



**APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL, EL
"PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
PREVISIONAL PREJUDICIAL", SEGÚN
LO INDICA.**

**RESOLUCIÓN 716
EXENTA N°**

SANTIAGO, 30 DIC 2015

VISTOS:

- 1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.
- 2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- 3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- 4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, por Resolución Exenta N° 713, de 27 de noviembre de 2014, modificada por Resolución Exenta N° 449, del 21 de agosto de 2015, la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social, crea el Departamento de Cobranza Institucional dependiente de la Subdirección de Sistemas de la Información y de Administración, estableciendo su objetivo general, funciones estratégicas, estructura orgánica interna y organigrama.
- 2.- Que, resulta necesario establecer y formalizar los procesos de la Cobranza Previsional Prejudicial de deudas de seguridad social administradas por el Instituto de Previsión Social, que realiza el Subdepartamento de Cobranza Previsional dependiente del Departamento de Cobranza Institucional citado, esto en relación con las cotizaciones de los Fondos de Pensiones de las Ex Cajas de Previsión, administradas por este Instituto, y las cotizaciones al Seguro de Salud Pública, cotizaciones al Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744, administrados por FONASA y el ISL, respectivamente, esto según los Convenios vigentes de recaudación del IPS, con dichas instituciones.



3.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado proceso, el Subdepartamento Cobranza Previsional dependiente del Departamento de Cobranza Institucional citado, ha elaborado el proyecto de Manual de “Procedimiento de Cobranza Previsional Prejudicial”, para el Instituto de Previsión Social.

4.- Que, la División Jurídica de la Institución mediante su Oficio Ordinario N° 41788/4085-15, de 10 de agosto de 2015, complementado por Oficio Ordinario N°41788/6155-15, de 04 de noviembre de 2015, ha aprobado y visado en cada una de sus páginas, el “Procedimiento de Cobranza Previsional Prejudicial”, para el Instituto de Previsión Social, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social el “Procedimiento de Cobranza Previsional Prejudicial”, que consta de veintidos (22) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, visado por la División Jurídica el 04 de noviembre de 2015, cuyo objetivo es establecer y formalizar los procesos de la Cobranza Previsional Prejudicial de deudas de seguridad social administradas por el Instituto de Previsión Social, acción que realiza el Subdepartamento de Cobranza Previsional dependiente del Departamento de Cobranza Institucional, esto en relación con las cotizaciones de los Fondos de Pensiones de las Ex Cajas de Previsión, administradas por este Instituto, y las cotizaciones al Seguro de Salud Pública, cotizaciones al Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744, administrados por FONASA y el ISL, respectivamente, esto según los Convenios vigentes de recaudación del IPS, con dichas instituciones.

2.- Publíquese el Procedimiento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente “Instructivos Institucionales”, de la Intranet del IPS.


Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:


- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Personas
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento de Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- A los Directores Regionales IPS, quienes deberán comunicar el presente instrumento a los Centros de Atención Previsional Integral y Centros de Atención de su dependencia.
- Evelyn Cisternas Mateo, Subdirección de Sistema de Información y de Administración

MESES/JM/JY/GG/GID/DC/OM/WR/MEGA/SPV/MSC/mrc
Actualiza Manual: “Procedimiento de Cobranza Previsional Prejudicial”.
XI-3

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación: 04 NOV 2015	Página: 1 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación leg. 04 NOV 2015	Página: 2 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
	Original	Todas		JFS; Actualización general del procedimiento.

NOTA:

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos géneros, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombre y mujeres, abarcando claramente a ambos.

Este documento impreso es una copia no controlada





**PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
PREVISIONAL PREJUDICIAL**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA
INSTITUCIONAL**

716

Fecha de aprobación:
legal **04 NOV 2015** Página:3 de 22

Elaborado por:
Subdepartamento de
Cobranza Previsional

Revisado por:
Jefe Departamento de Cobranza Institucional


Aprobado por:
Jefe División Jurídica y Director
Nacional

INDICE

1. OBJETIVO/PROPOSITO _____	4
2. ALCANCE _____	4
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS _____	4
4. DEFINICIONES _____	5
5. RESPONSABILIDADES _____	6
6. DESCRIPCION PROCEDIMIENTO _____	7
7. INDICADORES _____	13
8. ANEXOS _____	15

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal 04 NOV 2015	Página: 4 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

1. OBJETIVO/PROPÓSITO

El presente documento tiene como objetivo, establecer y formalizar los procesos de la Cobranza Previsional Prejudicial de deudas de seguridad social administradas por el Instituto de Previsión Social, acción que realiza el Subdepartamento de Cobranza Previsional, esto en relación con las cotizaciones de los Fondos de Pensiones de las Ex Cajas de Previsión, administradas por el Instituto de Previsión Social, y las cotizaciones al Seguro de Salud Pública, cotizaciones al Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744, administrados por FONASA y ISL respectivamente, esto según los Convenios vigentes de recaudación del IPS, con dichas instituciones

2. ALCANCE

El presente documento abarca los procesos de:


