadores que presentan DEC, la creación del Call Center de Cobranzas y la promoción de acciones para difundir condonaciones de intereses penales.

En la cobranza judicial, el año 2011 se ejecuta una nueva licitación para la Región Metropolitana, que incorpora conceptos de competencia y asignación de carteras en función de la eficiencia.

En términos globales, los cambios ya implementados han mostrado incrementos significativos en la recaudación mensual por recuperación de deudas de empleadores, como se detalla en el cuadro del punto N°6, cifra que esperamos mejore, una vez iniciadas las emisiones masivas de resoluciones de cobranza judicial y que se tenga en producción el nuevo software de Gestión Integral de Cobranza.

En relación con las Observaciones contenidas en su Preinforme de Observaciones N° 61 de 2012, informamos lo siguiente:

I. SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

1. Levantamiento de los procesos del sistema de cobranza

En cuanto a la aseveración que se realiza respecto de las medidas de control y que se habrían encontrados deficiencias que denotan la inobservancia a los principios de eficiencia y eficacia, al no estar señalados específicamente no podemos pronunciarnos.

En relación con lo observado, debemos mencionar que existe un levantamiento, el que fue efectuado por Deloitte Consultores, y que forma parte del Anexo C, Capítulo VI, del informe de Junio de 2010, confeccionado por esa empresa.

Durante el año 2011 se recopiló la documentación existente relativa a los procesos de cobranza administrativa, prejudicial y judicial, a fin de levantar el procedimiento que contemple el tratamiento integral de toda la deuda y tendiente a definir un software de Gestión de Cobranza, que permita controlar las distintas etapas, apoyar las tareas de los involucrados y reportar los avances y resultados de la gestión.

Con fecha 13 de junio de 2011, se licitó una asesoría para el levantamiento de procesos del Departamento de Cobranzas, la que fue adjudicada mediante Resolución exenta N° 249 de 15 de julio de 2011, a la empresa Nielsoft Informática Ltda. Actualmente, contamos con el documento "Levantamiento Proceso de Cobranzas, Instituto de Previsión Social" y estamos gestionando la publicación, con el fin de efectuar una licitación de la adquisición de un software de Gestión de Cobranza.

Este mejoramiento continuo, precisamente esta imbuido en los principios de eficiencia y eficacia.

2. Segregación de Funciones (Su anexo N°1)

Respecto de la cobranza judicial, correspondiente a la licitación 2008, se encontraba vigente la resolución exenta N° 483 de 25 de mayo de 2010, del Instituto, en orden a que la designación de Administrador Nacional Titular recaerá sobre don Hugo Naranjo Olivares y en su suplencia, se nombra a don Rodrigo Fernández D. Luego de la renuncia al IPS, de don Rodrigo Fernández D., en diciembre de 2010, según contestara formalmente el Jefe del Departamento de Cobranzas, Sr. Hugo Naranjo Olivares, el 3 de febrero de 2012 en ORD N°552/2012, solicitó el cambio al Fiscal de la época, quien no accedió a su petición y atendido que desde diciembre de 2010 el Departamento de Cobranzas depende del Subdirector de Sistemas de Información y Administración, se le ha mantenido como administrador del contrato judicial, lo que esperaba actualizar una vez que conformara el equipo que estaría a cargo del control de los adjudicatarios.

Respecto de la cobranza prejudicial, correspondiente a la licitación 2008, según contestara formalmente el Jefe del Departamento de Cobranzas, Sr. Hugo Naranjo Olivares, se ha mantenido a la Sra. Marcela Vergara, quien se desempeña como Jefa de la Unidad de Gestión Operativa, toda vez que las actuaciones realizadas por esa Unidad, especialmente la aprobación de Estados de Pago, son igualmente revisadas por la jefatura.

Para subsanar la observación planteada, a contar de junio de 2012, se procederá a designar nuevos administradores, titular y suplente, separando la función de Administrador de Contrato, con la función propiamente operativa.

3. Unidades de Auditoría Interna

Las recomendaciones de Auditoría Interna, están siendo consideradas en el nuevo Sistema de Gestión de Cobranza, la que ha sido impulsada por la autoridad.

4. Bitácora de cambios en sistema CoreÁgil

En términos generales, sobre este tema, el IPS está trabajando en 2 frentes:

- a) Toma de control de los sistemas actualmente operados por la empresa Synapsis, entre ellos, el sistema CoreÁgil, y
- b) Se encuentra en desarrollo el nuevo sistema de Recaudación, Deudas y Cobranzas, que se espera entre en operación durante el año 2013.

Sobre lo observado en su Preinforme, y de acuerdo a lo informado por el Jefe del Departamento de Recaudación y Gestión de la Información, señalamos lo siguiente:

El Sistema CoreÁgil, efectivamente permite efectuar impugnaciones a planillas pagadas y/o declaradas, en donde los funcionarios de los Centros de Atención Previsional (CAP) de este Instituto, en su calidad de Ministros de Fe, efectúan correcciones de datos, basándose en los antecedentes entregados presencialmente por empleadores en sus locales de atención. Cabe señalar que la planilla que se impugna no sufre cambio alguno, ya que el proceso de impugnación y de reliquidación de la planilla asociada, crea una "nueva" planilla (denominada "Planilla Reliquidada"), en la cual se ven reflejados los cambios efectuados.

Así mismo, respecto de la "eliminación" de planillas, aclaramos que ésta es sólo virtual, no física, por lo que el efecto de esta acción es dejar deshabilitada la planilla para su uso operativo (y no su desaparición del Sistema).

Respecto de la bitácora de cambios establecida para el control de esta actividad, a contar del mes de mayo del presente año, se empezó a utilizar esta herramienta, teniendo como objetivo principal el minimizar los riesgos asociados al proceso de impugnación de planillas.

Para todos estos efectos, es que el Departamento de Recaudación y Gestión de Información creó el Subdepartamento de Control de Recaudación, el cual inició sus actividades en mayo del presente año, los que dentro de sus funciones tienen establecido llevar el control de las impugnaciones realizadas por distintos usuarios, tomando como foco principal de atención aquellas efectuadas en los CAP.

En este contexto, en etapa de marcha blanca, se estableció la revisión de las impugnaciones correspondientes al mes de abril de 2012, especificándose a continuación las características y actividades relacionadas:

1. Meta inicial de revisión: 188 casos
2. Periodicidad: Mensual
3. Insumos para el control:
 - o Bitácora de Detalle de Impugnaciones generada a través del aplicativo CoreÁgil y puesta a disposición diariamente en el contenedor de archivos del componente recaudación.
 - o Aplicativo interno creado para carga de las Bitácoras, control y reportes de las impugnaciones.
 - o Antecedentes requeridos a las áreas/CAP.

