



**APRUEBA "MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREENCIAS" Y ANEXOS QUE INDICA, PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL.**

**RESOLUCIÓN 231**  
**EXENTA N°**

**SANTIAGO, 20 MAY 2016**

**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.

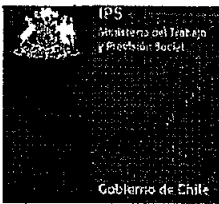
3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

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, resulta necesario establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, para gestionar y recuperar los pagos indebidos efectuados por el Instituto de Previsión Social, para alcanzar el máximo de retorno de deudas.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado procedimiento, el Subdepartamento de Cobranza Centralizada del Departamento de Cobranza Institucional dependiente de la Subdirección de Sistema de Información y de Administración, ha elaborado el nuevo proyecto de "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de Otras Acreencias", para el Instituto de Previsión Social, y su Anexo N° 1 "Instrucción de Trabajo para la Contabilización de Deudas por Beneficios Mal Pagados", Anexo N° 2 "Instrucción de Trabajo de Gestión y Atención Presencial para la Restitución de Deudas por Beneficios Mal Pagados" y Anexo N° 3 "Instrucción de Trabajo para la Gestión de Deudas por Beneficios Mal Pagados", cuyo texto fue revisado por la División Canales de Atención a Clientes, la División Beneficios, el Departamento Finanzas y el Departamento de Cobranza Institucional de este Instituto.



3.- Que, el texto denominado "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de Otras Acreencias", para el Instituto de Previsión Social, ha sido aprobado y visado en cada una de sus páginas por la División Jurídica de este Instituto y remitido al Departamento de Transparencia y Documentación, mediante su Oficio Ordinario N° 43149/990-16 y Oficio Ordinario N°43149/1939-16, de fecha 07 y 28 de abril de 2016, respectivamente, siendo procedente la emisión de la respectiva resolución aprobatoria, que reemplaza el texto aprobado por Resolución Exenta N° 590, de 30 de octubre de 2015.

4.- Que asimismo, es necesario dejar establecido, que la Superintendencia de Pensiones por oficio ordinario N°6855, de 29 de marzo 2016, aprobó la Resolución Exenta N° 21, de 25 de enero del mismo año, de esta Dirección Nacional que delegó en la Jefatura de la División Jurídica del Instituto de Previsión Social, o en quién legalmente la subroga, la facultad de resolver la declaración de incobrabilidad de las deudas por pagos indebidos de beneficios de seguridad social que se adeuden al Instituto de Previsión Social

**RESUELVO:**

1.- **Apruébase**, para el Instituto de Previsión Social el nuevo texto del "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de Otras Acreencias", y su Anexo N° 1 "Instrucción de Trabajo para la Contabilización de Deudas por Beneficios Mal Pagados", Anexo N° 2 "Instrucción de Trabajo de Gestión y Atención Presencial para la Restitución de Deudas por Beneficios Mal Pagados" y Anexo N° 3 "Instrucción de Trabajo para la Gestión de Deudas por Beneficios Mal Pagados", que consta de un total de sesenta y cuatro (64) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 28 de abril de 2016, cuyo objetivo es establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, dependiente del Departamento de Cobranza Institucional de este Instituto, para gestionar y recuperar los pagos indebidos efectuados por el Instituto de Previsión Social, para alcanzar el máximo de retorno de deudas.

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

3.- Déjase sin efecto, la Resolución Exenta N° 590, de 30 de octubre de 2015, de esta Dirección Nacional, singularizada en el Considerando N° 3, del presente instrumento.

4.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48°, de la Ley N°19.880, citada en Vistos N°3 Y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N°008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N°3, de 05 de enero de 2006, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar el extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".



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

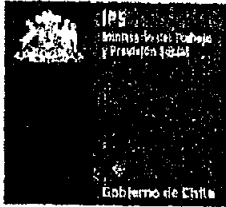
**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**  
**PATRICIO SORIANO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL**

**DISTRIBUCION:**

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Contraloría Interna
- División Canales de Atención a Clientes
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Comunicaciones
- Departamento de Transparencia y Documentación
- Departamento de Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento de Personas
- Departamento de Cobranza Institucional
- Subdepartamento de Cobranza Centralizada
- 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
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

*[Handwritten signatures]*  
M/ES/YGF/GIO/M/VAW/N/CR/MEGA/R/PT/MRC/mrc.

Nuevo "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de Otras Acreencia".  
V-2 (FOLIO DTD 3575-70-5)



**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACREENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL** 231


Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Fecha de **28 ABR 2016**  
aprobación legal: | Página: 1 de 64  
Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE  
PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREENCIAS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28</b> ABR 2016 aprobación legal:
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

### CONTROL DE CAMBIOS


Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
Xx/XX/2016	1	10-11	6.1.2	<b>GIO/FMG</b> Se incorpora Gestiones de Cobro según monto de la deuda
30-10-2015	Original			Original Aprobado por Resolución Exenta N°590

**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 sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género, representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.




*Handwritten signature*

	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal: <span style="float: right;">Página: 3 de 64</span> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

### INDICE

1. OBJETIVO _____	4
2. ALCANCE _____	4
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS _____	5
4. DEFINICIONES _____	6
5. RESPONSABILIDADES _____	7
6. DESCRIPCION PROCEDIMIENTO _____	9
6.1 PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIO _____	9
6.2 DESCRIPCION DE INFORMES DE GESTION _____	13
6.3 FLUJOGRAMA _____	14
7. INDICADORES _____	15
8. REGISTROS _____	15
9. ANEXOS _____	15
ANEXO N°1 _____	16
ANEXO N°2 _____	26
ANEXO N°3 _____	54



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>		<b>231</b>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional		Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>	Página: 4 de 64	
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional		

## 1. OBJETIVO

Este Manual tiene como finalidad, establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, para gestionar y recuperar los pagos indebidos efectuados por Instituto de Previsión Social, IPS, para alcanzar el máximo de retorno de deudas.


## 2. ALCANCE

El presente documento incluye los procesos de:

- 2.1. División de Canales de Atención a clientes Sucursales Basado en IT "RESTITUCION DE SUMAS PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACION INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL".
- 2.2. División de Finanzas.
- 2.3. División Beneficios.
- 2.4. Unidad de Call Center Cobranza Institucional.



Handwritten mark or signature.

	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
			<b>231</b> <b>20 ABR 2016</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal:	Página: 5 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional


### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### LEYES, DECRETOS PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS

- 1) Ley N°12.084.
- 2) Ley N°18.689 que fusionó en el INP a las Instituciones Previsionales.
- 3) Ley N° 18.834 (Estatuto Administrativo) publicada en el Diario Oficial de 23 de Septiembre de 1989, en su texto Refundido del DFL N°29 de 16 de Marzo de 2005.
- 4) Ley 18.899 que en su artículo 13 declara bien pagadas las cantidades erróneamente percibidas por concepto de Subsídío Único Familiar establecido en la Ley N°18.020 y pensión asistencial D.L.N°869, de 1975, por resoluciones dictadas durante el año 1988 por el Instituto de Normalización Previsional.
- 5) Ley N° 19.585 que modifica el Código Civil y otros cuerpos legales en materia de filiación. Publicada el 26 de Octubre de 1998.
- 6) Ley N°19.953 la cual modificó la Ley N° 19.454
- 7) Decreto Ley N°3.536, publicado el 7 de Enero de 1981.
- 8) Decreto Supremo N° 20, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado el 31 de Marzo de 1981, que aprueba el reglamento sobre concesión de facilidades para restitución y pago de las sumas percibidas por concepto de prestaciones de Seguridad Social erróneamente concedidas y remisión de la obligación restituir las.
- 9) Resolución exenta N° 21, de 25.01.16 del IPS, que delega la facultad de declarar la incobrabilidad de las deudas de seguridad social, por pagos indebidos de beneficios, en la jefatura de la División Jurídica del Instituto de Previsión Social.





	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="float: right; font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <u>28 ABR 2016</u> Página: 6 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

#### 4. DEFINICIONES

##### 4.1. SUBDEPARTAMENTO DE COBRANZA CENTRALIZADA (SUBDCC).

Dependiente del Departamento de Cobranza Institucional (DCI), el cual tiene un área de análisis y gestión de deudas, integrado por la Jefatura, el Coordinador(a), los Analistas y Ejecutivos(as) telefónicos de Call Center.


##### 4.2. SISTEMA COBRANZA CENTRALIZADA.

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada cuenta con un Sistema Informático de registro y seguimiento de deuda, el cual está asociado a varios perfiles y reportes que lo acompañan para su control, por lo que acceden a éste como usuarios: la Jefatura SUBDCC, el Coordinador(a) de Cobranza Centralizada, el Analista de Cobranza, la Jefatura Call Center, los Ejecutivos(as) Call Center de Cobranza, la Jefatura de Sucursal, los Ejecutivos(as) en Sucursal CAP, los Trabajadores(as) Social y Directores(as) Regional.

##### 4.3. SIGLAS DE BENEFICIOS:

- AFPER: Aporte Familiar Permanente de Marzo.
- AG.FP: Aguinaldo Fiestas Patrias.
- AGNAV: Aguinaldo Navidad.
- APSI: Aporte Previsional Solidario de Invalidez.
- APSV: Aporte Previsional Solidario de Vejez.
- ASFAM: Asignación Familiar.
- ASIMAT: Asignación Maternal.
- ASIMU: Asignación por Muerte.
- BDO: Bodas de Oro.
- BI: Bono Invierno.
- BPH: El Bono por Hijo Nacido Vivo.
- PBSI: Pensión Básica Solidaria de Invalidez.
- PBSV: Pensión Básica Solidaria de Vejez.
- SUF: Subsidio Único Familiar.
- STC: Subsidio a La Cotización Joven.
- SUBCES: Subsidio de Cesantía.




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <del>20 ABR 2016</del>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

## 5. RESPONSABILIDADES:

- **Subdepartamento de Cobranza Centralizada:** Depende jerárquicamente del Departamento de Cobranza Institucional. Encargado de coordinar, gestionar, evaluar y realizar un control del modelo del cobro de pago indebido de prestaciones de beneficios concedidos por el Instituto, como también de las gestiones de cobranza de los deudores hipotecarios con una mora igual o mayor a 90 días.
- **Jefe(a) del SUBDCC:** Depende jerárquicamente de la Jefatura del Departamento de Cobranza Institucional. Encargado de revisar, distribuir y controlar la correcta gestión de cobro de las deudas **NO Previsionales** (generadas por pagos indebidos, erróneos) como también las gestiones de cobranza de los deudores hipotecarios con una mora igual o mayor a 90 días, bajo los criterios definidos por el Instituto. Además, debe mantener una comunicación directa y sistemática con los encargados de las CAP del país, con la División Canales de Atención al Cliente y Departamento Finanzas, y emitir los correspondientes informes.
- **Coordinador(a) del SUBDCC:** Depende jerárquicamente de la Jefatura del Subdepartamento de Cobranza Centralizada. Es responsable de distribuir y asignar la carga de trabajo a los Analistas de Cobranza, y realizar el seguimiento a las gestiones de cobro.
- **Unidad de Apoyo en la Gestión:** Depende jerárquicamente del Departamento de Cobranza Centralizada. Encargada 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. Además, debe apoyar en todas las materias que tengan relación con el Subdepartamento.
- **Analistas de Cobranza:** Dependen jerárquicamente de la Jefatura del Subdepartamento de Cobranza Centralizada. Encargados de realizar el seguimiento de deuda, llevando un registro mensual detallado de los casos asignados. Cada Analista debe mantener una comunicación directa y sistemática con los colaboradores de las agencias CAP.
- **Jefe(a) Call Center:** Depende jerárquicamente de la Jefatura del Subdepartamento de Cobranza Previsional. Encargado de medir y controlar la cartera asignada a cada uno de los Ejecutivos (as) de cobranza.
- **Ejecutivos(as) Call Center de Cobranzas:** Dependen jerárquicamente de la Jefatura de Call Center. Encargados de realizar la gestión telefónica a los deudores por concepto de pagos indebidos y deudas hipotecarias, apoyando la gestión de los Analistas de Cobranza.