- 2.1. Proceso de Cobranza Previsional Prejudicial
- 2.2. Proceso de Cobranza Previsional Prejudicial a través de envío masivo de cartas certificadas
- 2.3. Proceso de Cobranza efectuado por Call Center.
- 2.4. Cobranza de deudas subidas al Portal Electrónico en convenio
- 2.5. Condonaciones de Gravámenes, aplicables a las deudas de cotizaciones IPS.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley N°17.322
- Ley N°20.255
- Código del Trabajo.
- Oficio N°32.329 de 28 de Octubre de 2010 de la Superintendencia de Pensiones. (Comportamiento de pago DNP último 12 meses)
- Oficio N°23.125 de 21 de Julio de 2010 de la Superintendencia de Pensiones.
- Oficio N° 967, de 24 de Enero de 1995, de la Superintendencia de Seguridad Social.
- Oficio 33082/1328-13 de fecha 11.04.2013 División Jurídica IPS (sobre condonaciones).
- Oficio 37358/1145-14 de fecha 24.09.2014 División Jurídica IPS (sobre condonaciones).
- Res. Ex. N°339, de fecha 23.06.1015.
- N° 967 del 27-01-1995 de la Superintendencia de Seguridad Social (sobre criterio de condonación de interés)

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación leg. 14 NOV 2015	Página: 5 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

4. DEFINICIONES

4.1. DEC.

Corresponde a declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales presentadas por los empleadores en virtud del artículo 22 de la Ley N°17.322.

4.2. CORE AGIL.

Sistema computacional del IPS que contiene información de los negocios asociados, referidos entre otros al procesamiento informático de registros de deudas y pagos de obligaciones Previsionales.

4.3. Empleador.

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios intelectuales o materiales de una o más personas en virtud de un contrato de trabajo, entre sus obligaciones esta las de dar cumplimiento al pago de las obligaciones de seguridad social.

4.4. Trabajador.

Toda persona natural que preste servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo.

4.5. Superintendencia de Pensiones.

Organismo público descentralizado, y por tanto con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene como funciones principales el fiscalizar al IPS respecto de las pensiones otorgadas en virtud del antiguo régimen de previsión, así como el otorgamiento de las pensiones solidarias, y ejercer las funciones entregadas a la Superintendencia de AFP.

4.6. Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).

Sociedades anónimas que tienen como objeto exclusivo administrar Fondos de Pensiones y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece el DL 3500.

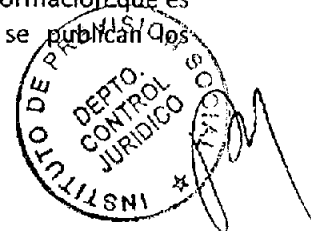
4.7. Reliquidación.


Diferencia de cotizaciones generada en una planilla de declaración y pago de cotizaciones previsionales al momento de ser procesada por el sistema de recaudación de CORE AGIL. Esta diferencia se genera entre los montos informados por el empleador y los calculados por el sistema IPS.

4.8. Boletín de Infractores a la Legislación Laboral y Previsional (BILLYP).

Publicación bimensual administrada por la Dirección del Trabajo, que se confecciona en base a las nóminas de empleadores morosos en el pago de las cotizaciones previsionales, información que es proporcionada por las Instituciones de Seguridad Social. En él, también se publican los

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 6 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

710

empleadores morosos en el pago de multas administrativas que cursan tanto la Dirección del Trabajo como Fonasa, en su labor fiscalizadora.

4.9. Sistema de Gestión del Call Center (SGC).

Sistema computacional del IPS, que asigna cargas de trabajo y registra las gestiones efectuadas por los ejecutivos (a) del Call Center del Departamento de Cobranza Institucional

4.10. Condonación de Gravámenes.

Facultad que tiene el Instituto de Previsión Social consistente en la remisión, ya sea del monto total o de un porcentaje de los intereses penales que gravan las cotizaciones previsionales que hayan sido declaradas dentro del plazo legal y no hayan sido pagadas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 22 a) de la Ley 17.322 (mecanismo de detección de deudas) y a lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social, en oficio N° 967, de 24 de Enero de 1995.

4.11. FTP (Portal electrónico en convenio)

Abreviatura de File Transfer Protocol, protocolo para intercambiar archivos en Internet. Es una casilla electrónica donde IPS y el portal electrónico con contrato vigente, publican u obtienen la información que previamente, se ha acordado disponibilizar.

4.12. MAFIPS

Mesa de Ayuda Funcional IPS.

5. RESPONSABILIDADES


5.1 Departamento de Cobranza Institucional

Departamento responsable de gestionar, coordinar, evaluar y controlar la cartera de cobranza que registra el instituto relativo, entre otras acreencias, al cobro de las cotizaciones previsionales impagas.

Dentro del Departamento de Cobranza Institucional se encuentran:

- **Subdepartamento de Cobranza Previsional.** De este Subdepartamento dependen las Unidades de Call Center y Cobranza Prejudicial.
- **Subdepartamento de Cobranza Centralizada**
- **Unidad de Asesoría en Materia de Gestión**



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 7 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

718

5.2 Subdepartamento de Cobranza Previsional

Tiene la responsabilidad de gestionar los procesos de cobranza de las cotizaciones previsionales impagas, apuntando a altos porcentajes de recuperabilidad, reduciendo al máximo en estos procesos los riesgos implicados en estos procedimientos.