4. Tareas involucradas

- Extracción de muestra establecida desde aplicativo interno
- Vía e-mail se solicita al área o sucursal respectiva los antecedentes que dieron origen a la impugnación.
- Con los antecedentes correspondientes se analiza el proceso de impugnación y se emite informe a la jefatura.

Esta actividad de control permitirá establecer claramente la pertinencia, completitud y oportunidad de las modificaciones efectuadas, sobre la base de la revisión de los antecedentes en los cuales se basaron los distintos usuarios para efectuar estos cambios, así como la corrección de errores y/o desviaciones en los procedimientos establecidos, para la re-capacitación oportuna o la puesta a disposición de los antecedentes en las instancias correspondientes de detectarse situaciones que escapen del marco normativo establecido.

Se adjunta imagen de correos electrónicos y copia de antecedentes de respaldo recibidos, que demuestran la interacción entre los distintos actores participantes (Control de Recaudación y CAP).

5. Documentación

5.1. Inexistencia de la documentación de respaldo.

a) Pesquera y Conservera Tamai Ltda. RUT 87.516.300-0.

Con respecto a lo observado, informamos que, de todos los casos solicitados, sólo para este empleador no se proporcionó la documentación de respaldo, la que no fue posible encontrar en el archivo general, lugar de custodia de la documentación.

b) Muestra de cupones de pagos comprendidos entre septiembre de 2008 y octubre de 2009 (Su Anexo N°3)

- En relación con la observación contenida en el primer párrafo de la letra b),

Ratificamos la respuesta ya proporcionada por el ex-Jefe de Departamento de Cobranzas, Sr. Hugo Naranjo, en el sentido que la documentación se encontraba en archivo que fue dañado por el terremoto de 2010, el que se encontraba en situación que impide contar con la documentación

Además, consultado a nuestro Jefe del Departamento de Finanzas, nos informa que en el Anexo N° 2, el primer documento que en la observación se indica: " No hay cupón" y que corresponde al N° 97307863, conforme al correo de la Fiscalizadora Sra. Patricia Nazif de fecha 16 de marzo copiado por Cobranzas, no figura solicitado.

- En relación con la observación contenida en el segundo párrafo de la letra b) informa que:

Las cartolas de la cuenta corriente individualizadas en el Anexo N° 3 (Página N° 32), se obtienen desde el mismo Sitio Web del Banco de Chile, para lo cual la funcionaria a cargo de la baja de cupones le dispuso a las Fiscalizadoras el Sitio para que obtuviesen directamente la información. Cabe señalar que hasta fines de Marzo del año en curso el Sitio del Banco solamente podía mostrar cartolas de hasta seis períodos (meses) de antigüedad y anterior a ese período, el Sitio las disponía al día siguiente, previa solicitud. Posterior a Marzo de este año, el Banco realizó una mejora tecnológica y permite obtener cartolas desde el 2008. No obstante lo anterior, se informa que las cartolas pueden ser solicitadas cuando el organismo contralor, estime conveniente.

5.2. Resguardo de la documentación

En relación con la observación aclaramos que los cupones de pago son solicitados por el Sub departamento de Tesorería a la entidad recaudadora para ser pareados con los archivos de rendición de la Recaudación, actividad que una vez realizada permite que dichos cupones sean enviados al Archivo General del IPS. En la época de la Auditoría, la Unidad que realiza esa tarea se estaba trasladando de piso, razón por la cual las cajas de cupones, debidamente identificadas por períodos de recaudación, se encontraban en la bodega del Sub departamento transitoriamente.

5.3. Cumplimiento de las Bases.

Entendiendo que la observación se refiere al plazo de la cobranza judicial y a la prórroga de la asignación, dado que no se singularizan los casos, no es posible dar una respuesta mas precisa; sin embargo podemos señalar que la devolución de los asuntos se produce a través del sistema CoreÁgil, y la documentación que se ha exigido es solo aquella que no se encuentra en los registros públicos del Poder Judicial.

6. Registro de operaciones en planillas Excel.

Como se informó en el punto N° 4.1. de los Antecedentes Generales, en un principio se trabajó con el apoyo de planillas Excel, en tanto se desarrollaba un software para el registro de los llamados efectuados, por lo que, en esta etapa se privilegió mejorar el resultado de la gestión de cobro por sobre el registro y respaldo de ellas. En mayo de 2012, se ha puesto en producción un sistema propio. Se implementa como proceso continuo el actualizar la base de datos identificatorios de los deudores.

7. Inexistencia de manuales de procedimientos y descripción de cargos.

Sobre esta observación, podemos señalar que:

El Instituto cuenta con Manuales de Procedimientos los que se encuentran desactualizados, por ello, el Jefe del Departamento de Cobranzas ha debido emitir instrucciones, acorde con la situación actual. Con respecto a la actualización de los Manuales de Procedimientos, una vez que entren en operación el nuevo sistema de Recaudación, Deudas y Cobranzas y el sistema de Gestión Integral de Cobranzas, estaremos en condiciones de elaborar nuevos manuales o actualizar los existentes.

En la actualidad el IPS esta trabajando todas las descripciones de cargo a nivel institucional, proceso que se espera tener finiquitado a fines del año 2012, para los cerca de 100 cargos que existen actualmente, dentro de los cuales se encuentran los del Departamento de Cobranza.

8. Periodicidad de los Informes de Gestión.

Sobre su observación informamos que el Sub-Departamento de Cobranza Administrativa y el Sub-Departamento de Cobranza Prejudicial y Judicial emiten los informes relacionados con su ámbito de acción cuando le son requeridos, dado que la información para su confección se encuentra a disposición en el sistema CoreÁgil, a excepción del Informe de Gestión y Convenios de Pago de la Ley 20446, que se encuentra en ejecución y que sólo a contar de Junio de 2012 se comienzan a cumplir los vencimientos, por consiguiente a partir del Julio se hará el seguimiento correspondiente.

El nuevo sistema de Control de Gestión del Departamento de Cobranza contempla la emisión de reportes en forma automática.

9. Garantías (Su Anexo N°4).

En relación a este punto sobre lo observado por esa Contraloría se han tomado las medidas a fin de corregir las situaciones detectadas. Sin perjuicio de que el Arqueo de las garantías se incorporara al plan anual auditoría interna.

Respecto de la observación final de este punto, compartimos la opinión que una planilla Excel es una herramienta vulnerable para el manejo de este tipo de datos, por lo que consideramos revisar y realizar los estudios pertinentes para poner en marcha una herramienta con mayores niveles de seguridad, situación que se está evaluando.