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de 28 Abril 2016 aprobación legal:	Página: 8 de 64
		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

- **Jefe(a) Sucursal:** Depende jerárquicamente de los Directores Regionales correspondientes. Encargados de recibir y distribuir la lista de deudores contactados y citados a la Sucursal, respecto de la cual debe informar a los Analistas de Cobranza de los resultados de la gestión.
- **Ejecutivo(a) en Sucursal:** Depende jerárquicamente de las Jefaturas de las Sucursales. Encargado de la atención presencial del deudor realizando la recaudación del pago total, ya sea en cuotas, descuentos por planilla o solicitud de condonación, además de derivar al deudor al Trabajadores(as) Social si correspondiere.
- **Trabajador(a) Social:** Encargado de ayudar al beneficiario o deudor a solucionar alguna dificultad. En el caso de una deuda, el Trabajador(a) Social deberá emitir un informe socioeconómico donde analice las condiciones de vulnerabilidad y el estado económico actual del beneficiario o deudor afectado, y revisar los datos del Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago, Condonación.
- **Director(a) Regional:** Funcionario encargado de dirigir, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto, en relación a una Dirección Regional y a las dependencias a su cargo. Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y tiene la facultad de resolver o condonar el cobro indebido, para lo cual debe contar con el Informe Socioeconómico elaborado por el Trabajador(a) Social para finalizar el proceso de aprobación o rechazo por solicitudes de facilidades de pago o condonaciones del deudor.
- **Subdepartamento de Contabilidad:** Depende jerárquicamente de la División Finanzas. Encargado de llevar el registro de las deudas informadas por el Departamento emisor, y mantener una comunicación directa con el SUBDCC, para que el intercambio de información sea concordante entre ambos Subdepartamentos.
- **Subdepartamento de Tesorería:** Depende jerárquicamente de la División Finanzas. Encargado de emitir la nómina mensual de cupones (Cargado-Pagado) a fin del SUBDCC pueda dar de baja la deuda en el Sistema de Cobranza Centralizada.
- **División Contraloría Interna:** Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y es la encargada de controlar, aprobara y certificar los registros auxiliares de los procesos operativos y financieros del Instituto,. La División Contraloría Interna a través de su Departamento de Control Preventivo, se certifica que se han realizado todas las gestiones de cobro señaladas en el Sistema de Cobranza Centralizada, en aquellas deudas clasificadas como "Gestión Agotada".



gh

	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	Página: 9 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada			

- **División Jurídica:** Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y su función es dirigir, gestionar, coordinar, evaluar y controlar la función jurídica del Instituto. Debe declarar la incobrabilidad de las deudas, previa certificación de la División Contraloría Interna del Instituto.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS

#### 6.1.1 Ingreso:


Cada vez que la División Beneficios detecte un beneficio mal concedido y/o mal pagado, ésta emitirá una nómina con la información de deudas por conceptos de cobros indebidos y/o pagados, y la enviará al Subdepartamento de Contabilidad a contabilizar. Una vez contabilizadas, una vez al mes, este Subdepartamento derivará al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, a través de un correo electrónico u oficio, la nómina que contenga los datos básicos que requiere el SUBDCC para realizar las acciones de cobro pertinentes. (Anexo N° 1.- "Instrucción de Trabajo para la Contabilización de Deudas por Beneficios Mal Pagados" y Anexo N°3 "Instrucción de Trabajo para la Gestión de Deudas por Beneficios Mal Pagados".)

En los casos que la deuda sea detectada en sucursales, se deberá enviar dicha información al Departamento de Beneficios, con el fin que sea éste el que los envíe a contabilizar de la forma descrita anteriormente.

Recepcionada la nómina contabilizada en el plazo de 3 días hábiles, la **Unidad de Apoyo en la Gestión** realizará un análisis previo a la carga en el Sistema de Cobranza Centralizada. Concluido este análisis, de ser necesario, emitirá un listado con los registros que sean inconsistentes, insuficientes o erróneos, el que será informado para su actualización al Coordinador(a) de deudas del Departamento de Beneficio. Dentro del plazo de 3 días hábiles la nómina actualizada, se enviará nuevamente para su posterior gestión de cobro a la Jefatura del SUBDCC.

Una vez que la **Unidad de Apoyo en la Gestión** procesa y carga la cartera de deudores al Sistema de Cobranza Centralizada en Estado de Cartera, ésta quedará en **Estado 0**, lo que significa "sin asignar cartera de deudas" y en proceso de "gestión de envío de mails masivos". La Unidad de Apoyo a la Gestión distribuirá la carga de trabajo a su personal a través del Sistema de Cobranza Centralizada con **Estado 1: Módulo Ejecutivo de Call Center de Cobranza** que estará dividida en los siguientes estados:




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional Página: 10 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

- a) Vigente
- b) Contactado
- c) Fallido
- d) Pagado


6.1.2 Gestión de Cobro:

- a) El **Call Center de Cobranzas** deberá realizar llamados informativos a los deudores, en un plazo no superior a los **30 días**.  
 Los **"Ejecutivos de Call Center de Cobranzas"**, deberán dejar registro de las gestiones realizadas en el sistema de cobranza, efectuando un reporte digital para el **"Analista de Cobranza"** indicando en él, un detalle de la gestión realizada y en qué proceso de estado se encuentran.
- b) Los **"Analistas de Cobranza"** revisarán por sistema el **"Seguimiento de Cartera"** y la **"Gestión de Deuda"** de los deudores enviados y registrados por los ejecutivos de Call Center, es decir, desde el **Estado 1: Módulo Ejecutivo Call Center de Cobranza**, pasará al **Estado 2: Módulo Analista de Cobranza**.
- c) Se enviará por correo certificado 3 cartas informativas, las que se sucederán entre sí, en un período no inferior a 15 y no superior a 45 días entre ellas, al domicilio que se encuentre asociado al deudor según registro del IPS. Estas cartas solicitan la comparecencia del deudor a la Sucursal más cercana a su domicilio en una fecha determinada.

Gestiones de acuerdo al monto de la deuda:

1. Si la causa del pago indebido del beneficio de que se trate, no es imputable al beneficiario-deudor y su monto es inferior o igual a 1.5 UF, (según valor al último día del mes que antecede el cobro), el Instituto realizará una gestión de cobro efectuando los debidos contactos, según los datos que posea del deudor. En dicha gestión se le comunicará a la persona que tiene la posibilidad de solicitar facilidades de pago o condonación, según corresponda, la que será resuelta por\_ el Director Regional, previo informe jurídico del abogado respectivo, e Informe Socio-Económico elaborado por el o la Trabajador(a) Social, éste último se fundará en los antecedentes administrativos de que disponga el Instituto en el Sistema de Información de Datos Previsionales u otros Registros que posea. En este caso, no se requerirá que el Trabajador(a) Social del IPS realice visita domiciliaria para la elaboración del Informe Socio - Económico.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal:	Página: 11 de 64
		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	


2. Si el monto adeudado es superior a 1.5 e inferior o igual a 3 UF, según valor al último día del mes que antecede el cobro, cualquiera sea su origen, tanto la solicitud de facilidades de pago como la condonación de la deuda será resuelta por el Director Regional, previo informe jurídico del abogado respectivo e Informe Socio-Económico elaborado por el o la Trabajador(a) Social, éste último se fundará en los antecedentes administrativos de que disponga el Instituto en el Sistema de Información de Datos Previsionales u otros Registros que posea. En este caso, no se requerirá que el Trabajador(a) Social del IPS realice visita domiciliaria para la elaboración del Informe Socio - Económico.
  
3. Si el monto supera las 3 UF, según valor al último día del mes que antecede el cobro, cualquiera sea su origen, las personas podrán solicitar se les otorgue facilidades para el pago y/o condonación de la deuda. En estos casos, la resolución de la solicitud se dictará previo informe jurídico del abogado correspondiente e Informe Socio - Económico elaborado por el o la Trabajador(a) Social de la respectiva Sucursal del IPS, el que deberá contener entre los antecedentes para su elaboración una visita domiciliaria, además de los datos administrativos de que disponga el Instituto en el Sistema de Información de Datos Previsionales u otros Registros que posea.

#### 6.1.3 Atención presencial:

El Ejecutivo(a) de Atención Presencial, tendrá la labor de informar, orientar y dar las alternativas de pago a los deudores que se presentan a la Sucursal, además deberán actualizar los datos de contacto y dejar registro en el Sistema de Cobranza de las gestiones realizadas. El Ejecutivo debe instar al pago en primera instancia, y en segundo lugar entregar alternativas de pago, facilidades, descuentos y/o condonación, para lo cual deberá solicitar la documentación necesaria para sustentar cada una de estas alternativas o extraerlas de los sistemas disponibles en la Institución si existieren. En esta gestión, el ejecutivo también podrá imprimir el Cupón de Pago Total y por abono, Autorización y Mandato, Hoja de notificación de deuda, Solicitud de Formas de Pago y Condonación y podrá escanear e ingresar en el sistema toda la documentación de los trámites que el deudor realice para saldar su deuda.

Finalmente, se deberá solicitar a los deudores citados que completen una Notificación de la deuda. (Anexo N°2.- "Instrucción de Trabajo de Gestión y Atención Presencial para la Restitución de Deudas por Beneficios Mal Pagados")



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
<b>Elaborado por:</b> Subdepartamento de Cobranza Centralizada	<b>Administrado por:</b> Subdepto. Cobranza Institucional <b>Revisado por:</b> Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	<b>Fecha de</b> 28 <b>AGO</b> 2016 <b>aprobación legal:</b>	Página: 12 de 64
		<b>Aprobado por:</b> División Jurídica y Director Nacional	

#### 6.1.4 Del seguimiento de las deudas:

De forma quincenal, la Jefatura del SUBDCC deberá corroborar el estado de las deudas en gestión con el Sistema Cobranza y sus respectivas cuentas contables con el fin de garantizar que las gestiones realizadas y pendientes se encuentren informadas y actualizadas contablemente y en el sistema informático.

#### 6.1.5 Condonación:

El deudor que solicite Facilidades de Pago o Condonación, esto acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Ley N° 3536, deberá ser atendido por un Trabajador(a) Social, el cual deberá recibir y revisar los datos del deudor para completar los Formularios de Solicitud de Condonación e Informe Social. (Anexo 3.- "Instrucción de Trabajo del Subdepartamento de Cobranza Centralizada para la Gestión de Beneficios Mal Pagados").


El Informe Socioeconómico debe considerar los siguientes elementos y circunstancias:

- a) Monto de la remuneración o pensión y demás ingresos que el solicitante pueda percibir.
  - b) Conformación del grupo familiar del imponente, esto es, determinar el número de cargas que viven a sus expensas, sean o no causantes de asignación familiar.
  - c) Ingresos per cápita, debe ser menor al 50% de las pensiones mínimas según lo establecido en el inciso 2° del artículo 26 de la Ley N° 15.386. El monto que se debe considerar es el beneficio de Vejez, Invalidez, años de servicios y otras jubilaciones.
  - d) Para la determinación de carencia, también se deberá considerar la Ficha de Protección Social.
- Sin embargo, en casos calificados, se atenderá además otros factores, tales como la edad, estado de salud y nivel de endeudamiento del solicitante, aun cuando su ingreso familiar sea superior al monto señalado anteriormente.

Estos antecedentes deberán contar en el respectivo informe social, con la documentación de respaldo correspondiente. El solicitante puede actuar en una condición de beneficiario, pensionado, apoderado, tutor o sucesión del causante.

El Informe Socioeconómico generado por el Sistema de Cobranza Centralizada, se derivará al Director Regional, quien es el único facultado para aceptar o no una condonación, como también autorizar facilidades de pago y el descuento desde la pensión cuando el deudor tenga la calidad de pensionado del IPS. Una vez que la propuesta de condonación sea aprobada o rechazada por el Director Regional, ésta será disponibilizada en el Sistema Informático, para que el Analista de Cobranza informe al beneficiario de su resultado, y a su vez, a la Jefatura del SUBDCC para que éste una vez al mes, envíe el informe al Subdepartamento de Contabilidad para el registro pertinente.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
			231
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016	Página: 13 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

#### 6.1.6 De la Declaración de Incobrabilidad :

Una vez realizadas todas las gestiones de cobranza descritas precedentemente, solamente para las deudas originadas por pagos indebidos, (mails, llamadas, cartas, atención en sucursal) que no habiéndose registrado contacto o comparecencia alguna y no contando con nuevos antecedentes que permitan reanudar las gestiones de cobranza, la Jefatura del SUBDCC lo registrará en el Sistema como deuda con "Gestión Agotada". Luego, el Departamento de Control Preventivo de Contraloría Interna revisará en el Sistema de Cobranza Centralizada para verificar el efectivo cumplimiento de las gestiones de cobranzas descritas. Finalizando esto, emitirá una certificación de Gestión Agotada. Los casos que cuenten con esta certificación serán informadas mediante oficio a la División Jurídica, con el objetivo que se declare la incobrabilidad prejudicial de estas deudas, si procediere.

#### 6.1.7 De la Contabilización de la Incobrabilidad:

Una vez que la División Jurídica, a través del Departamento de Beneficios de Seguridad Social, emita la Resolución de Incobrabilidad, enviará una copia de ésta al Subdepartamento de Contabilidad para su correspondiente registro contable. A su vez, enviará copia de dicha Resolución con el expediente original al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, quien cambiará las deudas al Estado 3 (Deuda Incobrable); asimismo remitirá dicha Resolución a las siguientes Unidades: al Departamento de Transparencia y Documentación, a la División Beneficios y al Departamento Judicial.

### 6.2 Descripción de los Informes de Gestión del Subdepartamento:

Transcurrido el plazo de gestión, el cual no podrá superar los 180 días (6 meses) la Jefatura del SUBDCC realizará un informe detallado dirigido a su Jefatura, a la División Canales de Atención, al Departamento de Beneficios y Departamento de Administración e Inmobiliaria.

A continuación se detallan los tipos de informes:

1. Números de casos recepcionados para gestión de cobro.
2. Números de casos distribuidos a los analistas y ejecutivos del Call center.
3. Números de casos trabajados por el call center y los casos contactados.
4. Números de casos trabajados por los analistas.
5. Números de casos enviados a las sucursales y por sucursal a nivel nacional.
6. Números de casos con respuesta desde las sucursales.
7. Números de casos con pago efectivo.
8. Números de casos con acuerdo de pago.







**MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL**

**231**

Fecha de aprobación legal: **28 ABR 2016**

Página: 14 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza Centralizada

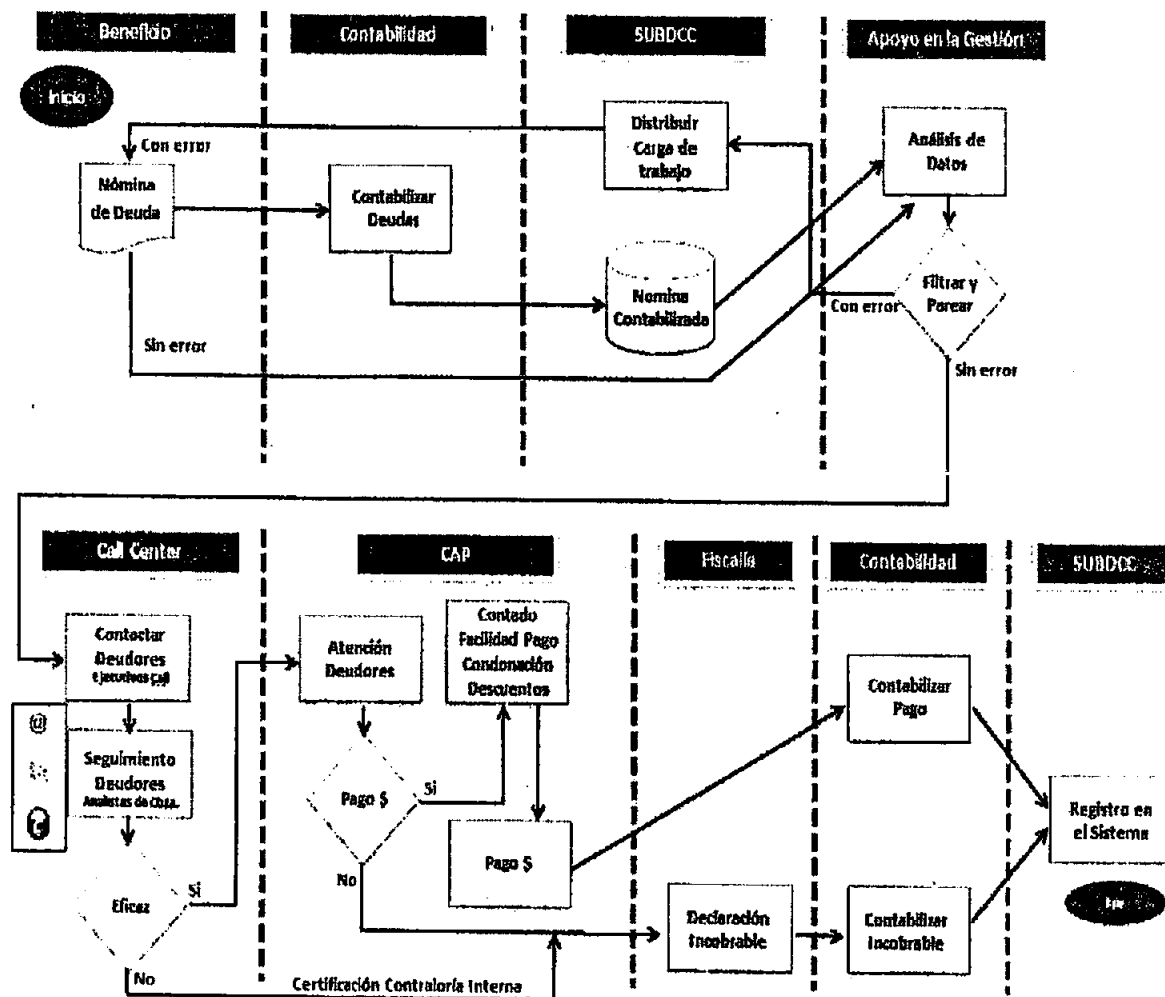
Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional


- 9. Números de casos con condonación solicitada por sucursal y aprobada por sucursal.
- 10. Números de casos con gestión no eficaz

**6.3 FLUJOGRAMA**

**Beneficios Mal Pagados**



*Handwritten signature/initials.*

	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <b>231</b>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2015</b> Página: 15 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

## 7. INDICADOR DE GESTIÓN

No hay

## 8. CONTROL DE REGISTRO

Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección y Responsable del Registro	Recuperación	Retención (años)	Disposición
Nómina de Deuda Cobros Indebidos	Digital	Unidad de Apoyo en la Gestión	Sistema de Cobranza Centralizado	Permanente	Inmediata y permanente.
Nómina Contabilizada	Digital	Unidad de Apoyo en la Gestión	Sistema de Cobranza Centralizado	Permanente	Inmediata y permanente.

## 9. ANEXOS

### ANEXO N°1

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA CONTABILIZACION DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS

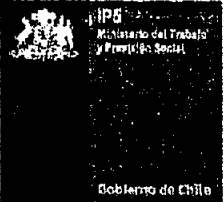
### ANEXO N° 2

INSTRUCCION DE TRABAJO DE GESTION Y ATENCION PRESENCIAL PARA LA RESTITUCION DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS

### ANEXO N° 3

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA GESTION DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b>	Página: 16 de 64
		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

**ANEXO N°1**

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA CONTABILIZACION  
DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal:	Fecha de 28 ABR 2015 Página: 17 de 64
		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

## 1. OBJETIVO

Esta Instrucción de Trabajo tiene por finalidad establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, para asegurar la *contabilización* de deudas enviadas desde el Departamento de Beneficios hacia el Subdepartamento de Contabilidad, con el fin de dar una estructura unificada para su posterior gestión y recuperación de pagos indebidos por prestación de beneficios otorgados por Instituto de Previsión Social IPS.

## 2. ALCANCE

El presente documento involucra las áreas de:

- 2.1. División de Canales de Atención a clientes CAP *Basado en IT "RESTITUCION DE SUMAS PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACION INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL"*.
- 2.2. Departamento de Finanzas
- 2.3. Unidad de Apoyo en la Gestión.
- 2.4. Unidad de Call Center Cobranza Institucional.





**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACRENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

**231**

28 ABR 2016

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

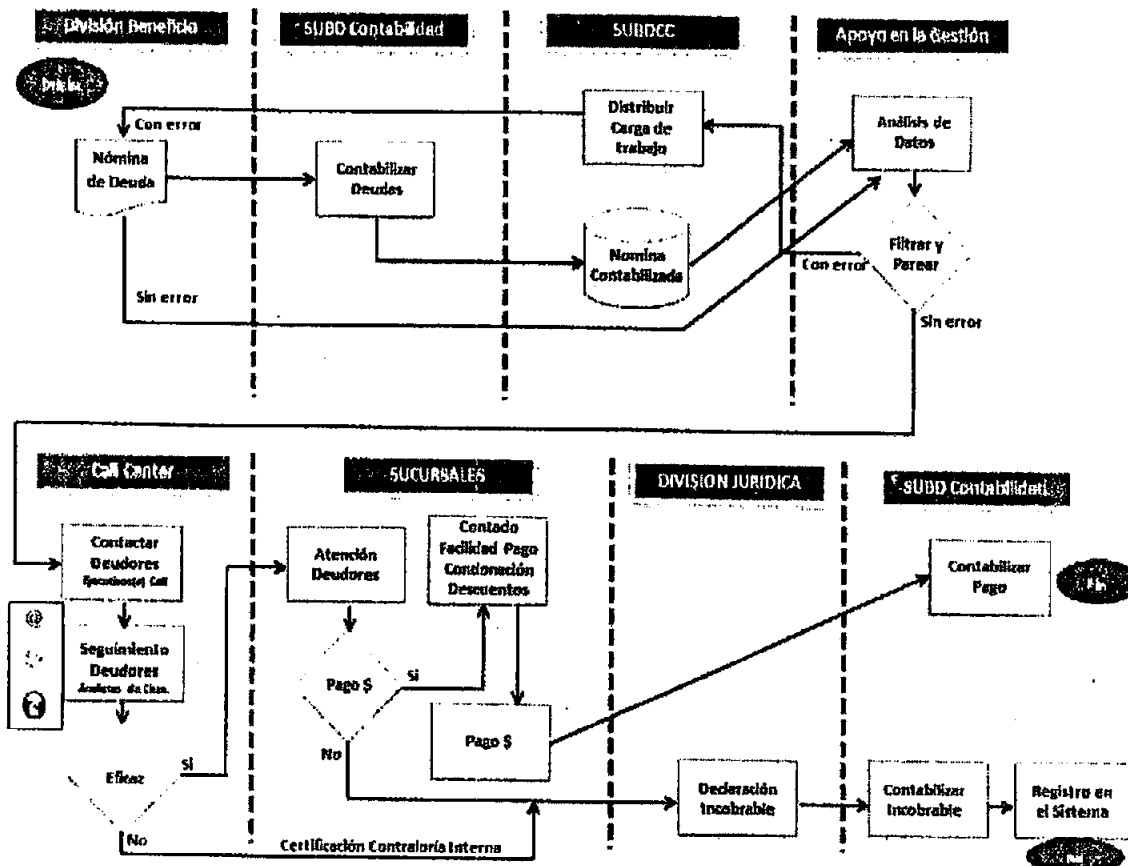
Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional


Fecha de aprobación legal: Página: 18 de 64  
Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**Subdepartamento de Cobranza Centralizada**

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas y Ejecutivos(as) Call Center, quienes tienen la finalidad de realizar gestiones de cobros de determinadas deudas hipotecarias y administrativas por pagos erróneos e indebidos, que se han otorgado a los usuarios y beneficiarios del Sistema Previsional Social Chileno y su correspondiente seguimiento.

El objetivo es establecer una relación estrecha con el Subdepartamento de Contabilidad y estamos interesados en poder entregar información de nuestra gestión y obtener retroalimentación para realizar un trabajo en forma conjunta y ordenada.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS.</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b> <span style="float: right; font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal:      Página: 19 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

Cada vez que el Coordinador(a) de Pago de Beneficio o Concesión de Beneficio detecte cobros indebidos y/o pagados, este deberá enviar una nómina a través de un oficio, email, planilla o archivo con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos al Jefe del Subdepartamento de Contabilidad, que recibirá esta nómina *(que se detalla en página n°5 y debe estar con todos los campos que se requieren)* la contabilizará en las cuentas contables específicas según el tipo de beneficio de que se trate:

- 1630 "Deudores por Cobro Indebido SUF"
- 1631 "Deudores por Cobro Indebido Asig. Social"
- 1632 "Deudores por Cobro Indebido Chile Solidario"
- 1674 "Deudores por Cobro Indebido Cesantía"
- 1675 "Deudores por Cobro Indebido Asignación Familiar"
- 1677 "Deudores por Cobro Indebido Pensiones y Otros Beneficios"

**Bases recibidas**

La base de datos estará compuesta por diferentes campos que se requieren y bajo las siguientes condiciones descritas para una mejor gestión:


DATOS DE BENEFICIARIO									
RUT BENEFICIARIO	DIGITO	NOMBRE BENEFICIARIO	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGO REGION	CODAREA	TELEFONO	CELULAR

DATOS DEUDA						
TIPO BENEFICIO	PERIODO PAGO ERRONEO	MONTO	NOMBRE CAP	CODIGO CAP	CODIGO REGION	CODIGO INSTITUCION

DATOS CAUSANTE								
RUT CAUSANTE	DIGITO	NOMBRE CAUSANTE	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGO REGION	TELEFONO	CELULAR



*Handwritten mark or signature.*


 <p>Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>20 ABR 2016</b> aprobación legal: <span style="float: right;">Página: 20 de 64</span> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

Una vez al mes el Subdepartamento de Contabilidad enviara la nómina contabilizada al Subdepartamento de Cobranza Centralizada. Recepcionada la nómina contabilizada en el plazo de **3 días hábiles**, la Unidad de Apoyo en la Gestión realizará un análisis previo a la carga en el Sistema de Cobranza Centralizada. Concluido este análisis, de ser necesario, emitirá un listado con los registros que sean inconsistentes, insuficientes o erróneos, listado que será informado para su corrección al Departamento emisor (**Gestión de Beneficios**) dentro del plazo de **3 días hábiles**. Una vez actualizados por el Departamento emisor, le enviara la nómina a través de un oficio, al Jefe del SUBCC para realizar las acciones de cobro. En caso que, nuevamente la nómina no tenga los campos requeridos, será regresada al Departamento de Beneficios para su actualización.