Simultáneamente, debe velar la correcta aplicación de los procesos e instructivos vigentes, informando a la Jefatura del Departamento si detecta irregularidades en los controles aplicados.

Le corresponde emitir las primeras notificaciones en el proceso de la cobranza, ya sea a través de correos electrónicos, correo convencional o llamados telefónicos efectuados a los empleadores deudores. Además se encuentra a cargo de determinar, caso a caso la procedencia de la condonación de intereses penales, el porcentaje en que éstos serán otorgados, la publicación de los deudores e infractores en el Boletín Laboral y publicación de deudas en el portal de electrónico en convenio.

5.3. Unidad de Cobranza Previsional

Depende jerárquicamente del Subdepartamento de Cobranza Previsional y es la unidad responsable de gestionar, coordinar y supervisar la correcta ejecución del proceso de cobranza prejudicial de deudas de seguridad social, a través de acciones de cobranza administrativa, además de generar las resoluciones de condonación, que el Jefe del Subdepartamento de Cobranza Previsional (5.2) haya determinado como precedentes.


5.4. Unidad de Apoyo en la Gestión

Depende jerárquicamente del Departamento de Cobranza Centralizada. Es responsable de procesar la información recepcionada por el SUBDCC, filtrando y pareando las bases de datos del Instituto, e ingresando esta información al Sistema de Cobranza Centralizada.

5.5. División Beneficios

La División Beneficios, a través de su Departamento de Gestión de Recaudación y Deudas, tiene la responsabilidad de gestionar un archivo de respaldo a la nómina base, que contiene el detalle de las deudas que mensualmente se generan.



	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL</p>	<p align="center">DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</p>	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 8 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

6. Descripción del Proceso

Dentro de los plazos legales, esto es hasta el día 13 del mes siguiente, para los pagos electrónicos o del día 10 de cada mes o hábil siguiente, para las declaraciones y no pago, el empleador ingresa al sitio Web del portal electrónico en convenio, con el objeto de pagar o declarar sin pagar, las cotizaciones previsionales de sus trabajadores. Para los empleadores que opten por declarar y no pagar las cotizaciones, una vez efectuada la declaración, ésta queda habilitada para su pago a través del mismo portal, hasta el sexto mes posterior, contando como primer mes, el de la remuneración.

Además, el empleador puede presentar la declaración y no pago, en forma manual, de acuerdo a lo dispuesto en el art. 22 de la Ley N° 17.322. Al presentar declaración y no pago dentro de plazo legal, el empleador queda exento de las multas.

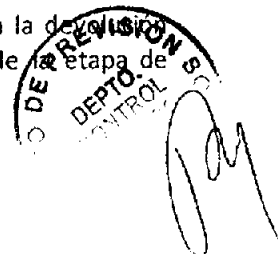
Una vez rendida la información de las declaraciones pagadas y no pagadas por parte de los recaudadores electrónicos y procesadas las planillas manuales, además del archivo "Respaldo Nómina Base" que es entregado por parte del Departamento de Gestión de Recaudación y Deudas dependiente de la División Beneficios, El encargado de la Unidad de Asesoría en Materia de Gestión procede a preparar la cartera de deudas cuyo cobro debe gestionar el Subdepartamento de Cobranza Previsional.


6.1. Proceso de Cobranza por CORE AGIL. Envío de cartas

La Unidad de Cobranza Prejudicial, a través del funcionario encargado de este proceso, mensualmente ingresa al sistema CORE AGIL los parámetros que se requieren para iniciar el mencionado procedimiento y que son Tipo de Deuda, Monto Mínimo y Número de cartas por región, a fin de extraer la información referida a deudas de cotizaciones previsionales que se encuentren declaradas. Luego, solicita vía correo electrónico a la Unidad de Asesoría en Materia de Gestión que la MAFIPS genere el proceso masivo. Este proceso marca los registros de deuda con el código 9 "Cobranza Administrativa" en CORE AGIL y lo identifica con un número correlativo.

Una vez efectuado el proceso, la MAFIPS, mediante correo electrónico, informa a la Unidad de Asesoría en Materia de Gestión, que el proceso se encuentra ejecutado y ésta a su vez, avisa al encargado de la Unidad de Cobranza Prejudicial. Con esto se procede a obtener la información del CORE AGIL y se preparan las cartas que serán despachadas por correo convencional. Estas son emitidas en forma separada por región y se les asigna un número un correlativo. Una vez terminado el proceso de impresión y ordenamiento es entregado a la empresa que gestiona la distribución a través de la empresa de correos en convenio.

Transcurridos 60 días de este proceso, la Unidad de Cobranza Prejudicial, ejecuta la devolución masiva en el sistema Coreagil, con el fin que lo deje disponible para el inicio de la etapa de



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 9 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

cobranza judicial. Este proceso marca los registros de deuda con el código 10 "A cobranza prejudicial".

Ejecutado el punto anterior, la deuda queda disponible en el CORE AGIL para la etapa de Cobranza Judicial y para que el Departamento de Control Adjudicatario, dependiente de la División Jurídica proceda a su asignación en cobranza.