10. Administradores Regionales.

Sobre lo observado, informamos que hechas las averiguaciones, hemos encontrado documentación que señala que, si bien los abogados regionales no fueron administradores regionales, sí colaboraron con el Administrador Nacional en el apoyo que este requería en cada región, tales como, revisar causas en tribunales, recibir consultas de los adjudicatarios, recibieron las boletas de garantía y canalizaron información entre los adjudicatarios de la región y el Administrador Nacional.

II. EXAMEN DE CUENTAS.

1. Cartera de deudores previsionales.

Sobre la información detallada contenida en este punto, podemos señalar que, actualmente el Instituto realiza preferentemente gestiones de cobranza prejudicial y judicial sobre los registros de deuda que tienen origen en: Actas de Fiscalización (ADF), Declaraciones y No Pago de Cotizaciones Previsionales (DEC) y Juicios Ordinarios del Trabajo (JOT).

Sólo cuando un empleador es seleccionado para cobranza judicial se emite resolución por todos los registros que aparecen impagos sin atender su origen.

Según da cuenta el cuadro siguiente, los orígenes de deudas antes mencionados corresponden al 86,83 % de los montos nominales en cobranza.

Para el 4,58% de la deuda categorizada como desafilaciones y el 3,08% categorizada como TAF se aplican otros mecanismos de recuperación, como el descuento en la pensión.

**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA DE DEUDA SEGÚN ORIGEN
 Y ACCIONES DE COBRANZA A LOS ORÍGENES DE MAYOR RECUPERACIÓN**

	% PERIODOS	% MONTO	% MONTO
		NOMINAL	ACTUALIZADO
ADF	8,13	2,88	8,63
CHP	0,02	0,05	0,05
CPRO	6,34	1,14	0,17
DCH	0,11	0,53	0,14
DEAFEC	0,45	0,10	0,02
DEC	59,09	82,94	71,86
DESAF	0,09	4,58	0,72
DESEXO	0	0,32	0,05
DIF	0,36	0,06	0,10
FRA	3,8	0,89	7,61
HON	4,35	0,69	0,10
JOT	1,9	1,01	1,28
JUD	1,27	0,30	5,54
REL	0,93	1,43	1,38
RELIND	0,02	0,00	0,00
TAF	13,13	3,08	2,36
TAFIND	0,02	0,01	0,00
% TOT	100,01	100,00	100
TOTAL	4.081.886,00	161.255.183.032	1.083.900.592.656

2. Registro de las transacciones y hechos económicos.

En respuesta a la observación podemos informar lo siguiente:

A contar del mes de septiembre de 2011 el Instituto comenzó a registrar contablemente los flujos de altas y bajas de deudas, considerando en este proceso, procedimientos de cuadratura entre la información operacional asociada y la registrada contablemente. Adicionalmente, en un trabajo conjunto entre personal del Departamento de Recaudación y Gestión de Información, del Departamento de Finanzas y de la Contraloría interna del Instituto, en esa misma época inició el análisis del stock de deuda registrado en el sistema, con el objetivo de regularizar la situación contable, detectándose en este proceso inconsistencias que impidieron el registro contable del 100% del stock. Actualmente el equipo de trabajo se encuentra realizando acciones de corrección en forma directa en el sistema y/o definiendo las reglas de negocio que permitan la eliminación de inconsistencias y en consecuencia proceder a la regularización contable correspondiente.

3. Volumen de la asignación de cobranza.

Efectivamente la licitación del 2008 no tuvo el efecto deseado en la Región Metropolitana y como consecuencia de ello se puso término al contrato con el adjudicatario de esta región y esto impactó la asignación de cobranza que durante el año 2011 sólo ha sido realizada por abogados institucionales.

3.1. Inexistencia de criterios formales para la asignación de la cobranza a deudas (Sus Anexos N° 5 y 6).

Sobre lo observado, podemos señalar que los criterios actuales para la asignación de la cobranza de las deudas obedecen a las políticas de cobranza del IPS, señaladas por las autoridades de esta institución en esta materia, basados en variables de uso óptimo de los recursos, tales como:

- Impacto de la deuda en los beneficios de los trabajadores,
- Factibilidad de recuperación (perfil del deudor, tipo y mecanismo de detección de la deuda),
- Antecedentes materiales de respaldo de las deudas,
- Antigüedad de la deuda (con posibilidad de contar de anexo de trabajadores),
- Monto de la deuda en relación a los costos de cobranza.

Respecto a los casos detallados en los anexos 5 y 6 del informe de fiscalización, se puede señalar lo siguiente:

- Anexo 5, Deuda a la que no se le aplicó cobranza administrativa.

Al analizar en detalle los 100 casos, podemos informar que precisamente en aplicación a los criterios antes mencionados no se envían a cobranza aquellos casos que las deudas que no superan los \$3000, máxime que 94 casos corresponden a deudas de costas procesales y 4 corresponden a deudas por honorarios lo que no implican perjuicios para el trabajador:

- Anexo 6, Deuda no remitida a cobranza prejudicial.

Al analizar en detalle los 100 casos, podemos informar que precisamente en aplicación a los criterios antes mencionados no se envían a cobranza prejudicial aquellos casos que las deudas que no superan los \$7000, máxime que 81 casos corresponden a deudas de costas procesales lo que no implican perjuicios para el trabajador:

4. Cumplimiento de los procesos de cobranza a la deuda.

4.1. Cobranza administrativa.

Sobre la muestra de 100 registros de deuda declarada y no pagada, DEC, por M\$ 43.260, que se observó:

Plazo para pasar a cobranza prejudicial (anexo 7 y 8).

El anexo 7 y 8 está referido a un total de 113 períodos de deudas, de los que el informe de CGR señala que han superado el plazo de 60 días establecido para la cobranza administrativa. Del anexo 7 se han considerado los períodos identificados en el informe de fiscalización; del anexo 8, al no señalarse período adeudado, se han considerado todos los períodos asociados al rut del deudor.

Al respecto, se debe señalar que el sistema informático CoreÁgil carece de una alerta a los funcionarios encargados que les señale el cumplimiento de los plazos para pasar de la etapa administrativa a la prejudicial, por lo que este seguimiento debe efectuarse no en forma automatizada.

No obstante lo anterior, la situación a la fecha de los 113 periodos a los que corresponden los anexos 7 y 8 es la siguiente:

- 97 casos con estado de deuda 10, "a cobranza prejudicial" (86%),
- 7 casos con estado de deuda 103, "deuda vigente no asignable" (6%). Cuatro de ellos corresponden al tipo de deuda "honorarios", lo que no implica perjuicio para el trabajador,
- 6 casos con estado de deuda 102, "deudor sin bienes realizables" (5%),

- 1 caso con estado de deuda 100, "deudor inubicable" (0,9%),
- 1 caso con estado de deuda 1, "deuda sin asignación" (0,9%),
- 1 caso con estado deuda 101, "deudor fallecido" (0,9%).