Una vez que la deuda haya sido gestionada, se pueden presentar las siguientes condiciones:

1. **Pagos o abonos:** Cuando efectivamente se recupere la deuda por parte de la sucursal, el encargado de ella deberá depositarla en la Cuenta Corriente [REDACTED] y enviar un mail al Jefe de Unidad de Control de Recaudación dependiente del Subdepartamento de Tesorería, el cual contendrá los datos del pagos, esto es, nómina de cupones, cupones emitido, pagados, asiento contable de ingreso y de egreso, imagen cupón, imagen transferencia o depósito. Con esta información el Jefe de la Unidad de Control de Recaudación procederá a dejar los cupones en estado cargado en el Sistema de Cobranza Centralizada (SCC) y de esta forma se rebajara la deuda del sistema. Luego de ello y de forma quincenal la Jefatura del SUBDCC enviara la nómina de los pagos y abonos cargados en el sistema al Subdepartamento de Contabilidad para su correspondiente contabilización.
2. **Mandato de Descuento:** Sera el Subdepartamento de Cobranza Centralizada el encargado de la emisión del listado de Mandatos para su envío al Subdepartamento de Contabilidad y a Departamento de Beneficios, una vez contabilizados remitirán a la Jefatura del SUBDCC la nómina de los descuentos válidamente realizados, para dejar registro en el Sistema de Cobranza Centralizada (SCC).
3. **Condonaciones:** De forma mensual el SUBDCC emitirá un informe al Subdepartamento de Contabilidad con las condonaciones aprobadas de forma parcial o total por parte de los Directores Regionales. Una vez que se hayan contabilizado las rebajas en las cuentas contables correspondientes, la Jefatura del SUBDCC procederá a realizar la rebaja en el Sistema de Cobranza Centralizada (SCC).
1. **Incobrabilidad:** De forma mensual el SUBDCC emitirá la Nómina de las Gestiones ya agotadas y procederá al envío al Departamento de Control Preventivo de la División Contraloría Interna para



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <u>28 ABR</u> 2016 aprobación legal: <span style="float: right;">Página: 21 de 64</span> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

la aprobación de cada uno de los casos. De no existir la aprobación de este procedimiento, Contraloría Interna realizara la devolución de los mismos al SUBDCC para que agote las gestiones de cobro. De aprobar las gestiones agotadas, se enviara nómina a la División de Jurídica, el cual deberá emitir la Resolución de Incobrabilidad para su informe al Subdepartamento de Contabilidad, que procederá al registro de las mismas cuentas como Incobrables e informara a la Jefatura del SUBDCC para registrarlo en el Sistema de Cobranza Centralizada (SCC).



*Handwritten signature or initials.*





**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACREENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

**231**

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional

Fecha de 28 ABR 2016

aprobación legal:

Página: 22 de 64

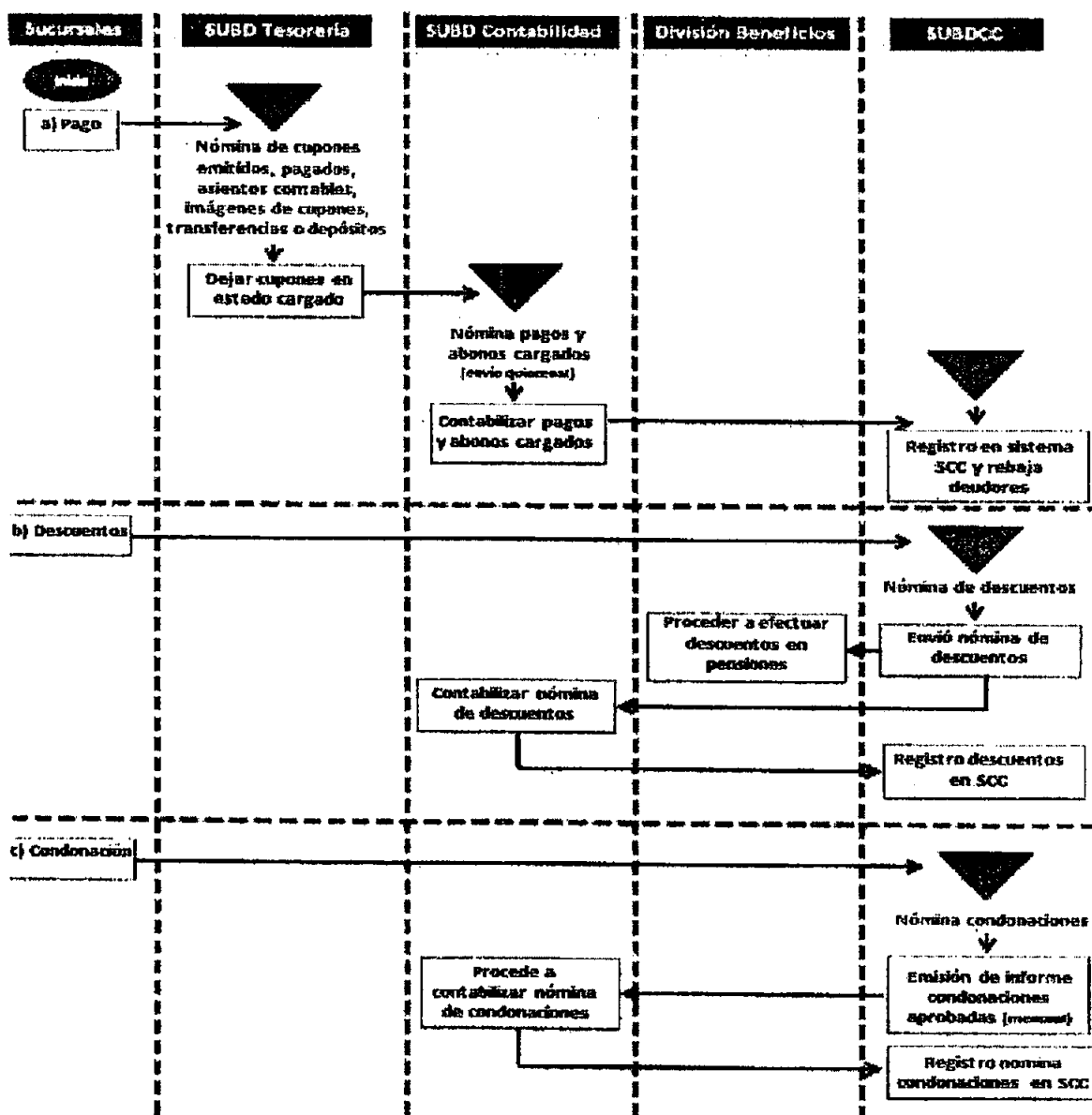
Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**Flujogramas**

**Subdepartamento Tesorería / Subdepartamento Contabilidad**





# MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS

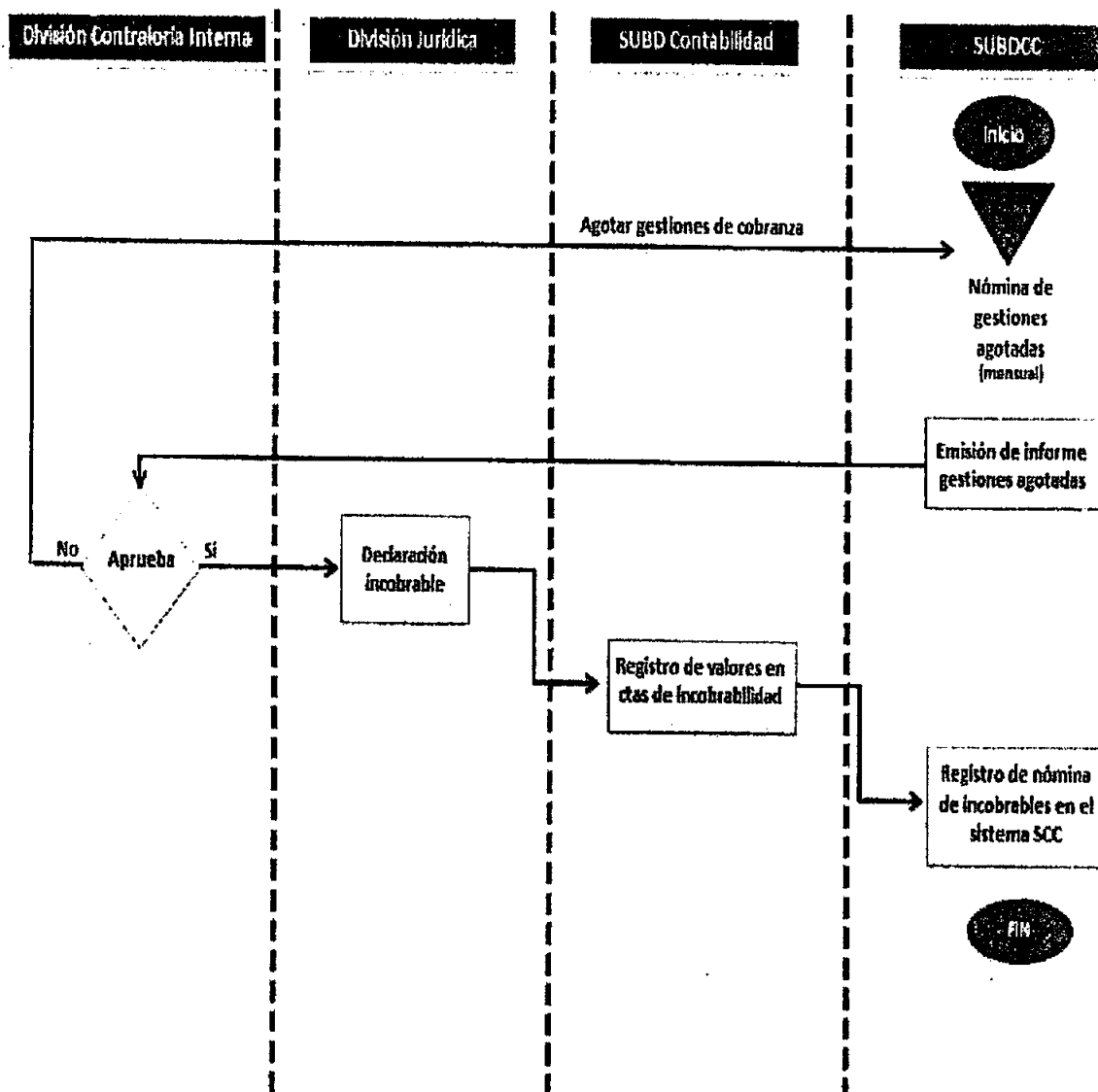
DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL  
231


Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza Centralizada

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016  
Página: 23 de 64  
Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

## DECLARACION INCOBRABILIDAD



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>20 ABR 2016</b> aprobación legal:
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

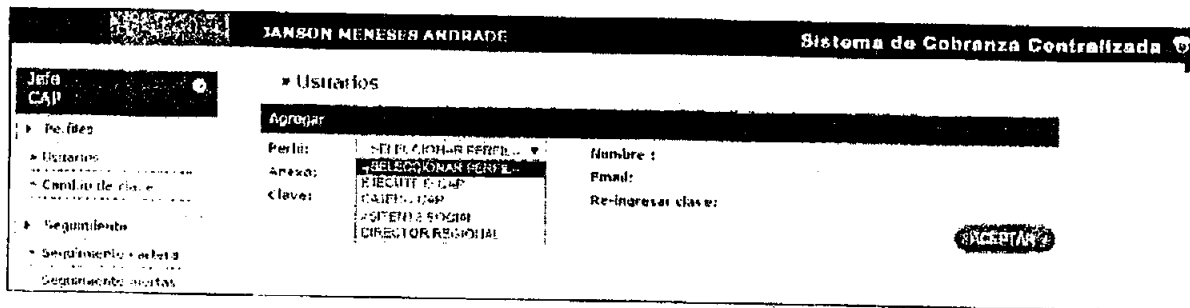
### Sistema de Cobranza Centralizada

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada contará con un Sistema Informático de registro y seguimiento de deuda, el cual estará asociado a varios perfiles y reportes que lo acompañan para su control y por lo tanto accederán como usuarios la Jefatura del Subdepartamento de Cobranza Centralizada, Analista de Cobranza, Jefatura Call Center, Ejecutivo(a) Call Center de Cobranza, Jefatura Sucursal CAP, Ejecutivo(a) en Sucursal CAP, Cajero Cap, Trabajador(a) Social y Director(a) Regional en el proceso de Cobranza.

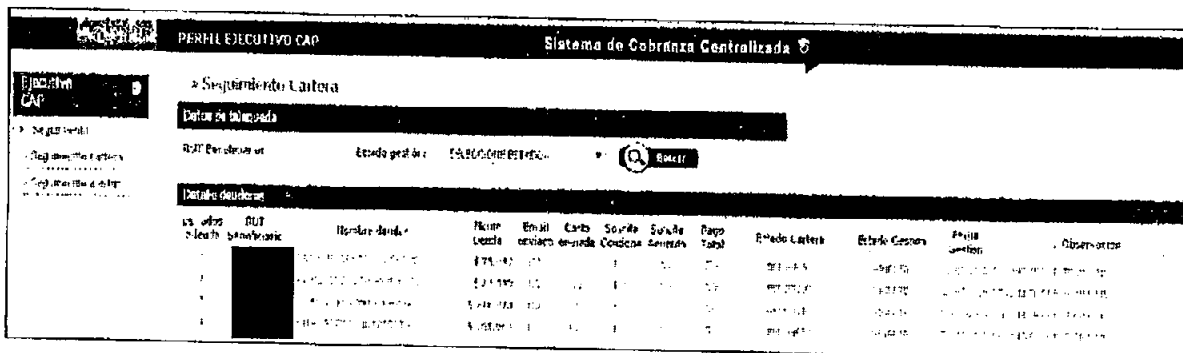
Nada se ingresará al Sistema de Cobranza Centralizada si no está registrado por Contabilidad.