6.2 Proceso de Cobranza. Determinación de los empleadores a quienes se les enviarán correos electrónicos y a aquellos que se les harán llamados telefónicos.

Mensualmente la Unidad de Asesoría en Materia de Gestión, a través de un FTP, recopila los archivos correspondientes a las DEC presentadas por los empleadores a través del sitio Web del Portal electrónico en convenio, correspondientes a cotizaciones de IPS, FONASA e ISL.

La Unidad de Asesoría en Materia de Gestión, a través del funcionario encargado de este proceso, selecciona a los empleadores que, en los tres meses más recientes, figuran con registros de deuda DEC (Declaraciones y no pago) en el archivo "Respaldo Nómina Base", y con códigos de estado 1: Cobranza Administrativa, 100: Deudor Inubicable y 103: Deuda Vigente No Asignable, que es remitido mensualmente por el Departamento de Gestión de Recaudación y Deudas.

El archivo de empleadores seleccionado del Respaldo Nómina Base se compara con el archivo de empleadores a los cuales se les despachó cartas mediante correo convencional, para detectar los empleadores que registran deuda reciente y no se consideraron en la remisión de estas cartas.

El encargado de Unidad de Asesoría en Materia de Gestión, ejecuta un proceso que consiste en registrar en el sistema CORE AGIL, los números de Rut de este conjunto de empleadores, para obtener información de los registros de deuda y de dirección, correo electrónico y número de teléfono.

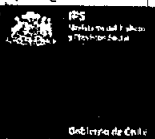
Con los dos conjuntos de empleadores, esto es los incluidos en un archivo de notificaciones mediante correo convencional, más los empleadores con deuda DEC en los últimos tres meses y que no se registraron en el primero, se conforma el archivo completo de deudores a ser incluidos en procesos de notificaciones mensuales, ya sea a través de correo electrónico o call center. Para efectos de actualización de datos de correos electrónicos y números de teléfonos, se privilegiará aquellos contenidos en el archivo mensual de Portal electrónico de recaudación en convenio.

Envío de notificaciones mediante correos electrónicos.

Este proceso de envío de correos electrónicos masivos a los empleadores que han declarado y no pagado las cotizaciones, lo realiza la Unidad de Asesoría en Materia de Gestión que posee una cuenta de correo electrónico genérico para despacho masivo y recepción de respuestas.

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 10 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

710

Este sistema permite la gestión de las respuestas de los empleadores a través de este mismo medio, ya que registra si se efectuó algún tipo de contacto y posibilita determinar los eventos que se pueden generar de esta respuesta. Además por cada proceso mensual, queda una copia de respaldo de los correos enviados, en la salida de la cuenta de correos, capeta de enviados.

Carga de Sistema SGC para llamados telefónicos de Call Center

Con el mismo archivo, se carga el sistema SGC para que el encargado del Call Center distribuya las cargas de trabajo a los funcionarios responsables, para que realicen los llamados telefónicos a los empleadores deudores.

6.3 Proceso de Cobranza del Call Center

6.3.1. Proceso de Carga SGC:

La jefatura de la Unidad del Call Center solicita a la Unidad de Asesoría en Materia de la Gestión, que cargue el Sistema de Gestión de Cobranza. Una vez cargado, la jefatura del Call Center procede asignar la cartera a cada uno de los funcionarios de la Unidad.

Estos mantienen mensualmente una cartera de deudores a quienes deben llamar, ingresando al SGC los diferentes Hitos de llamadas y una observación por cada gestión que efectúen y, si logran el contacto, deben seguir las instrucciones del protocolo de llamado.

6.3.2. Cartera de deudores:


El funcionario que realiza la llamada, debe informar al empleador sobre la deuda que se encuentra registrada en nuestro sistema de deudas CORE AGIL y entregar las distintas formas de pago, orientándolo a la más conveniente, de acuerdo sea el caso particular:

- **Por Planillas:** esta forma de pago consiste en pagar las planillas declaradas y no pagadas, desde la más antigua. Este pago se realiza a través de un cupón de pago, el que es emitido por un funcionario institucional y remitido vía correo electrónico al empleador, para que sea pagado directamente en las Sucursales del Banco en convenio o la empresa de recaudación con la que exista contrato vigente.
- **Pago Total de la Deuda :** que pague la deuda total mediante un cupón de pago emitido por el funcionario respectivo y remitido vía correo electrónico al empleador, para que sea pagado directamente en las Sucursales del Banco en convenio o la empresa de recaudación con la que exista contrato vigente.

Por otra parte y en el caso que la deuda se origine en intereses penales, el empleador podrá solicitar la condonación del total o de una parte de ella. Dicha facultad sólo opera respecto de aquella deuda que tiene su fuente en la declaración y no pago de cotizaciones previsionales de aquellos regímenes de previsión administrados por el IPS, es decir, aquél de las antiguas cajas de

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 14 NOV 2015	Página: 11 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

previsión. En este supuesto, el funcionario le solicita al empleador la fecha exacta en que realizará el pago y con esta información se procede a generar la documentación necesaria para autorizar la condonación, que corresponden a la solicitud, liquidación y cupón de pago.