En relación con las siguientes observaciones señaladas en el punto 4.1 de su Preinforme:

- 76% de los casos no existen antecedentes de las acciones de cobranza administrativa efectuadas,
- 22 casos que mediaron entre 115 y 3384 días hasta que se aplicaron procedimientos de cobro (Su Anexo N°7),
- Casos que superan el plazo de 60 días para la tramitación de cobranza administrativa (Su Anexo N°8),
- Casos que, habiendo terminado la cobranza administrativa, transcurrieron entre 60 y 538 días para ser asignadas a la cobranza prejudicial,
- Casos sin aplicación de ningún tipo de cobranza.

Todas estas observaciones tienen una explicación común y se refieren a que su ocurrencia estaba contemplada de acuerdo con los criterios establecidos y que como se señalara, no todos los registros de deuda se incorporaban a los procesos de cobranzas y el término de una etapa, no significaba que pasara en forma automática a la etapa siguiente. Además, durante el año 2011 y hasta mayo de 2012, se privilegió mejorar el resultado de la gestión de cobro, por sobre el registro y respaldo de las acciones realizadas.

- 3 casos en que el proceso de cobranza administrativa figura con una duración de 3 días.

Los tres casos señalados corresponden a situaciones en que se solicita anticipar la cobranza judicial por razones justificadas.

- Priorización de los abonos a la deuda, según antigüedad de períodos.

Sobre los casos singularizados en la tabla N° 8, cuatro períodos fueron pagados a través de planillas de pago de imposiciones, por el sistema de Recaudación, fuera del sistema de Deudas. Los otros dos casos corresponden a pagos a través de abonos en el sistema de Deudas, donde el empleador direcciona los períodos a pagar, en base a criterio que favorezca la obtención de algún beneficio a los trabajadores involucrados.

Al final del punto 4.1., se observa que se encontraron casos que, de acuerdo a los procedimientos aplicados por el Instituto, calificaban para ser publicados en el Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional, situación que no se cumplió.

Ver respuesta para la observación Deudas Publicadas que se incorpora en punto 4.2.2., siguiente.

4.2. Cobranza prejudicial

Licitación pública para contratar el servicio de cobranza prejudicial y judicial de deudas de seguridad social y otras acreencias año 2008.

- Omisión del control sobre el cumplimiento de los contratos suscritos con las empresas de cobranza

En relación a la omisión del control sobre el cumplimiento de los contratos, podemos señalar que el actuar de este Instituto se ciñó estrictamente a las instrucciones impartidas por las anteriores Jefaturas del Departamento de Cobranzas.

En lo relativo a los cuatro casos singularizados en la Tabla 12 podemos señalar que frente a la inexistencia, en las bases de datos, del respectivo correo electrónico Recaudadora S.A procedió a registrar en nuestro sistema computacional el estado de hito código 2.24.3 "correo desconocido". En atención a lo anteriormente señalado, la empresa adjudicataria al momento de hacer entrega de estos asuntos remite la documentación correspondiente que se conforma por, Ficha e cobranza IPS y Correo electrónico indicando en el asunto,

“Sin e-mail para el RUT”, en total concordancia con lo registrado en nuestros sistemas. Se acompaña correo emitido por don Rodrigo Jerez, antiguo administrador del contrato.

- Adjudicatario Orpro S.A., inconsistencias en la información que adjunta por devolución de asuntos.

En relación a la observación formulada respecto al asunto Rut. 14.279.571-k, con causal de devolución inubicable, cabe señalar que erróneamente el adjudicatario devolvió por la causal antes señalada, pero luego de efectuado el análisis de la documentación y revisada la información del sistema computacional Core Ágil, el analista procedió a rechazar dicha devolución solicitando al adjudicatario invocar la causal pertinente, esto es, Término de Plazo. Se hace presente que en este caso debido a la inconsistencia de la información entre la carta y la visita, no procedió el pago de honorarios. Se acompaña fotocopia del expediente.

Respecto a los asuntos Rut. 15.059.218-6 y 72.762.500-3, correspondientes a los empleadores Vilches Villarroel Fabiola Alejandra e Ilustre Municipalidad de Contulmo Departamento de Salud, respectivamente, podemos señalar que:

El asunto se encuentra reglamentado en el número tres de las Bases de Licitación, página 30, sobre las acciones mínimas obligatorias de la cobranza prejudicial, que señala lo siguiente: “verificar el domicilio. Con visita a terreno, o con entrega domiciliaria o con entrega domiciliaria de la carta de cobro, con comprobante de recepción, u otro mecanismo análogo de comprobación”.

Conforme a lo establecido en dichas bases, el hito de verificar el domicilio, puede cumplirse ya sea con una verificación de domicilio o con la entrega domiciliaria positiva de la carta certificada enviada a través de Correos de Chile.

Lo anterior, se desprende porque el número 3, antes referido, utiliza la disyunción “o”, que implica que puede ser lo uno o lo otro, esto es, la verificación del domicilio o la entrega domiciliaria positiva de la carta.

Así también quedó establecido en la letra c) del párrafo sexto de la cláusula segunda del mismo, que establece: c) “verificar el domicilio con visita a terreno o con entrega domiciliaria de la carta de cobro con comprobante de recepción u otro mecanismo análogo de comprobación”.

- 55 casos enviados a cobranza prejudicial, de los cuales 54 superaban la data de 30 meses (Su Anexo N°9).
- 30 casos que excedieron el plazo de 60 días de plazo establecido para la cobranza prejudicial (Su Anexo N°10).

Respecto de las dos observaciones anteriores, tienen la explicación común ya señalada en el N° 4.1, en el sentido que su ocurrencia, estaba contemplada de acuerdo con los criterios establecidos, ya que no todos los registros de deuda se incorporaban a los procesos de cobranzas y el término de una etapa, no significaba que pasara en forma automática a la etapa siguiente.

4.2.1. Verificación del cumplimiento de las exigencias impuestas por el IPS en los procesos prejudiciales.

Respecto de su observación que se comprobó que no existen instrucciones formales respecto de la documentación exigida por el IPS a las empresas encargadas de la cobranza prejudicial, para acreditar las distintas causales de devolución, informamos que existe documento “Instructivo Cobranza Prejudicial de Deudas Previsionales de Seguridad Social y Otras Acreencias, Licitación 2008”.

4.2.2. Medidas previas a la cobranza prejudicial. Sobre publicación en el Boletín Laboral (Su Anexo N° 11).

- Organismos excluidos de la publicación en el Boletín de Infractores.