El Sistema tiene un módulo para cada usuario para su conocimiento:

#### 1. Jefe(a) de Sucursal:



#### 2. Ejecutivo (a) Sucursal



No. obra	RUT	Nombre de obra	Tipo de obra	Email	Cable	Sitio	Superficie	Pago Total	Estado Cartera	Estado Cartera	Perfil Usuario	Observaciones
1	12345678901234	OBRA DE CONSTRUCCION	CONSTRUCCION	12345678@chile.com	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678
2	12345678901234	OBRA DE CONSTRUCCION	CONSTRUCCION	12345678@chile.com	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678
3	12345678901234	OBRA DE CONSTRUCCION	CONSTRUCCION	12345678@chile.com	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678
4	12345678901234	OBRA DE CONSTRUCCION	CONSTRUCCION	12345678@chile.com	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678	12345678



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Página: 25 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

### 3. Trabajador Social

PERFIL TRABAJADOR SOCIAL Sistema de Cobranza Centralizada

Asistente Social

Seguimiento Cartera

Detalle de Deudas

Previdente	RUT Beneficiario	Nombre de deudor	Monto Cuota	Empl. an. (1)	Fecha venc. (2)	Saldo Contabilizado	So. esta. (3)	Estado Cartera	Estado Gestión	Fecha Cobro	Observación
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	
1			1.200.000	1	15/04/16	1.200.000	100%	ACTUALIZADA	ACTUALIZADA	15/04/16	

### 4. Cajero CAP

PERFIL CAJERO CAP Sistema de Cobranza Centralizada


Cajero CAP

Cajero Entitido para Pago

Buscar cajero

Buscar




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>20 ABR 2016</b> aprobación legal:      Página: 26 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

231

**ANEXO N° 2**

**INSTRUCCION DE TRABAJO DE GESTION Y ATENCION PRESENCIAL  
PARA LA RESTITUCION DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL.</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	<div style="text-align: right; font-size: 2em; font-weight: bold;">231</div> <div style="text-align: center;"> <del>20 ABR 2016</del> </div> Fecha de aprobación legal:      Página: 27 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

## 1. OBJETIVO

Esta Instrucción de trabajo tiene por finalidad establecer los procedimientos administrativos que realizará el Departamento de Atención Presencial a través de su División Canales de Atención a Clientes, con el fin de dar una estructura unificada para su posterior gestión y recuperación de pagos indebidos por prestación de beneficios otorgados por Instituto de Previsión Social.

## 2. ALCANCE

El presente documento involucra las áreas de:

- 2.5. División de Canales de Atención a clientes CAP Basado en IT "RESTITUCION DE SUMAS PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACION INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL".
- 2.6. Departamento de Finanzas
- 2.7. Unidad de Apoyo en la Gestión.
- 2.8. Unidad de Call Center Cobranza Institucional.





**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACRECENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

**231**

Fecha de aprobación legal: **20 ABR 2016**

Página: 28 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

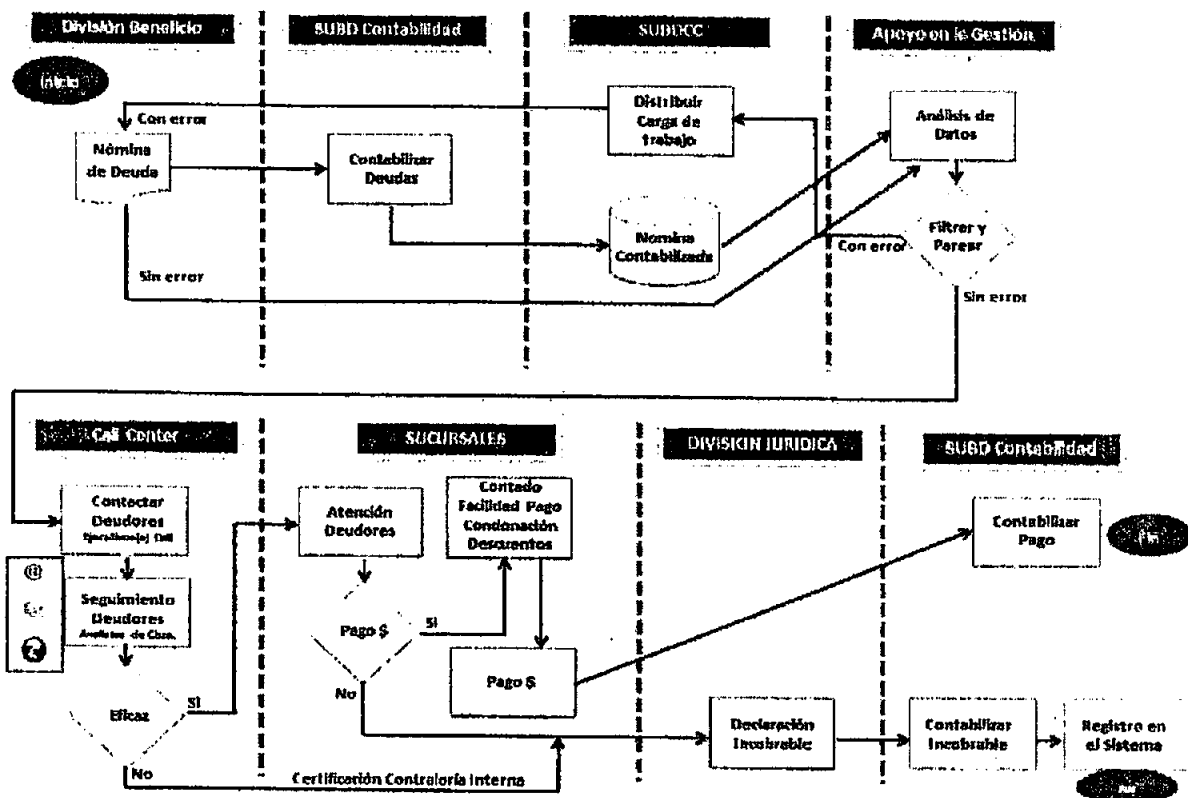
Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional


Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**Subdepartamento de Cobranza Centralizada**

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas y Ejecutivos(as) Call Center, quienes tienen la finalidad de realizar gestiones de cobros de determinadas deudas hipotecarias y administrativas por pagos erróneos e indebidos, que se han otorgado a los usuarios y beneficiarios del Sistema Previsional Social Chileno y su correspondiente seguimiento.

El objetivo es establecer una relación estrecha con el Departamento de **Canales de Atención Presencial** a través de su **División Canales de Atención a Clientes** y estamos interesados en poder entregar información de nuestra gestión y obtener retroalimentación para realizar un trabajo en forma conjunta y ordenada.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
		231	
Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016	Página: 29 de 64	
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional	

### 3. RESPONSABILIDADES

#### Centros de Atención Previsional IPS

La prioridad de los Centros de Atención Previsional, seguirá siendo la de brindar una debida atención al público en general y cada vez que una deuda sea detectada en Sucursales, el Jefe de Sucursal deberá enviar dicha información al departamento correspondiente de la División Beneficios, con el fin que sea éste el que los envíe a contabilizar, es decir, a través de un oficio, envío de un email, planilla, nómina o archivo con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos al Jefe del Subdepartamento de Contabilidad para su debida contabilización.

Una vez contabilizada la nómina de Cobros Indebidos, deberá ser despachada al SUBDCC el cual revisara que contenga todos los campos requeridos, y en el caso de no contar con la información completa, será regresada a la División de Beneficios para actualizar la información. Una vez actualizados por el emisor, le enviara la nómina a través de un oficio al departamento correspondiente de la División Beneficios para que estos las envíen a contabilizar.

Las detecciones de las Deudas se pueden originar en:

- a. Unidades Centrales
- b. Sucursales del Instituto de Previsión Social IPS

#### 3.1 Orígenes de las deudas por Prestaciones de Seguridad Social:

##### **A. Subsidio Familiar:**

El cobro indebido de subsidio familiar se detecta al descubrir en la Sucursal que el beneficiario percibe Asignación Familiar y/u otro beneficio incompatible (Ejemplo Asignación Familiar Activos, Subsidio de Cesantía).


##### **B. Asignación Familiar:**

Puede haber cobro indebido por dos situaciones:

- a) **Doble Cobro de Asignación Familiar por un mismo beneficiario:** Que el empleador la rebaje de su pago mensual y además se cobre a través de:





	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
		<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Página: 30 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

- Rebaja de otro empleador
- Sistema Cesantía
- Sistema de Pensiones
- Pago Directo

b) **Cobro de Asignación Familiar por beneficiarios que no cumplen requisitos.** Usualmente se presenta esta situación cuando el beneficiario cobra el beneficio por un período mayor al que le corresponde. Ejemplo: en el caso de cobro de Asignación Familiar de un beneficiario de Cesantía, va ligado al período que efectivamente tuvo derecho al Subsidio de Cesantía, por lo tanto si hubo períodos intermedios de trabajo, debe reintegrar las sumas indebidamente percibidas por Asignación Familiar, junto con el monto correspondiente al subsidio.

#### C. Por Cobro de Pensiones:

- a) Generalmente se origina por cobro de pensiones incompatibles o mal otorgadas.
- b) Por cobro de mensualidades de pensiones de jubilación por vejez, invalidez y/o sobrevivencia con posterioridad al mes de fallecimiento del causante o beneficiario (Ley N° 19.953), es decir, deberán pagarse hasta el último día del mes de su fallecimiento.

#### D. Subsidio de Cesantía:

Su cobro indebido se produce fundamentalmente cuando el imponente estuvo trabajando un periodo durante el cual también cobró subsidio. Esta situación se detecta en el momento en que presenta una solicitud de reanudación, al revisar la documentación que acompaña el solicitante.

#### E. Pagos indebidos:


Errores de información que generan concesiones y/o pago de beneficios erróneos emitidos por las Áreas de Negocio.

### 3.2 ORIGEN DE LA DEUDA

#### a. Deudas Originadas en Unidades Centrales

Su responsabilidad será:



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Página: 31 de 64
		Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

- a) Recaudar pago de Deuda.
- b) Verificar la situación del afectado a fin de emitir el informe socio económico respectivo, para pronunciarse sobre la eventual facilidad de pago y/o condonación, la cual deberá ser sometida a consideración del respectivo Director Regional.

**Asistente Social**

Se encargará de ayudar al beneficiario o deudor a solucionar alguna dificultad. En el caso de que el deudor solicite Facilidades de Pago superior a 6 cuotas o Condonación, el Asistente Social deberá emitir un Informe Socioeconómico (**Anexo A**) donde analiza las condiciones de vulnerabilidad y el estado económico actual del beneficiario o deudor afectado, y deberá llenar los datos del Formulario de Solicitud de Condonación o Facilidades de Pago, el cual debe ser firmado por el solicitante.

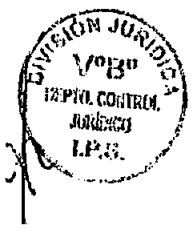
**Directores Regionales**


Son quienes tienen la facultad (delegada) de pronunciarse respecto de dar Facilidades y/o Condonación del cobro indebido en un porcentaje o su totalidad.

La Resolución Exenta N°. 1.483 de 20 de Diciembre de 2005, delegó en los Directores Regionales, en el punto 4.1. letra c), la facultad de dictar Resoluciones de Condonación y/o Facilidades de Pago por Prestaciones de Seguridad Social, percibidas indebidamente, conforme a lo dispuesto en el D.L. N° 3.536, de 1981

- **Acciones a seguir en Sucursales:**

El Deudor se presenta en Sucursal con Carta Aviso del Subdepartamento de Cobranza Centralizada, la cual estipula los antecedentes de la Deuda notificada.



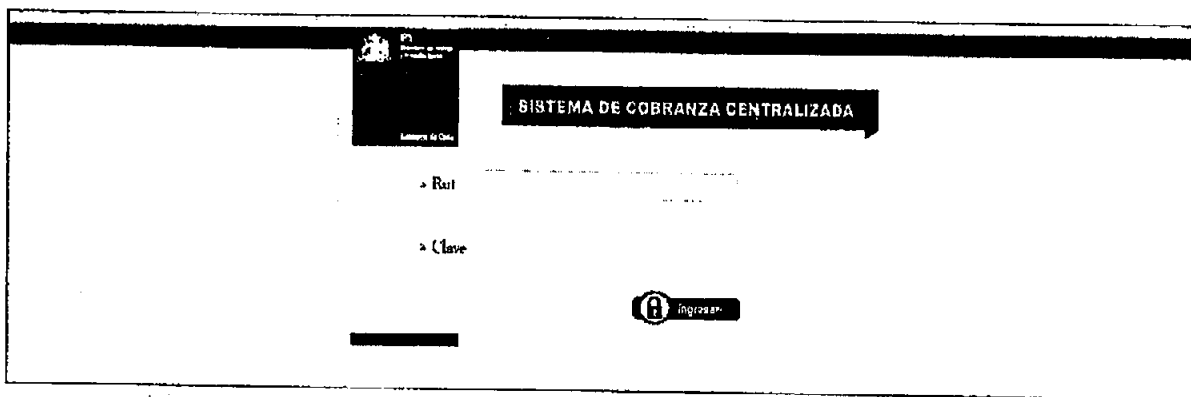
	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