Esta documentación es enviada al empleador vía correo electrónico, señalando que debe pagar directamente en las Sucursales del banco en convenio o en la oficina del empresa de recaudación con la que exista contrato vigente y, una vez efectuado este pago, debe remitir vía correo electrónico la solicitud de condonación firmada y el cupón de pago con timbre de caja de la unidad recaudadora, para proceder a iniciar el trámite administrativo de la condonación.

Recibida la documentación que da cuenta del pago, el funcionario que la recibe debe enviarla a través de la misma vía a la casilla de correo electrónico institucional condonaciones@ips.gob.cl, a fin de proceder a cursar la condonación y su respectiva resolución.

- **Por el Portal de Recaudación en convenio:** si la deuda es nueva y está declarada a través de ese medio, puede pagarla por este mismo portal.

Además de entregar la información previamente indicada, el funcionario que realiza la llamada telefónica puede enviar un detalle con la deuda vigente en el sistema para el empleador contactado.

6.3.2. Hitos de Llamados:

Según se ha indicado previamente, el funcionario que realiza el llamado debe registrar ciertos hechos en el SGC. Estos hechos han sido denominados "Hitos de Cobranza". Los hitos que se consignan en el SGC por los funcionarios del Call Center son los siguientes:

- **Llamados Pendientes :**

Son aquellas llamadas en que habiéndose realizado, no se pudo concretar en atención a que el número de teléfono no contesta o está ocupado.

- **Llamados Fallidos:**

Son aquellas llamadas realizadas, en que el número registrado en el sistema no corresponde al empleador o bien el número se encuentra fuera de servicio o sin tono, o corresponde a una oficina de contabilidad que anteriormente atendía al empleador deudor y no tiene ningún teléfono de contacto. También se aplica este hito a aquellos empleadores que no registran número alguno en la base de datos institucional.


- **Deuda Pagada:**

Debe registrar este hito cuando el funcionario encargado de realizar el llamado, revisa en el sistema CORE AGIL y el deudor aparece sin deuda.

- **Dice que pagará:**

Son aquellas llamadas, en que el deudor se compromete a pagar y compromete una fecha de pago.



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 12 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

- **Contactado:**

Cuando se logra el contacto con el teléfono registrado, pero el deudor no es habido, razón por la que se le solicita a la persona que responde el llamado, que el empleador se comunique a un determinado número telefónico, o se dirija a alguna de las sucursales del IPS, sin dar mayor información.

- **No corresponde deuda:**

Debe registrarse este hito cuando el empleador niega tener deuda y remite los antecedentes en que consta el pago efectuado, documentos son redirigidos a la unidad correspondiente (Departamento de Recaudación), con el fin de regularizar la situación en el CORE AGIL. Una vez regularizado en el CORE AGIL, se informa vía correo electrónico al empleador.

En el \$GC, los funcionarios deben dejar reflejada en la columna observaciones la gestión efectuada por cada uno de los hitos, incluyendo el comentario de lo ejecutado.

6.4 Proceso de Cobranza de las declaraciones sin pago registradas en el Portal de Recaudación en convenio.

La Unidad de Asesoría en Materia de la Gestión a través de un aplicativo del Portal de recaudación permite al encargado publicar las deudas con el siguiente filtro:

- Periodo desde el año 2010 a la fecha.
 - Que el RUT sea mayor a 49.999.999,
 - Que sean detectadas a través de DCH – DEC-TAF (sólo personas jurídicas),
 - Que el estado de la deuda asignado en el Coreagil corresponda a 1-3-9-10-100-101-102-103,
- Para estos efectos deben eliminarse del registro aquellos RUT que no registren deuda.

Una vez efectuado los filtros, se procede a subir el archivo y disponibilizar a través del Portal la deuda, para que los empleadores puedan visualizarlas y pagarlas a través de este Portal.


6.5 Condonaciones

6.5.1 Solicitud de Condonación para deudas IPS

Son condonables los intereses de las deudas generadas en el no pago de cotizaciones pertenecientes al antiguo sistema de pensiones, y por lo tanto administrados por el IPS, que hayan sido declaradas dentro de plazo legal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 a) de la Ley N° 17.322.

De igual forma, y por mandato de Fonasa e ISL, en atención al convenio de recaudación y cobranza de cotizaciones de seguridad suscrito y vigente entre el IPS y dichas instituciones, son también incorporadas en el proceso de gestión de condonación de gravámenes aquellos correspondientes a Fonasa e ISL.



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal 04 NOV 2015	Página: 13 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

Las solicitudes de condonación de gravámenes deben ser requeridas por los empleadores y son presentadas en los CAP IPS, en el call-center o directamente en la Unidad de Cobranza Prejudicial, ya sea por iniciativa propia del empleador o como resultado de las actividades de gestión de cobranza emprendidas por el Subdepartamento de Cobranza Previsional (llamado telefónico efectuado por el call-center del área, notificaciones de deudas vía correo electrónico o carta). Las solicitudes deben ser ingresadas por el área receptora al sistema computacional de tramitación de condonaciones del componente Deudas y Cobranzas de CoreAgil.