Respecto de la clasificación que hace el sistema de los Organismos del Sector Público, se puede informar que se ha efectuado un análisis de dicha clasificación, encontrándose 46 casos de empleadores que presentan la calidad de público, no obstante que se trata de corporaciones de derecho privado. Detectados los casos, se solicitó al Subdepartamento de Recaudación efectuar las correcciones, labor ya finalizada.

La no inclusión en el Boletín Laboral de Organismos Públicos, embajadas, consulados, Fuerzas Armadas, corresponde a un criterio adoptado en esta institución, a contar de julio de 2009, criterio que puede ser revisado.

- Monto de corte para incluir en la publicación.

En relación con el monto de corte de M\$ 5, este corresponde a un parámetro definido por el IPS cada vez que se genera el archivo a enviar a la Dirección del Trabajo.

- Deudas publicadas (Su Anexo N° 12).

Sobre el particular podemos señalar que:

- Inubicables publicados.

Dentro de los requisitos para excluir de publicar deudores en el boletín de infractores no se encuentra la causal de deudores inubicables, por lo que los 24 casos mencionados en el anexo 12 del informe de fiscalización se encuentran correctamente publicados.

- Deudor fallecido publicado.

De los 4 casos mencionados en el anexo 12, dos de ellos (rut 4.200.477-4 y 4.751.680-3) se encuentran bien publicados, dado que la fecha de cierre del proceso de emisión del boletín 114 (26.09.2008) y 117 (24.03.2009) se produjo con anterioridad a la fecha de fallecimiento (15.10.2008 y 15.04.2009, respectivamente).

El caso de los rut 1.716.544-5 y 1.918.117-0 se encuentran en análisis en el Departamento de Cobranzas.

- Deudor en quiebra publicado.

El caso mencionado en el informe de fiscalización se encuentra correctamente publicado, dado que la fecha de la quiebra (02.06.2008) se produjo con posterioridad a la fecha de cierre del proceso de emisión del boletín 112 (30.05.2008).

- Criterios de publicación de la Dirección del Trabajo.

No todos los casos seleccionados por el IPS para ser publicados en el boletín de infractores lo son en definitiva, dado que la DT efectúa sus propios filtros, como ser:

- Las deudas informadas a Empleadores-Infractores asociadas a RUT de personas naturales sólo son informadas por un período de 5 años, de acuerdo al Art. 18 de la Ley 19.628 " Sobre protección de la vida privada", que indica que " en ningún caso pueden comunicarse los datos a que se refiere el artículo anterior, que se relacionen con una persona identificada o identificable, luego de transcurridos 5 años desde que la respectiva obligación se hizo exigible". Es decir, no se ingresan al boletín deudas de personas naturales con deudas mayores a 5 años de antigüedad.
- Validación de datos de personas naturales respecto a la base de datos del boletín, es decir, debe existir coincidencia entre el RUT y nombre de la persona con lo informado por el Registro Civil.

- Deudas eliminadas en Boletín anterior, por mail y certificados, no se ingresan en el siguiente boletín.
- Validaciones lógicas y matemáticas, respecto a datos numéricos y alfanuméricos y otras validaciones.

Estas validaciones y filtros aplicados discrecionalmente por la DT pueden explicar los casos de deudas que, cumpliendo los requisitos establecidos por la Superintendencia de Pensiones (anexo 11 del informe de fiscalización) en definitiva no son publicadas en el boletín.

4.3. Cobranza judicial.

Respecto a lo observado en relación a la poca efectividad de la cobranza judicial sobre las cotizaciones y tal como se menciona en las conclusiones de este informe, el año 2011 se ejecuta una nueva licitación para la Región Metropolitana, que incorpora conceptos de competencia y asignación de carteras en función de la eficiencia.

En el mismo sentido, se definieron nuevas directrices orientadas a la gestión temprana de la totalidad de la nueva deuda, privilegiando la cobranza prejudicial con recursos propios, medida que se traduce en la implementación del envío de correos electrónicos de cobranza, a todos los empleadores que presentan DEC, la creación del Call Center de Cobranzas y la promoción de acciones para difundir condonaciones de intereses penales.

4.3.1. Contratos de cobranza judicial.

Se debe tener presente que la licitación 2008, fue por regiones, y que cada uno de los contratos con los adjudicatarios, solo uno por región, tiene un tratamiento distinto de acuerdo al resultado de la licitación, por ello no resultaba procedente que todos los contratos fueran iguales, cuestión que en forma alguna constituye un trato distinto y vulneratorio del principio de igualdad de los oferentes, sino el cumplimiento de las bases y de las ofertas que realizaron los oferentes en el proceso de licitación.

4.3.2. Mandato judicial.

Sobre lo observado en este punto, informamos que, si bien es cierto no se extendió escritura pública de mandato, por cuanto en el contrato no se especifica la forma en que se otorgaría el mencionado mandato judicial para la tramitación, dicha obligación se cumplió de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6°, inciso 2°, número 3 del Código de Procedimiento Civil, esto es, "el que conste de una declaración escrita del mandante autorizada por el secretario del tribunal que esté conociendo de la causa", ya que los abogados institucionales Javier Rauld, en el caso del Sr. Javier Medina y Rodrigo Fernández y Gabriel Muñoz, en el caso de Eduardo Avilés, confirmaron el mandato judicial en cada uno de los juicios que se iniciaron en relación a las resoluciones asignadas.

Cabe hacer presente que, para el caso del abogado Sr. Javier Medina, este tema es parte de la demanda incoada por éste en contra del IPS, en la Causa Rol N° 773-2012, seguida ante el 30° Juzgado Civil de Santiago, materia que será resuelta por el tribunal.

4.3.3. Término anticipado del contrato con la empresa de cobranza "Eduardo Avilés".

Sobre lo observado en cuanto a vuestra solicitud de antecedentes relacionados con el término anticipado del contrato, con la empresa de cobranza "Eduardo Avilés", que no fueron proporcionados a la Comisión Fiscalizadora, podemos informar que se cuenta con los documentos en que el Sr. Avilés efectuó la devolución de los trámites que se encontraban en tribunales, entrega que realizó desde el 24 de septiembre de 2010, con el escrito de Renuncia al Patrocinio y Poder, en cada uno de los juicios.

4.3.4. Prórroga de la cobranza judicial

En relación con los 317 casos que se observan y que no se individualizan en los anexos, sería de máxima conveniencia conocer el detalle de ellos, a fin de revisarlos caso a caso.

4.3.5. Asignación de casos en cobranza judicial, a empresas adjudicatarias

Sobre lo observado en este punto, complementando la respuesta del Sr. Hugo Naranjo, ex Jefe de Cobranzas, en ORD. DC. N° 571/2012 de 15.03.2012, conviene tener presente, respecto de la asignación realizada en diciembre de 2009, que dicha asignación fue a nivel nacional y que el estudio jurídico Orpro se adjudicó cobranza judicial en 9 regiones geográficas, por consiguiente, el total de 795 casos, correspondió a la suma del total de las regiones.