### Perfil Ejecutivo CAP

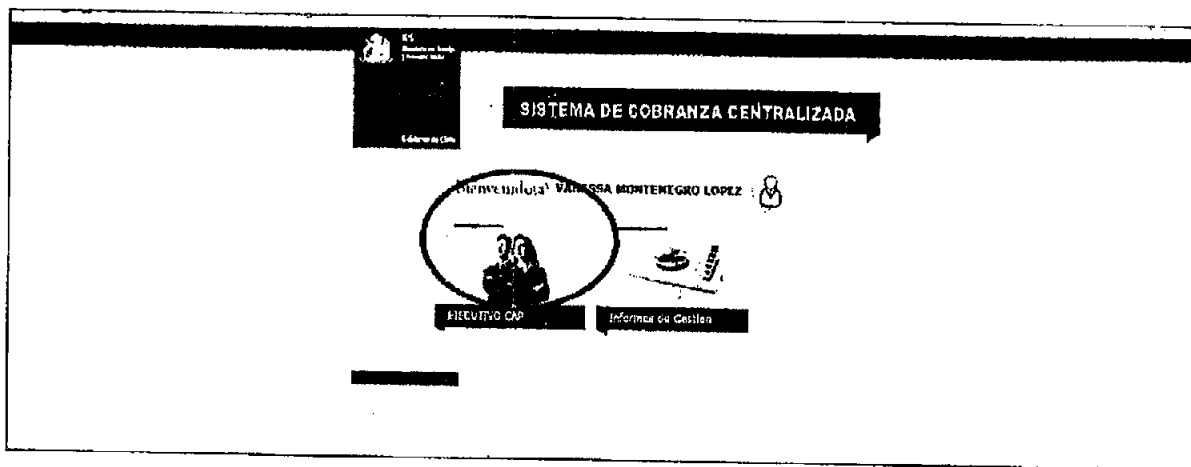
#### Control de Acceso:


El funcionario que entrevista al deudor debe ingresar al Aplicativo cuya URL es

En esta pantalla se debe ingresar RUT y Clave de acceso:



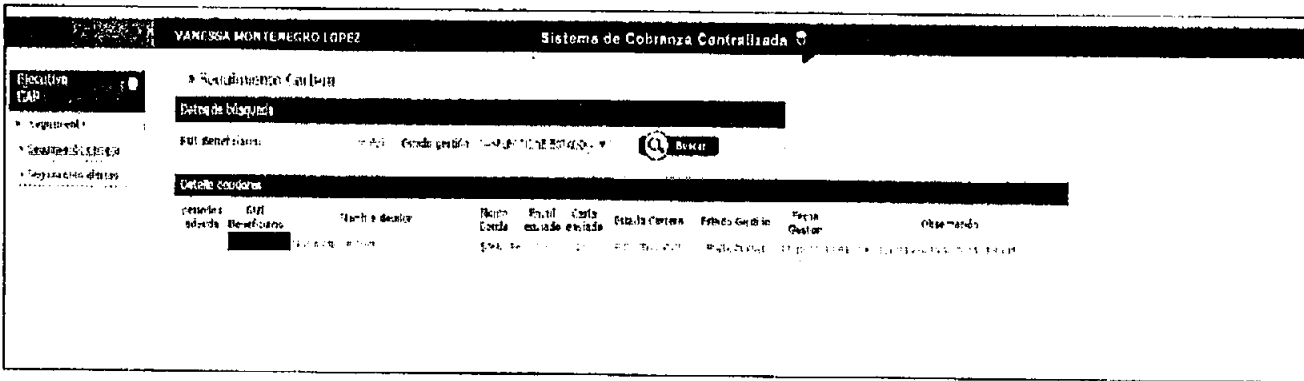
Una vez aceptada las credenciales de acceso, aparece la siguiente pantalla (ver imagen), en la cual debe seleccionar la opción ejecutivo cap.



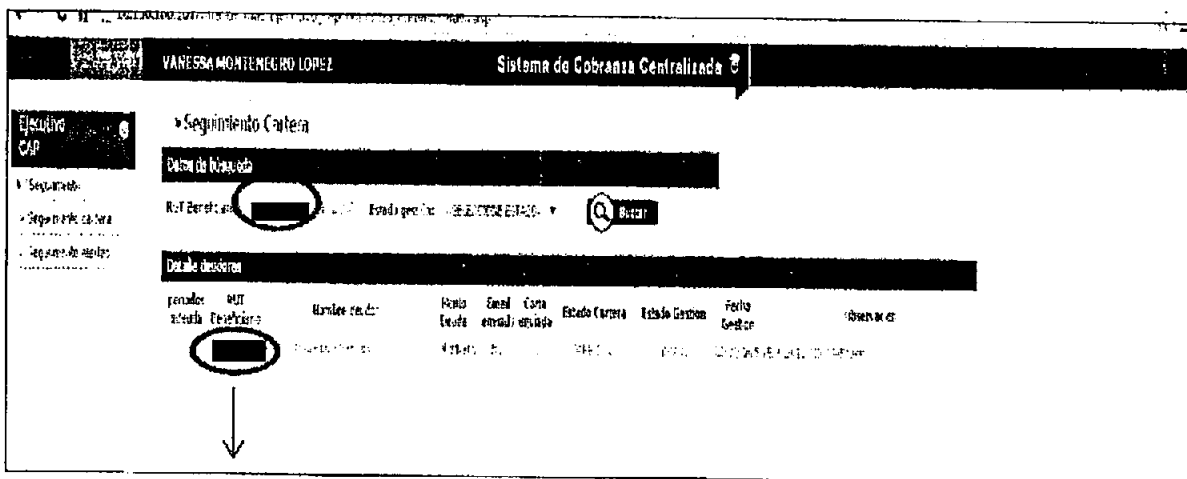
	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional


**Seguimiento de Cartera (Hoja de Ruta)**

Al presionar sobre el icono, Seguimiento de Cartera, aparece el detalle de los deudores sobre los cuales se está realizando gestión.

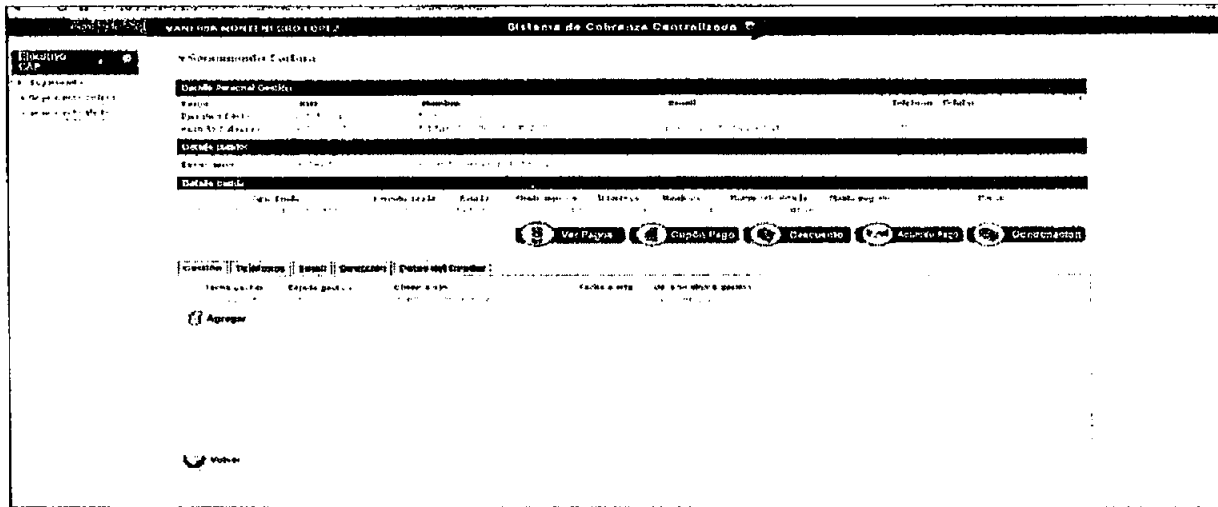


Se pueden consultar los deudores a través del RUT del beneficiario, el cual desplegará en la pantalla el detalle de la deuda asignada (valor nominal)




 <p>IPS Instituto de Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Página: 34 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

Al presionar sobre el campo (RUT Beneficiario), se desplegará en pantalla, el detalle completo de la deuda, se habilitaran botones de acción los cuales permiten realizar la gestión (Cupón de pago, Descuento, Acuerdo pago, Condonación), también podrá agregar datos de contacto (Teléfonos, Email, Dirección, Datos del deudor).




### Cupón de pago - Pago al Contado

Al presionar el botón cupón pago, se desplegará en pantalla el detalle del cupón, una vez confirmado, se visualizara el cupón triplicado para su impresión.

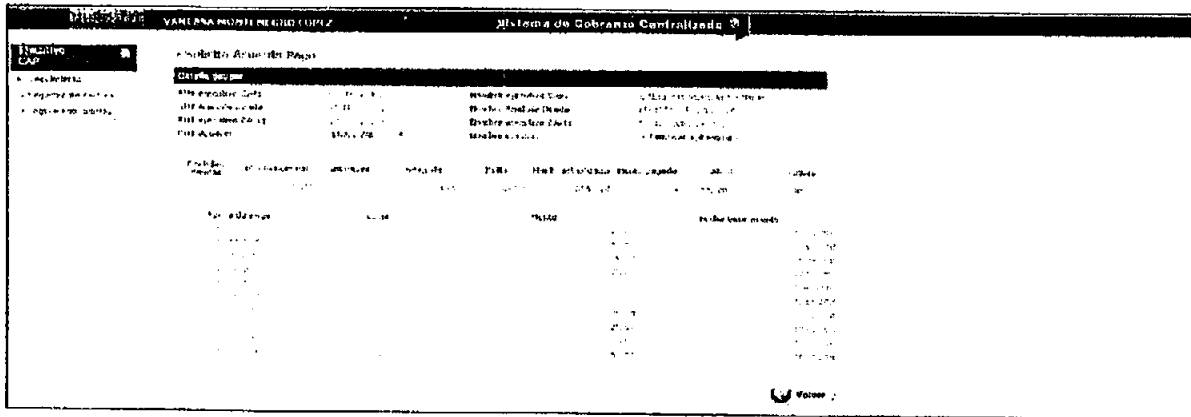
		FOLIO : FECHA PAGO : 14-10-2015 SUCURRAL :			
Cupón de Pago Instituto de Previsión Social					
Recibido de Sr(a) :		RUT :			
Corresponsable a : Pension Básica Solidaria de Vejez - \$84.765	Forma de Pago Efectiva : Cheque	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>Total a pagar</b>  <b>\$ 84.765</b> </td> <td style="text-align: center;"> <b>Valor de Faja</b> </td> </tr> </table>		<b>Total a pagar</b> <b>\$ 84.765</b>	<b>Valor de Faja</b>
<b>Total a pagar</b> <b>\$ 84.765</b>	<b>Valor de Faja</b>				
Emite : VANESSA MONTENEGRO LOPEZ					
Confirma :					



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
		231
<b>Elaborado por:</b> Subdepartamento de Cobranza Centralizada	<b>Administrado por:</b> Subdepto. Cobranza Institucional <b>Revisado por:</b> Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	<b>Fecha de aprobación legal:</b> 20 ABR 2016 Página: 35 de 64 <b>Aprobado por:</b> División Jurídica y Director Nacional

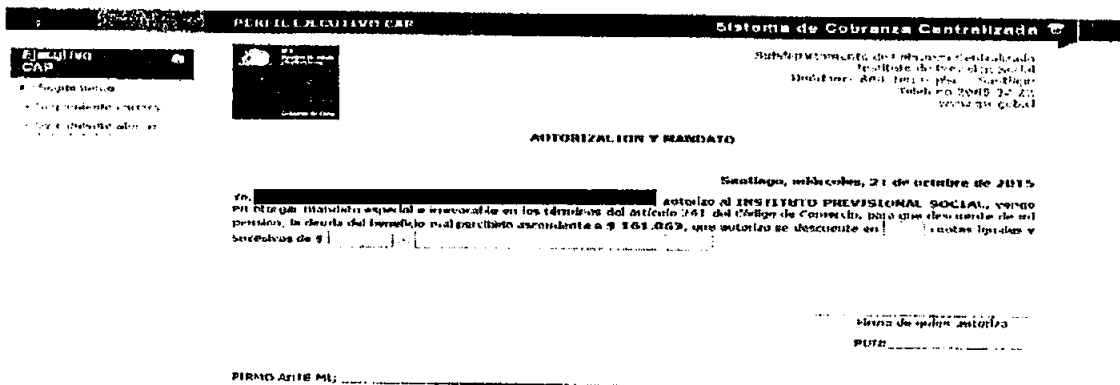
**Acuerdo de Pago**

Al presionar el botón Acuerdo Pago, se desplegará en pantalla deuda, en la cual podrá realizar abono y/o distribuir en cuotas, asignando de forma automática las fechas de pago.




**Convenio**

Al presionar el botón Descuento, se desplegará en pantalla la autorización y mandato para realizar dicho descuento, estipulando cuotas y monto de pago mensual, este debe ser impreso y firmado por el deudor, una vez realizado este paso se debe escanear y subir el documento al sistema



[ Continúa ]

 <p>IPG Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em; float: right;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal: <span style="float: right;">Página: 36 de 64</span> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**Se debe distinguir:**

**a) Pensionados**

Al presionar el botón de Descuento, se desplegará en pantalla la **Autorización y Mandato**, el cual se debe llenar y luego, imprimir el documento para firma del deudor pensionado/ mandatario (\*).

Será el Jefe de Sucursal del Centro de Atención Previsional, el que debe actuar como Ministro de Fe; en esta acción debe efectuar las siguientes actividades:

- Verificar que la Autorización y Mandato, se encuentran con todas las anotaciones requeridas, siendo indispensables los nombres, cédula de identidad con dígito verificador y firma del deudor.
- Verificar mediante la confrontación de la cédula de identidad y Autorización y Mandato, que los datos registrados para el deudor (nombres y número), corresponden.
- Dar fe de lo anterior estampando su RUN, firma y fecha de la gestión.