La Unidad de Cobranza Prejudicial, recibe la solicitud de condonación, la que debe ser requerida por el empleador, el que puede hacerlo a través de las CAP o del Call Center del Departamento de Cobranza Institucional. Para materializar el pago de la deuda no condonable, se le proporciona al empleador una liquidación, un Comprobante de Pago Deuda Previsional e instrucciones para materializar el pago.

De acuerdo a lo dispuesto en Resolución Exenta N°339, resuelvo N°4 se tendrá como regla general condonar el 100% de los intereses que lo sean, para cuyo efecto se deberá tener en consideración las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Seguridad Social, mediante oficio Ord. N°967 de 24.01.1995. Son condonables aquellos intereses generados por declaraciones de cotizaciones del sistema administrado por el IPS, y que no han sido pagadas dentro del plazo estipulado para ello.

Si se determina que el monto posible de condonar en el caso concreto no alcanza al 100%, entonces el empleador deberá pagar el saldo no condonado. El empleador puede efectuar el pago de acuerdo a una de las siguientes modalidades:

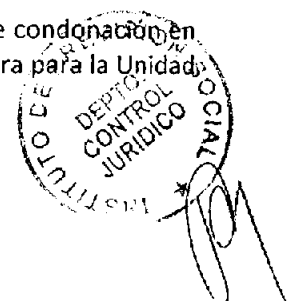
- a) A través de transferencia electrónica o depósito directo, o
- b) A través de un Centro de Atención de Público del IPS (CAP).


Una vez efectuado el pago, el empleador debe remitir toda la documentación a la CAP o al Call Center según sea el caso y estas unidades a su vez remitirlas al correo condonaciones@ips.gob.cl.

6.5.2 Emisión de Resolución de Condonación

Las solicitudes de condonación estarán en poder de la Unidad de Cobranza Prejudicial, hasta que el cupón con el pago sea cargado en el sistema CORE AGIL por el Subdepartamento Tesorería del IPS, área encargada de acreditar que los fondos se encuentran depositados en la cuenta del IPS destinada al efecto, actualizándose automáticamente el sistema de Deudas Y Cobranzas mencionado, rebajándose el monto de deuda nominal y los intereses no condonables, restando sólo la total tramitación administrativa de la o las resoluciones que tienen por concedida la condonación.

Registrado el pago, y rebajado de la deuda, se procede a elaborar la resolución de condonación en tres ejemplares, una para el empleador, una para la CAP si corresponde y la tercera para la Unidad de Cobranza Prejudicial.



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 14 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

Para efectos de emitir las Resoluciones se debe tener en consideración que, en el caso de aquellas deudas por intereses penales cuyos montos condonables no excedan de \$ 1.000.000 son firmadas por el Jefe del Subdepartamento de Cobranza Previsional o quién lo subrogue. En el caso de que el monto a condonar supere el \$ 1.000.000 son firmadas por el Jefe del Departamento de Cobranza Institucional y además deben ser visadas por el Subdirector de Sistemas de Información y Administración (de acuerdo a Res. 339 N°4).


7.- INDICADORES AÑO 2015

INDICADOR	FORMULA	META % 2015
Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t	$\left(\frac{\text{Sumatoria del monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t}}{\text{Total del monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recibidas en el año t}} \right) * 100.$	76%
Porcentaje de planillas de declaración y no pago de cotizaciones previsionales electrónicas con gestiones prejudiciales prejudicial en el año t	$\left(\frac{\text{Sumatoria de planillas de declaración y no pago de cotizaciones previsionales electrónicas con gestiones prejudiciales prejudicial en el año t}}{\text{Número total de planillas de declaración y no pago de cotizaciones previsionales electrónicas recibidas en el año t}} \right) * 100$	80%

8.- Informes de Gestión Mensual

- Informe 180 días (recupero datos del portal eléctrico en convenio)
- Informe recaudación Cupones- M3 (recupero datos cupones, caja, manuales, del portal electrónico en convenio)
- Informe a remitir a la Superintendencia de Pensiones (Información sobre declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales)
- Publicar Deudas del portal electrónico en convenio, se ingresa archivo csv en link de Portal de Recaudación electrónica en convenio.




	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL		DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
			Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 15 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional		Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

9.- Control de Registros

Procedimiento o Proceso Asociado	Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección (Responsable)	Recuperación	Retención (años)	Disposición
Proceso de Cobranza	CORE-AGIL	DIGITAL	Informática		Permanente	No aplica
Proceso de Cobranza de Call Center	SGC	DIGITAL	Informática	Computador de la Unidad Asesoría en Materia de Gestión	Permanente	No aplica
Condonaciones	Resoluciones	Archivadores	Unidad Cobranza Prejudicial	Papel	Permanente	No aplica

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 16 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

716

10.- ANEXOS

Anexo 1: Plan de Contingencia

**PLAN DE CONTINGENCIA
SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS
PREVISIONAL**


1. OBJETIVO

El objetivo del plan de contingencia es contar con un procedimiento que opere en el Departamento de Cobranza Institucional y Subdepartamento de Cobranzas Previsional, ante la falta de disponibilidad o mal funcionamiento del Sistema de Gestión de Cobranzas (SGC), y que esta falta no provoque una interrupción en el trabajo de los equipos destinados a realizar la cobranza previsional.