4.3.6. Asignación de casos a cobranza judicial

- Casos enviados a cobranza judicial después de transcurridos entre 118 y 621 días desde la fecha que finalizó la cobranza prejudicial.
- Casos no enviados a cobranza judicial, no obstante que han transcurrido entre 602 y 911 días desde la fecha de término de la cobranza prejudicial (Su Anexo N° 13)

Revisados los casos detallados en su preinforme, efectivamente fueron enviados a cobranza judicial en los plazos que se señalan, valiendo para estos dos puntos, lo señalado anteriormente, en el sentido que la política institucional, en relación a la cobranza, no prevee un paso automático e inmediato de la etapa de cobranza prejudicial a la etapa de cobranza judicial, sino que, el término de una etapa deja el registro de deuda disponible para ser seleccionado a pasar a la siguiente etapa de Cobranzas, de acuerdo a las disponibilidades materiales para su ejecución.

4.3.7. Casos por concepto de juicios ordinarios de trabajo, JOT y Actas de Fiscalización ADF, que no fueron enviados a cobranza judicial

- 12 casos de juicios ordinarios del trabajo (JOT) y 19 casos de ADF que no fueron enviados a cobranza judicial (Su Anexo N° 14)
Revisados los 12 casos de JOT, 6 de ellos figuran emitidos y enviados a cobranza judicial con anterioridad a la fecha de la auditoría, 5 fueron enviados a cobranza judicial con fecha 22 de marzo de 2012 y un caso no se ha enviado a cobranza judicial por encontrarse con código 101, es decir, deudor fallecido.
Con respecto a los 19 casos de ADF, para 12 de ellos se emitió resolución de cobranza judicial durante el mes de marzo de 2012, para 5 casos no se emitió resolución de cobranza judicial porque los empleadores figuran fallecidos, un caso está en quiebra y un caso no se encuentra con resolución emitida.

5. Análisis de los procedimientos de cobranza de la deuda nueva

Respecto a la ausencia de evidencia en el sistema CoreÁgil de los correos electrónicos enviados y de los llamados telefónicos efectuados, como parte del procedimiento de cobranza administrativa, se debe mencionar que, por modelamiento de core, estas acciones no se registran en dicho sistema, sino en planilla Excel de control interno.

- Correos electrónicos y llamados telefónicos que no se encuentran registrados en sistema CoreÁgil.

Efectivamente, no se encuentra considerada la carga en CoreÁgil de la información de correo electrónico ni de llamados telefónicos, cuando dichas acciones se realizan con recursos del IPS en la etapa de cobranza administrativa. El nuevo modelo propuesto, sí contempla el ingreso de esta información.

- Sistema CoreÁgil indica que acción de cobro (llamado, correo o carta) ha sido realizado, y existen casos en que no existen antecedentes de respaldo

Debemos aclarar que, sólo se cargan en CoreÁgil, información de cobranza prejudicial externa proporcionada por los Adjudicatarios. En estos casos el adjudicatario debe enviar la información de respaldo y en caso de que no la enviara, el hito queda cargado en el sistema, pero no se paga el honorario. Dado que no se incluye el detalle de los casos no podemos pronunciarnos en forma individual.

- 16 casos que superan 134 días sin presentar acciones de cobranza (Su Anexo N° 15)

Como ya se ha señalado anteriormente, la política vigente no considera incorporar a cada una de las etapas de la cobranza, la totalidad de los registros de deuda, por lo que, puede ocurrir lo observado en este punto. Sin embargo, tal como también se informara, desde fines de 2010, se incorpora a la etapa de cobranza administrativa la totalidad de las declaraciones y no pago que, mes a mes, presentan los empleadores.

- Deudor Sociedad de Geomensuras GEOCAD Ltda, rut 77.069.190-7

Como ya informáramos, la política institucional, en relación a la cobranza, no prevee un paso automático e inmediato de la etapa de cobranza administrativa a la etapa de cobranza prejudicial, sino que, el término de una etapa deja el registro de deuda disponible para ser seleccionado a pasar a la siguiente etapa de Cobranzas, de acuerdo a las disponibilidades materiales para su ejecución, por lo tanto, puede ocurrir que existan casos como el observado.

6. Sistema de información CoreÁgil.

6.1. Permite el registro de números de rut erróneos o no válidos.

El ingreso de rut erróneos a la base deudas corresponde a la etapa de deuda antigua, administrada en un sistema computacional conocido como "Legados". A contar del sistema CoreÁgil, la validación y corrección de la identificación de los registros de deudas es realizada por el componente Recaudación.

6.2. No calcula correctamente los honorarios a pagar por los servicios de cobranza.

Efectivamente, en la cobranza judicial, el sistema no calcula correctamente los honorarios, procedimiento que se encuentra suspendido. La modificación del algoritmo de cálculo en el sistema computacional se solicitará en Junio de 2012.

Cabe hacer presente que en su anexo 16 se indican porcentajes de honorarios de cobranza prejudicial del 8%, siendo el porcentaje máximo para esta cobranza, el 7% por recuperación total y del 6% en caso de pago parcial. Además se incluye el caso del empleador rut 7.149.929-4, al cual se le pagó bien el honorario mínimo ascendente a \$5.553.

Respecto de los casos de la Región de Magallanes, dado que la aplicación computacional en CoreÁgil, no contempló el pago del incremento del 20%, esta diferencia se ha pagado en forma administrativa.

6.3 Presenta inconsistencias entre las cifras registradas en el campo "Honorarios Estimados" y el monto consignado en el cupón de pago (Su Anexo N° 18).

Sobre esta observación favor remitirse a la respuesta incluida en el primer párrafo del punto 6.2.

6.4. Refleja diferencias entre las cifras del módulo de consulta "Detalle Cartera", campo: "Monto Abono Cálculo" (Su Anexo N° 19).

Para aclarar la diferencia de cifras, durante el mes de junio de 2012 se ingresará un Jira investigativo.

6.5. Admite el registro de 2 ó 3 nombres y apellidos diferentes para un mismo rut.

Para esta observación, se debe considerar la respuesta del N° 6.1.