Una vez firmado, debe ser escaneado y adjuntado al Sistema de Cobranza Centralizada para quede su registro


**b) Deudor No Pensionado**

Sacar autorización formulario **Acuerdo de Pagos**. Esta deuda no podrá ser cancelada en más de 6 abonos.

Será el Jefe de Sucursal del Centro de Atención Previsional, el que debe actuar como Ministro de Fe; en esta acción debe efectuar las siguientes actividades:

- Verificar que el Acuerdo de Pago, se encuentra con todas las anotaciones requeridas, siendo indispensables el número de abonos, nombres, cédula de identidad con dígito verificador y firma del deudor.
- Verificar mediante la confrontación de las Cédulas de identidad y Autorización y Mandato, que los datos registrados para el deudor (nombres y número), correspondan.
- Dar fe de lo anterior estampando su RUN, firma y fecha de la gestión.




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="float: right; font-size: 2em;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal:      Página: 37 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

Una vez firmado, debe ser escaneado y adjuntado al Sistema de Cobranza Centralizada para quede su registro. .

Si el deudor solicita un mayor número de abonos, este tendrá que ser derivado al Área de Servicio Social de la Sucursal para otorgar Facilidades de Pagos de acuerdo a procedimientos vigentes.

Cuando efectivamente se recupere la deuda por parte de la Sucursal, el Cajero de la sucursal deberá depositar a la Cuenta Corriente n° 251909 del Banco Estado y enviar un mail al Jefe de Unidad de Control de Recaudación dependiente del Subdepartamento de Tesorería, el cual contendrá los datos del pago, esto es, nómina de cupones, cupones emitido, pagados, asiento contable de ingreso y de egreso, imagen cupón, imagen transferencia o depósito.

Con esta información el Jefe de la Unidad de Control de Recaudación procederá a dejar los cupones en **estado cargado** y de esta forma se rebajara la deuda del sistema. Luego de ello y de forma quincenal la jefatura del SUBDCC enviara la nómina de los pagos y abonos cargados en el sistema al Subdepartamento de Contabilidad para su correspondiente contabilización.

**Solicitud de Facilidades de Pago y/o Condonación.**

Tanto las facilidades de pago, como la condonación de las deudas se otorgan siempre sólo a petición del interesado en el formato, "Solicitud de Condonación o Facilidades de pago por Deudas de Prestaciones de Seguridad Social".

El Asistente Social debe imprimir el formato "Solicitud de Condonación por Deudas de Prestaciones de Seguridad Social" en el Aplicativo de Deudas, llenar, firmar por deudor y por el profesional como Ministro de Fe y luego, escanear y adjuntar al Sistema de Cobranza Centralizada para quede su registro

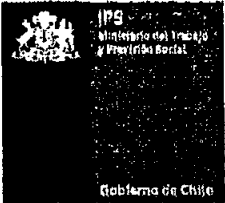
En esta pantalla el ejecutivo CAP, puede imprimir la solicitud de condonación, además de adjuntar toda la documentación que lo respalde.



*Handwritten signature or initials.*





	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRECIENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <del>20</del> <b>28</b> ABR 2015 aprobación legal:                      Página: 39 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

### Informe Socio Económico (Anexo A)

Las Asistentes Sociales deberán considerar los siguientes elementos y circunstancias:

- Monto de la remuneración o pensión del Deudor y demás ingresos que estos puedan percibir.
- Conformación del grupo familiar del deudor, esto es determinar el número de cargas que viven a sus expensas, sean o no causantes de asignación familiar.
- Ingresos que perciban los miembros del grupo familiar


Para determinar la carencia de recursos del solicitante, se tomará básicamente como referencia que el ingreso medio familiar sea inferior al 50% de la pensión mínima establecida en el inciso 2° del artículo 26 de la Ley N° 15.386. Sin embargo, se atenderá además otros factores, tales como la edad, estado de salud y el nivel de endeudamiento del solicitante, aun cuando su ingreso familiar sea superior al monto precedentemente señalado, cuando estos factores sociales u otros incidieron de tal forma en la economía familiar, que el ingreso disponible real fuere de monto inferior al 50 % de la pensión mínima establecida en la citada norma legal. En todo caso, estos antecedentes deberán constar en el respectivo informe social, con la documentación de respaldo correspondiente.

#### b. Deudas Originadas en la Sucursal

Acciones a seguir en Sucursales:

- a) Bloqueo – Retiro de los documentos de pago de pensiones de las formas de Pago, Centro de Pago y Pago Rural en el Aplicativo Portal de Pagos.  
Para las formas de pago, Correo y Depósito Bancario se debe informar y solicitar cese a la Unidad Control Pago de la División Concesión de Beneficios.
- b) Codificar el correspondiente cese por Sistema del pago correspondiente.
- c) Se debe verificar exhaustivamente la configuración de la Deuda por prestación de Seguridad Social, analizando la situación con los antecedentes pertinentes.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL:</b>
		<b>231</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal:      Página: 40 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

Luego, se debe comunicar los antecedentes al departamento correspondiente de la División Beneficios indicando la deuda estimada en sus montos netos para que proceda a efectuar las acciones señaladas en procedimiento vigente.

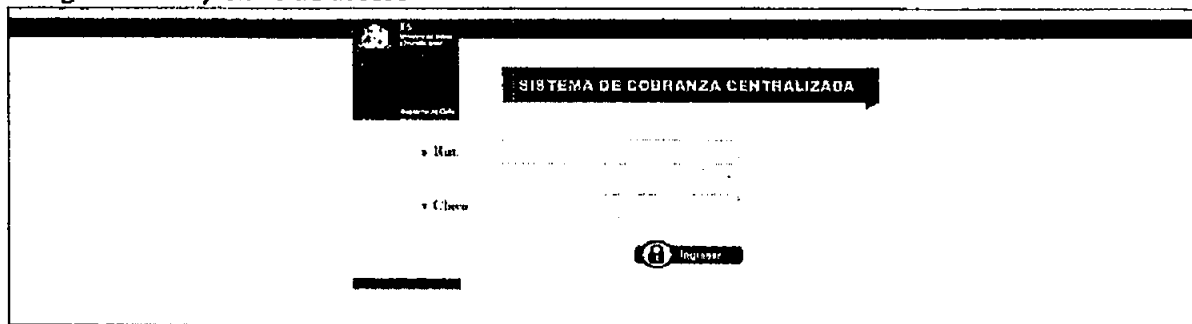
El Centro de Atención Previsional deberá enviar esta información al Área de Negocio correspondiente, a través de una planilla Excel que contenga los antecedentes señalados en los Anexos 1, 2 y 3.

En caso de no tener todos los campos requeridos, será regresada por la División de Beneficios a Sucursales para actualizar la información, y poder realizar acciones de cobro en base a datos correctos y completos del deudor. Una vez actualizados por Sucursales, le enviara la nómina a través de un oficio, al Coordinador(a) Pago de Beneficio o Concesión de Beneficio para su actualización.

#### 4. PERFIL JEFE CAP

##### Control de Acceso


Debe ingresar RUT y Clave de acceso

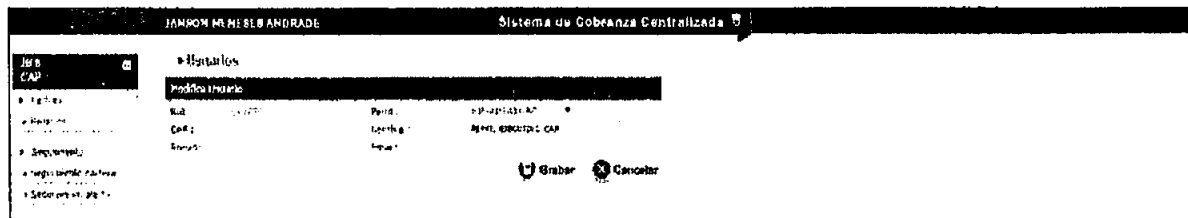


Una vez aceptada las credenciales de acceso, aparece la siguiente pantalla (ver imagen), se debe seleccionar la opción Jefe cap.



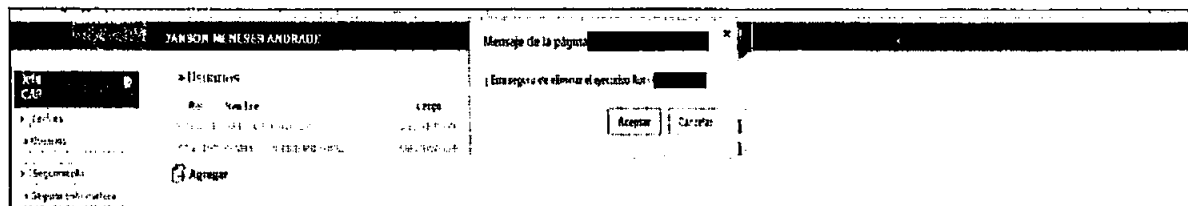




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b> Página: 42 de 64  Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional



### Eliminar usuarios

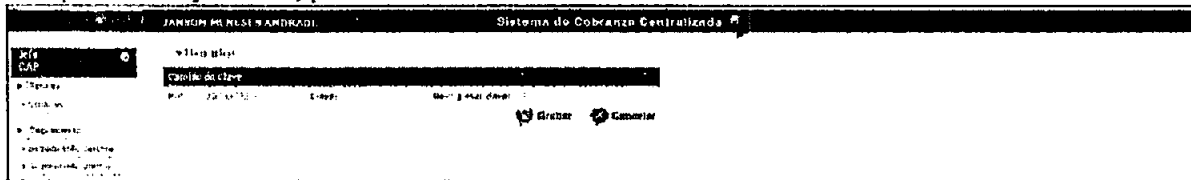
Al presionar el icono (X), podrá eliminar usuarios, aparecerá una ventana de alerta, la cual pregunta si desea eliminar.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b> Página: 43 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

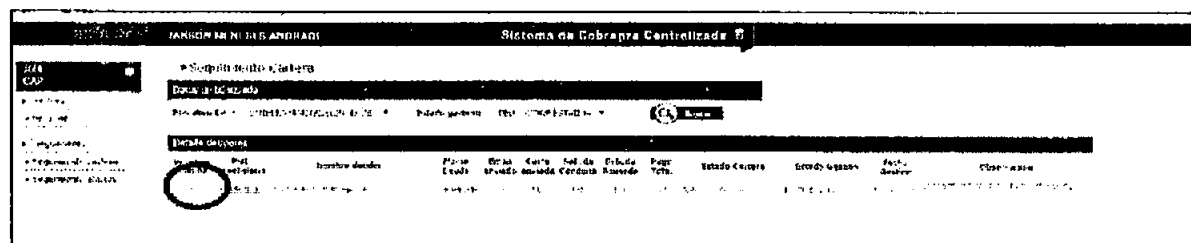
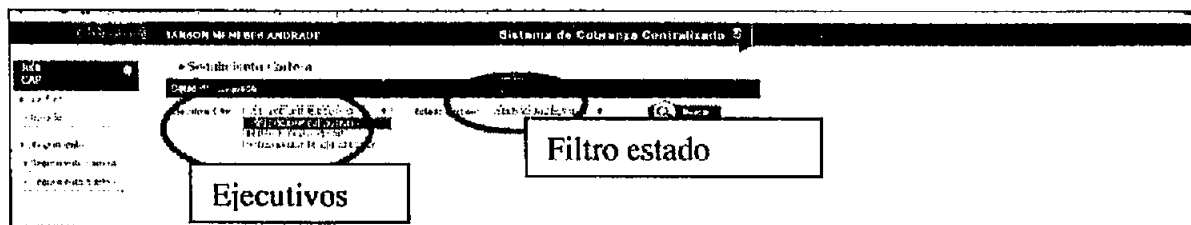
### Cambio Clave

En esta pantalla el jefe CAP, podrá realizar cambios de clave de acceso de los usuarios.

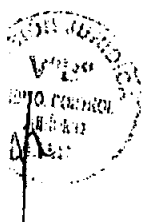



### Seguimiento de Cartera (Hoja de Ruta)

En esta pantalla el jefe CAP, podrá realizar búsqueda por ejecutivo CAP, que se encuentra bajo su dependencia, además podrá realizar filtros por Estado de gestión.



Una vez realizada la consulta, podrá presionar sobre el campo (Rut Beneficiario), lo cual desplegará en pantalla, el detalle completo de la deuda, se habilitarán botones de acción los cuales permitirán revisar la gestión realizada por el ejecutivo CAP (Cupón de pago, Descuento, Acuerdo pago, Condonación), también podrá agregar datos de contacto (Teléfonos, Email, Dirección, Datos del deudor) e imprimir Informe Socio Económico del Trabajador Social.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACREENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL.</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	<div style="text-align: right; font-size: 24pt; font-weight: bold;">231</div> Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal:      Página: 44 de 64 Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

### 5. CENTROS DE ATENCION NO PRESENCIAL (mesa de soporte y Call center)

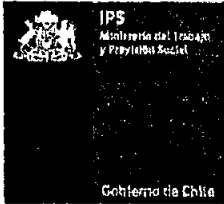
Los Centros de Atención no presencial (Call Center) deberán conocer el presente instructivo con el propósito de orientar adecuadamente a los ciudadanos que consulten respecto a las cartas aviso enviadas por el Subdepartamento Cobranza Centralizada.