2. ALCANCE

Este plan será de aplicación por parte de las unidades involucradas en el proceso, y ante la falta de disponibilidad del Sistema de Gestión de Cobranzas (SGC), y en el caso en que su rehabilitación no sea factible en un plazo menor a 24 horas de haberse reportado el problema. La aplicación de este Plan de Contingencia se ejecutará hasta que el SGC esté operativo y los registros manuales de las gestiones de cobranzas que se hayan realizado estén ingresados al SGC.



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legajo 04 NOV 2015	Página: 18 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

Proceso Plan de Contingencia			Código: Versión: Original		
N°	Ejecutante	Actividad	Ir a Act. N°	Registros, Documentos o Sistemas asociados	Plazo
3	Jefe de Call Center de Cobranzas	Informar disponibilidad del sistema Informa a los funcionarios del Call Center, sobre la disponibilidad del sistema para que continúe con el proceso de cobranza.	1	SGC	En el momento que comprueba que el sistema está disponible.
4	Jefe de Call Center de Cobranzas	Informar falta de disponibilidad del sistema Informa al Jefe del Subdepartamento de Cobranzas y al Coordinador Informático, que el SGC no está disponible, solicita plan de acción.	5	SGC	En el momento que comprueba que el sistema NO está disponible.
5	Coordinador Informático	Solicitar evaluar disponibilidad del sistema Informa la incidencia a la Mesa de Ayuda Funcional del IPS (MAFIPS), vía mail o por teléfono y solicitar evaluar si el problema que se presenta en el sistema SGC es solucionable en menos de 24 horas.	6	Mail. mafips@ips.gov.b.c	En el momento que se le informan la falta de disponibilidad del sistema.
		En un plazo máximo de 2 horas o recibida la respuesta desde la MAFIPS, del tiempo estimado en resolver el problema de disponibilidad del sistema con un plazo máximo de 2 horas, evalúa.	8	Mail	Una vez recibida la respuesta de la MAFIPS.
		Sistema disponible en menos de 24 horas	9		
		Sistema no disponible en menos de 24 horas	9		
6	Funcionario MAFIPS	Evaluar disponibilidad del sistema Se ingresa al sistema de gestión de requerimiento la falta de disponibilidad del sistema y se evalúa plazo de solución del problema. El funcionario de la MAFIS informa al Coordinador Informático tiempos estimados en resolver problemas de falta de disponibilidad del sistema.	7	SGC Mail	2 hrs. desde el momento que le informan la falta de disponibilidad del sistema.

Este documento impreso es una copia no controlada





PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL

DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL

716

Fecha de aprobación legal **04 NOV 2015** | Página: 19 de 22

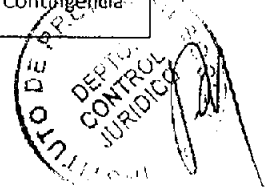
Elaborado por:
Subdepartamento de Cobranza Previsional


Revisado por:
Jefe Departamento de Cobranza Institucional

Aprobado por:
Jefe División Jurídica y Director Nacional

Proceso Plan de Contingencia			Código: Versión: Original		
N°	Ejecutante	Actividad	Ir a Act. N°	Registros, Documentos o Sistemas asociados	Plazo
7	Funcionario MAFIPS	Subproceso- Recuperación de Sistema Se inicia acciones para solucionar el problema de falta de disponibilidad del SGC y dejarlo operativo.	13	SGC	
8	Coordinador Informático	Informar sobre disponibilidad del sistema Informa al Jefe del Call que continúe con su proceso de gestión de Cobranza.	1	Mail	Una vez recibida la respuesta de la MAFIPS.
9	Jefe Sub Departamento Cobranza Previsional	Activar Plan de Contingencia. Activa Plan de Contingencia. Informa al Jefe del Call Center sobre la activación del plan y solicita al Coordinador Informático disponer de la base de respaldo de la asignación al SGC cuya operación se interrumpió, que corresponderá a la base de datos (BD) informadas por los Recaudadores, a la que se habrá incorporado la totalidad de la deuda vigente en Core Agil.	10	Mail	Una vez recibida la respuesta de la MAFIPS.
10	Coordinador Informático	Enviar planilla de respaldo Genera respaldo de la BD de la última asignación al SGC y las envía, por mail, al Jefe del Call Center.	11	Mail, planilla Excel Anexo a)	El mismo día hábil que le informan activación del plan de contingencia.
11	Jefe del Call Center	Asignar causas a funcionarios del Call Center. Se asignan causas a los funcionarios del Call Center para que realicen la gestión de Cobranzas.	12	Planilla Excel	Al siguiente día hábil, desde que recibe BD.
12	funcionario Call Center	Gestionar cobranzas Realiza la gestión de cobranza en base a la planilla con las causas asignadas, en la cual se registran las gestiones realizadas. Actividad que se realizará hasta que la MAFIPS informe disponibilidad del SGC.	14	Planillas Excel	Durante el periodo que este operativo el plan de contingencia.
13	Funcionario Operador de MAFIPS	Informar disponibilidad del sistema Una vez que el SGC esté operativo, debe informar por mail al Coordinador Informático del área de Cobranza que el sistema está disponible.	13	Mail	Inmediatamente, una vez que el sistema está disponible.
14	Funcionario Call Center	Actualizar información en sistema. Una vez que se les informa que el SGC está operativo, debe actualizar la información registrada en las planillas Excel en el SGC y se retoma el proceso normal de cobranzas.	1 Fin	SGC	Termino del Plan de Contingencia.