6.6. Permite que la deuda sea enviada dos veces a cobranza prejudicial.

Tabla N°20: Duplicidad de Registro, Cobranza Prejudicial

No existe duplicidad de registro, lo que sucede es que la empresa de cobranzas Recaudadora S.A. efectuó la devolución del asunto Rut. 4.404.078-6, el cual fue asignado mediante acta de entrega N° 122.686 por la causal Término de Plazo. De acuerdo a los antecedentes aportados por el adjudicatario y el análisis efectuado por el analista de cobranza, se determinó que la causal correcta a ingresar era Deudor Inubicable, es por ello que se rechazó la devolución por la causal Término de Plazo y se solicitó al adjudicatario el reingreso al sistema por la causal Deudor Inubicable. Se hace presente que el sistema registra todos los movimientos que se ejecutan en él y es por ello que este asunto se observa dos veces, en el fondo muestra el historial del asunto. Se hace presente que no existe duplicidad ya que este asunto fue asignado en una sola oportunidad.

6.7. Mantiene información incompleta respecto de antecedentes personales, demográficos, correo, etc., afectando las diligencias de cobro pertinentes.

Es efectivo lo señalado en la observación. No obstante, podemos informar que en el sistema CoreÁgil, funciona el componente Personas, al que concurren el resto de los componentes a obtener información de personas naturales y jurídicas, entre ellos, el de deudas y cobranzas. El componente Personas efectuó una certificación masiva de los datos civiles de las personas naturales, además de efectuar consultas individuales o puntuales al Registro Civil, cada vez que ingresa un registro nuevo.

En forma complementaria, disponemos de datos de empleadores obtenidos en su calidad de usuarios de los portales electrónicos con los que el IPS mantiene convenios de recaudación vigentes. Actualmente, estamos definiendo criterios para poblar y efectuar actualizaciones de los datos a los que podemos acceder desde estos portales.

6.8. Mantiene información desactualizada.

Sobre este punto, entendemos que la observación se refiere a que, teniendo registrado a algunos empleadores como fallecidos en el componente personas, en la consulta de seguimiento de deudas, las deudas asociadas figuran con código 103, esto es como vigente no asignable. Esta situación se representará mediante un requerimiento correctivo al actual proveedor tecnológico.

6.9. Permite el ingreso de fechas equívocas, lo que se confirma en que en algunos casos la "Fecha abono" (fecha de pago) es anterior a "Fecha emisión cupón", en circunstancias que deben ser cronológicas (Su Anexo N° 20).

- En respuesta a la Observación podemos informar lo siguiente:

En lo que se refiere al Anexo N° 20, no es erróneo porque efectivamente la emisión del cupón, es solicitada con posterioridad a la fecha de pago. Esto ocurre, por ejemplo, en los casos en que los empleadores realizan consignaciones en tribunales y EEJJ deben solicitar a los tribunales el giro de los correspondientes cheques. Una vez que los cheques están disponibles, se emiten los cupones con fecha de abono anterior, es decir a la fecha de liquidación del tribunal.

7. Procedimientos de cobranza a empresas y organismos públicos.

7.1. Acciones de cobranza

- 100% de casos examinados no había sido sometido a acciones de cobranza administrativa ni prejudicial

Aunque no se singularizan los casos, vale para este punto, lo señalado anteriormente, en el sentido que se ha implementado el llamado telefónico a través del Call Center y el envío de email de cobranza a todos los empleadores que presentan DEC, pero en esta etapa, se privilegió mejorar el resultado de la gestión de cobro por sobre el registro y respaldo de ellas, el que no se carga en sistema CoreÁgil.

- Casos de JOT que habrían sido enviados a cobranza judicial abogados institucionales y aparecían devueltos con causal "pedida por el Instituto" (Su Anexo N° 21)

En relación al anexo N°21, donde se señala que existen deudas de entidades públicas asociadas a Juicios Ordinarios del Trabajo, no sometidas a cobranza judicial por parte del IPS y que consultado el sistema aparecen devueltos por la causal "Pedida por el Instituto"; podemos informar lo siguiente:

a) Mediante el acta de entrega N° 125542, de fecha 16.02.2011, se emitió resolución de cobranza judicial N° 20.110.200.077, correspondiente al empleador Departamento de Bienestar Social Armada de Valparaíso. Dicha resolución fue asignada al Abogado Institucional de la V Región para ser tramitado su cobro en los Tribunales de Justicia correspondientes.

La resolución en cuestión -en ningún caso- ha sido devuelta, según consta en detalle de cartera que se adjunta, es decir, sigue en tramitación judicial.

b) A través, de las actas de entrega N° 123426 y 124302, de fechas 06.04.2012 y 16.08.2010, se emitieron las resoluciones de cobranza judicial N° 20.100.400.005 y 20.100.800.049, respectivamente, ambas en contra del empleador SUBSECRETARIA DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, Rut. 60.601.000-1, las cuales fueron asignadas al abogado institucional de la región metropolitana para efectuar las acciones de cobranza correspondientes.

Con fecha 03.11.2010, el abogado efectúa la devolución de la clave identificatoria N° 20.100.400.005, invocando la causal "Pedida por el Instituto" siendo aprobada la devolución con fecha 03.11.2010.

Con fecha 30.03.2011, el abogado efectúa la devolución de la clave identificatoria N° 20.100.800.049, señalando la causal "Pedida por el Instituto", siendo aprobada la devolución con fecha 30.03.2011.

Cabe señalar, que el abogado institucional procedió a devolver las claves identificatorias 20.100.400.005 y 20.100.800.049, en atención a que el Tribunal respectivo resolvió, no acceder a las demandas de Cobranza, en atención a la naturaleza jurídica de la ejecutada.

Con fecha 05.04.2011 y mediante el acta de entrega N° 125864 y 125865, se vuelve a emitir resolución de cobranza judicial de las claves identificatorias ya señaladas, las cuales son nuevamente asignadas al abogado institucional -según consta en detalle de carteras que se adjunta- por lo tanto, estas claves en la actualidad se encuentran en cobranza judicial.

c) Mediante el acta de entrega N° 121637, de fecha 28.09.2007, se emitió resolución de cobranza judicial N° 2007715939, correspondiente al empleador CORP. NACIONAL DEL COBRE DE CHILE, Rut. 61.704.000-k, la cual fue asignada para su cobro al abogado institucional de la VI región. Con fecha 21.10.2010, el abogado efectúa la devolución señalando la causal Pedida por Instituto, siendo aprobada la devolución con fecha 16.11.2010.

7.2. Confirmación de saldos insolutos

Deudores Organismos Públicos (Su Anexo N° 22)

La información solicitada por los organismos públicos, respecto a contar con mayores antecedentes sobre los trabajadores que dieron origen a la deuda contenida en la carta de confirmación, debemos mencionar que los casos recepcionados se encuentran en el siguiente estado:

- Deuda cancelada, 3 casos,
- Cupón de pago emitido, 2 casos,
- Documentación recibida desde Archivo General y enviada a los empleadores, 65 casos,

- Documentación no recibida desde Archivo General, 51 casos,
- Documentación solicitada a Archivo General sin direccionamiento físico, 10 casos,
- No se envió carta a empleadores fuera de Santiago, 3 casos,
- Caso en análisis interno, 1 caso,
- Documentación Jot solicitada a Mantención Deudas.