Este documento impreso es una copia no controlada



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL	
		Fecha de aprobación legal 04 NOV 2015	Página: 20 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

713

3. INDICADOR DE GESTIÓN

No aplica.

4. CONTROL DE REGISTROS

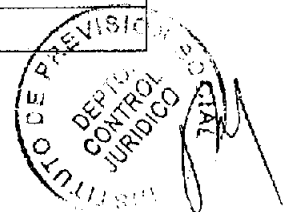
Procedimiento	Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección (Responsable)	Recuperación	Retención (años)	Disposición
Plan de contingencia gestión Cobranzas	Generación del respaldo de casos cargados al SGC. Respaldo SGC.	Magnético en PC y disco externo.	Coordinador Informático.	Desde PC o disco externo, en carpeta "Respaldo mensual sistema cobranza en call-center"	Permanente mensual e incremental.	No aplica.
	Nómina Excel asignada a los funcionarios de cobranza del call-center.	Documento.	Jefe de Call-Center.	Desde base de respaldo.	Dos meses.	No aplica.


5. ANEXOS

a) Resumen del proceso.

Objetivo Procedimiento:	El objetivo del procedimiento es formalizar las actividades asociadas al proceso de contingencia en el Departamento de Cobranzas, Subdepto. Cobranza Prejudicial, ante la falta de disponibilidad del Sistema de Gestión de Cobranzas (SGC).		
Dueño:	Jefe Sub-Departamento de Cobranzas Prejudicial.		
Productos:	Ejecución del Plan de Contingencia.		
Clientes:	Departamento de Cobranzas, Subdepto. Cobranza Prejudicial, Call Center de Cobranzas		
Insumos/Sistemas	Sistema de Gestión de Cobranzas (SGC)		
Proveedores:	Recaudadores, Mesa de Ayuda Funcional IPS (MAFIPS)		
Participantes:	Jefe Subdepartamento de Cobranzas, Jefe Call Center, Funcionario del Call Center, Coordinador Informático de Cobranzas, Funcionario MAFIPS		
Limites	Inicio	Falla en el Sistema de Gestión de Cobranzas, sistema no disponible para apoyo en la gestión de cobranzas prejudiciales.	
	Fin	Una vez disponible el SGC, el Ejecutivo de Call Center debe actualizar las gestiones realizadas en el sistema.	
Indicadores N/A			

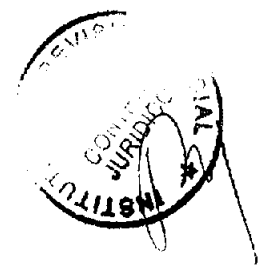
Este documento impreso es una copia no controlada




	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL PREJUDICIAL</p>	<p align="center">DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</p>	
		Fecha de aprobación legal: 04 NOV 2015	Página: 21 de 22
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

b) Campos de la Base de Datos, última asignación al Sistema de Gestión de Cobranzas.

Nombre Campo	Tipo	Descripción
Rut	Númerico	Rut deudor
Dv	Texto	Digito verificador
NombreDeudor	Texto	Nombre Deudor
EstadoDeuda	Númerico	Estado deuda
Mecdet	Texto	Tipo deuda
StrPeriodoDeuda	Fecha	Periodo Deuda
FechaConstitucion	Fecha	Fecha Constitución
Serie	Númerico	Serie PPI
MonteNominalInsoluta	Númerico	Monto Nominal Insoluta
DeudaActualizada	Númerico	Deuda Actualizada
IsRutificado	Texto	Marca S/N(SI/NO)
EsFallecido	Texto	Marca S/N(SI/NO)
EsQuiebra	Texto	Marca S/N(SI/NO)
IdComunaDeuda	Númerico	Id Comuna
MailDeudor	Texto	Correo electrónico deudor
UltimoDomicilioDeudor	Texto	Domicilio deudor
ComunaDomicilioDeudor	Texto	Comuna deudor
RutReplegal	Númerico	Rut
DvRutReplegal	Texto	Digito verificador
NombreRepresentante	Texto	Nombre Representante legal
UltimoDomicilioReplegal	Texto	Domicilio
ComunaDomicilioReplegal	Texto	Comuna
MailReplegal	Texto	Correo electrónico deudor
IdDeuda	Númerico	Id Deuda
GravámenesContegados	Númerico	Gravámenes
CodigoTipoEntidad	Númerico	Código tipo entidad
NombreTipoEntidad	Texto	Nombre tipo entidad
CodAbogado	Númerico	Código Abogado
IsFechaPublicacionMasReciente	Texto	Marca S/N(SI/NO)
CodArea	Texto	Código de área
Telefono	Texto	Teléfono
Region	Texto	Región



	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PREVISIONAL	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Previsional	Revisado por: Jefe Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: 4 NOV 2013 Página: 22 de 22 Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional

c) Diagrama de Proceso