Los casos no recibidos desde Archivo General, se deben a que dicha unidad ha manifestado problemas para atender peticiones, dado los efectos del terremoto del 27 de febrero de 2010.

8. Retención de devoluciones de impuestos por parte de la Tesorería General de la República, a favor del IPS

En relación a esta observación, sólo cabe puntualizar que si existen registros de recuperación de valores de cobranza judicial; lo que no existe es el registro de los valores que se recuperan bajo la modalidad de lo dispuesto en el art. 25 de la ley 17.322.

9. Deudores previsionales impedidos de percibir beneficios del Estado.

La calificación de beneficiario del subsidio al empleo joven es efectuada por el Sence. Para ello, IPS debe informar mensualmente a dicha entidad el cumplimiento de los empleadores a las obligaciones previsionales de sus trabajadores, en base a nómina de trabajadores que Sence envía al IPS para la certificación de los pagos de cotizaciones, para un mes remuneración determinado. Este proceso de certificación se efectúa, desde el año 2009, a través del componente Recaudación de CoreÁgil, administrado por el Departamento de Recaudación y Gestión de la Información de este Instituto, no teniendo injerencia el Departamento Cobranza en dicha certificación.

AAC/ 15.06.2012

ANEXO A RESPUESTA a OFICIO 030781 de 25 de Mayo de 2012- AUDITORIA CGR

PERIODOS DE DEUDA AÑOS 2010 - 2012

Mecdet	Rut Unicos	Total Registros	Registros FONASA	Total FONASA		Registros IPS	Total IPS Nominal	Registros ISL	Total ISL Nominal
				Nominal					
ADF	1.064	5.828	4.804	299.367.087		164	6.929.289	3.203	44.265.692
CHP									
DCH	471	1.420	1.388	279.535.131		124	12.860.400	956	40.639.416
DEAFEC	527	3.478				3.478	41.933.946		
DEC	41.059	230.723	220.708	21.162.908.787		14.090	1.071.654.767	162.689	3.271.659.360
DESAF	2.118	2.118				2.118	4.568.498.370		
DESEXO	85	85				85	349.282.891		
DIF									
FRA									
JOT	1.727	15.744	15.395	275.494.764		485	13.205.096	10.630	47.995.412
JUD									
RECJUD	35	238	238	3.431.882		67	1.998.293	170	517.840
REL	1.503	10.692	6.577	129.296.713		828	10.222.565	6.344	103.984.477
RELIND	154	602				602	2.980.372		
TAF	16.408	92.003				91.987	1.223.789.302		
TAFIND	53	167				167	1.652.261		
Sub total	65.204	363.098	249.110	22.150.034.364		114.195	7.305.007.552	183.992	3.509.062.197

Sub-total Monto Nom.

32.964.104.113	67%		22%	11%
-----------------------	------------	--	------------	------------

PERIODOS DE DEUDA AÑOS 2001 - 2009

Mecdet	Total Rut Unicos	Total Registros	Registros FONASA	Total FONASA		Registros IPS	Total IPS Nominal	Registros ISL	Total ISL Nominal
				Nominal					
ADF	5.780	65.755	58.712	1.269.104.457		5.847	187.216.276	48.935	240.861.682
CHP	226	305	293	40.442.634		75	3.950.312	174	2.365.973
DCH	1.426	3.364	3.245	473.475.947		404	30.079.909	2.450	77.452.953
DEAFEC	2.444	21.039				21.039	169.180.944		
DEC	137.583	1.080.126	997.913	58.699.447.981		137.630	5.887.501.144	768.902	11.000.677.582
DESAF	1.477	1.477				1.477	2.121.883.771		
DESEXO	50	50				50	177.494.363		
DIF	235	3.266				3.117	29.445.446		
FRA									
JOT	2.029	38.760	36.521	578.168.496		3.705	156.646.380	25.520	93.996.018
JUD									
RECJUD	23	441	407	6.086.771		131	3.848.738	285	752.149
REL	8.294	26.882	17.573	1.234.743.384		5.294	432.243.332	15.270	421.850.937
RELIND	146	449				449	4.614.738		
TAF	35.216	248.096				246.617	2.822.901.046		
TAFIND	121	568				568	7.082.001		
Sub total	195.050	1.490.578	1.114.664	62.301.469.670		426.403	12.034.088.400	861.536	11.837.957.294

Sub-total Monto Nom.

86.173.515.364	72%		14%	14%
-----------------------	------------	--	------------	------------

PERIODOS DE DEUDA AÑOS 1960 - 2000

Mecdet	Total Rut Unicos	Total Registros	Registros FONASA	Total FONASA		Registros IPS	Total IPS Nominal	Registros ISL	Total ISL Nominal
				Nominal					
ADF	18.258	262.400	241.980	1.442.434.880		139.490	896.918.140	224.871	344.282.175
CHP	348	606	560	26.926.235		197	6.406.093	335	2.316.695
DCH	1	19	19	237.405					
DEAFEC	335	1.683				1.683	15.007.518		
DEC	141.428	1.122.970	1.022.092	29.861.898.174		422.407	9.128.661.294	722.314	4.083.018.382
DESAF	10	10				10	1.675.825		
DESEXO									
DIF	407	11.352				10.994	73.053.315		
FRA	9.836	154.891	136.635	390.290.783		122.728	1.103.434.648	118.642	89.414.147
JOT	430	30.042	25.607	296.970.994		15.304	259.661.283	21.038	47.823.379
JUD	4.520	51.675	47.023	59.955.810		50.693	423.921.632	42.201	21.135.445
RECJUD	2	88	88	486.646		25	459.187	63	51.858
REL	26	83	69	2.992.904		65	5.770.274	61	833.992
RELIND									
TAF	40.721	237.659				231.295	1.345.961.428		
TAFIND	19	188				188	2.412.102		
Sub total	216.341	1.873.666	1.474.073	32.082.193.831		995.079	13.263.342.739	1.129.525	4.588.876.073

Sub-total Monto Nom.

49.934.412.643	64%		27%	9%
-----------------------	------------	--	------------	-----------

TOTALES		3.727.342	2.837.847	116.533.697.865		1.535.677	32.602.438.691	2.175.053	19.935.895.564
----------------	--	------------------	------------------	------------------------	--	------------------	-----------------------	------------------	-----------------------

Total Monto Nominal

169.072.032.120	69%		19%	12%
------------------------	------------	--	------------	------------