Los ejecutivos de Call Center deberán orientar a los ciudadanos respecto a sus consultas de acuerdo a la Hoja de Ruta del Aplicativo diseñado para ello y la tramitación precisa que es necesaria en los centros de Atención Presencial otorgando información certera respecto a la consulta solicitada y escalar los casos complejos cuando el caso así lo amerite.

### 6. ESCALAMIENTO CASOS COMPLEJOS

Los Jefes de Sucursales deberán escalar de acuerdo al Modelo de Escalamiento de Casos Complejos.





**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACREENCIAS**

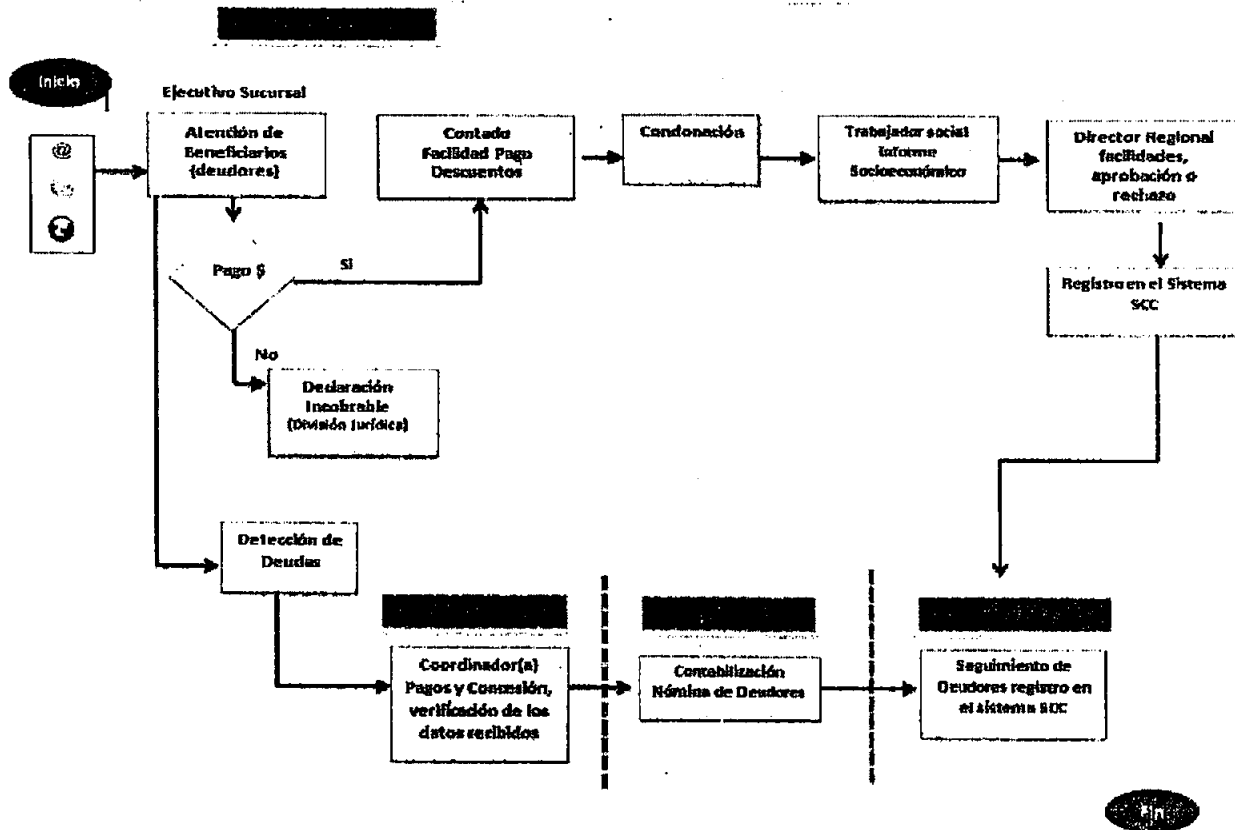
**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**  
**231**

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016  
Página: 45 de 64  
Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

**7. FLUJOGRAMA CANALES DE ATENCIÓN**







**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACREENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

231

Fecha de **28 ABR 2016**  
aprobación legal:

Página: 46 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional  
Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional

**Formato único para entregar a Beneficios.**

DATOS DE BENEFICIARIO									
RUT BENEFICIARIO	DIGITO	NOMBRE BENEFICIARIO	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGO REGION	CODAREA	TELEFONO	CELULAR

- Rut beneficiario:** Debe ir sin puntos.  
**Digito verificador:** Ingresar digito correcto y no "rellenar con 0" para evitar errores.  
**Nombre beneficiario:** Apellido paterno +apellido materno+ primer nombre+ segundo nombre.  
**Mail:** Correo completo debe incluir siempre @ y .com, .cl, .es, etc.  
**Domicilio:** Alfa numérico, no se incluye comuna ni región.  
**Código comuna:** Se entregará una tabla de comunas.  
**Código región:** Se entregará una tabla de regiones.  
**Código de área:** De acuerdo a la región.  
**Teléfono:** No incluir número de área.  
**Celular:** No incluir el 09 o 9.



*[Handwritten signature]*



**MANUAL DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS  
Y OTRAS ACRENCIAS**

**DEPARTAMENTO DE COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

231

Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional

Fecha de aprobación legal: 28 ABR 2016

Página: 47 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza  
Centralizada

Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento de Finanzas  
Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional

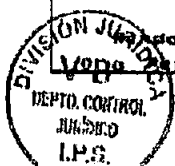
Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional


**Forma de como completar tipos de beneficios.**

DATOS DEUDA						
TIPO BENEFICIO	PERIODO PAGO ERRONEO	MONTO	NOMBRE CAP	CODIGO CAP	CODIGO REGION	CODIGO INSTITUCION

**Tipo beneficio:** Sigla entregada por Subdepartamento de Cobranza Centralizada a modo de ejemplo.

	Tipo Beneficio	Nombre del beneficio
<b>Bonos y Beneficios Temporales</b>	AFP	Aporte Familiar Permanente
	BI	Bono Invierno
	Ag. PP	Aguinaldo Puntos Patrales
	Ag. Nav	Aguinaldo Navidad
	BPH	Bono por Hijo
<b>Reforma Previsional</b>	PBSV	Pensión Básica Solidaria de viejes
	PBSI	Pensión Básica Solidaria de Invalidez
	APSV	Aporte Previsional Solidario de Viejes
	APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
	STICONT	Subsidio a la contratación del trabajador joven
	STICOTI	Subsidio a la contratación del trabajador joven
	BOC	Bonos de Oro
<b>Beneficios No previsionales</b>	SFP	Subsidio Familiar
	SDA	Subsidio Discapacidad Mental
	CHISOL	Chile Solidario
	IEF	Ingreso Económico Familiar
	SUBCES	Subsidio de Cesantía
	ASPFAM	Asignación Familiar
	ASPMAT	Asignación Maternal
	Asig. Muerte	Asignación por Muerte
	SALDREB	Bonificación de Salud (retrib del 7 al 3%)
	SALDEXE	Bonificación de Salud (Excedido del 7%)
<b>Sistema Reparto</b>	VEJ	Pensional de Viejes Ex-Cajas
	VIU	Pensional de Viudas Ex-Cajas
	ORF	Pensional de Orfandad Ex-Cajas
	CON	Pensional de Convivencia
	INDEM	Indemnizaciones
	DESAMU	Desahucio
	ISS_VIDA	Seguro de Vida
	DOTI_MAT	Dotación Matrimonial
	RELIQUIDA	Reliquidas
	EXPIRA_ORI	Expiración Obligación de Fundos
	BONIFICACION	Bonificación Art. 19 Ley 18.336
	REBAJA_IMPO	Reducción de impuestos
	PNC	Pensión No Contributiva (Exonerados)
	INV. ABS.	Invalidez Absoluta
	INV. PARC.	Invalidez Parcial
	EXEX	Bono extraordinario Exonerados
	VAL	Pensión Ley Valen
RENG	Pensión Ley Reng	
INDCAR	Indemnización del Carbon	




	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y OTRAS ACRENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>  <span style="font-size: 2em;">231</span>
	Administrado por: Subdepto. Cobranza Institucional Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento de Finanzas Jefe(a) de Departamento de Cobranza Institucional	Fecha de <b>28 ABR 2016</b> aprobación legal: <span style="float: right;">Página: 48 de 64</span> Aprobado por: División Jurídica y Director Nacional
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada		

**Período pago erróneo:** mes y año.  
**Monto:** Sólo numérico sin punto y sin signo peso \$  
**Nombre CAP:** Se entregará una tabla de sucursales.  
**Código CAP:** Se entregará una tabla de sucursales.  
**Código región:** Se entregará una tabla de región.

DATOS CAUSANTE								
RUT CAUSANTE	DIGITO	NOMBRE CAUSANTE	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGOREGION	TELEFONO	CELULAR

**Rut Causante:** Debe ir sin puntos.  
**Dígito verificador:** Ingresar dígito correcto y no "rellenar con 0" para evitar errores.  
**Nombre causante:** Apellido paterno +apellido materno+ primer nombre + segundo.  
**Mail:** Correo completo debe incluir siempre @ y .com, .cl, .es, etc.  
**Domicilio:** Alfa numérico, no se incluye comuna ni región.  
**Código comuna:** Se entregará una tabla de comunas.  
**Código región:** Se entregará una tabla de regiones.  
**Teléfono:** No incluir número de área.  
**Celular:** No incluir el 09 o 9.



 <p>IPS Municipalidad y Hacienda de Callao</p> <p>Callao de Callao</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>	Página: 49 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

## ANEXO A

### INFORME SOCIOECONOMICO

**NOMBRE DEL DEUDOR** ..... R.U.N. N°:

**ESTADO CIVIL** .....

**DOMICILIO** .....

..... N° .....

**TELEFONO**..... **CELULAR** .....

**Nº TELÉFONO**..... **CELULAR** .....

**PETICIÓN QUE FORMULA**

.....

**POSESIÓN Y CALIDAD DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES**

**VIVIENDA**


**CASA**     **DEPTO**     **PIEZA**     **OTROS**   
**Const. Sólida**     **Const. Ligera, adobe**     **Const. Madera**     **Const. Mixta**

**Buena**     **Regular**     **Mala**

**Propietarios**     **Adquirientes**     **Arrendatarios**     **Allegados**     **Usufructuario**

**Const. Sólida**     **Const. Ligera, adobe**     **Const. Madera**     **Const. Mixta**



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b>	Página: 50 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

**OBSERVACIONES**

.....

.....

.....

.....

**BIENES MUEBLES** (Descripción de la cantidad, calidad y estado de conservación, mobiliario y artículos sanitarios).

.....

.....

.....

.....

**AUTOMÓVIL U OTRO VEHÍCULO**

POSEE  NO POSEE

Tipo de vehículo que posee .....

Marca..... Año .....

**SERVICIO DOMÉSTICO**

TIENE  NO TIENE

Observaciones:

.....

.....

.....





**MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS**

DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL

**231**

Fecha de aprobación legal: **28 ABR 2016**

Página: 51 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza Centralizada

Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento Finanzas  
Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional

Aprobado por:  
Jefe División Jurídica y Director Nacional

**ANTECEDENTES FAMILIARES**

NOMBRE	Fecha de Nacimiento	Parentesco	Estado Civil	Nivel de escolaridad	Actividad Ocupacional	Establecimiento donde estudia o trabaja	Previsión de salud	Ingreso Mensual

**ANTECEDENTES SOCIOECONÓMICOS DE LA FAMILIA**


Total de Ingresos netos mensuales del Jefe de Hogar \$ .....

Total de Ingresos netos mensuales de otros miembros del grupo familiar \$ .....

Total General de Ingresos \$ .....

Ingresos Per Cápita \$ .....



 <p>IPS Instituto Previsional de Salud Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b></p>	<p>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b></p> <p>Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b>   Página: 52 de 64</p>
<p>Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada</p>	<p>Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional</p>	<p>Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional</p>

**SÍNTESIS DEL CASO Y OPINIÓN ASISTENTE SOCIAL**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


**NOMBRE FIRMA ASISTENTE SOCIAL**

.....

**FECHA** .....



*[Handwritten signature]*

 <p>IPS Instituto Postal de Cobranza y Financiamiento</p> <p>Colombia de Cita</p>	<p><b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS</b></p>	<p>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b></p>	
		<p>Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b></p>	<p>Página: 53 de 64</p>
<p>Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada</p>	<p>Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional</p>	<p>Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional</p>	

**CONSIDERACIONES INFORME SOCIAL**

**Antecedentes Grupo Familiar**

- ✓ Se registrará la identificación del solicitante y a continuación la configuración de su grupo familiar, es decir, la determinación del número de cargas que viven a sus expensas, sean o no causantes de Asignación Familiar. En la columna ingreso mensual se debe anotar el monto de la remuneración o pensión que percibe el solicitante y demás ingresos de los miembros del grupo familiar.

Si algún integrante del grupo familiar percibe más de un ingreso, se debe ocupar una línea por cada uno de ellos, indicando su origen.

En caso que el solicitante perciba dos o más pensiones, se debe colocar en primer término aquella a la cual debe efectuarse el descuento.

Las remuneraciones, pensiones, rentas y en general todos los ingresos de los beneficiarios y de su grupo familiar, considerados para determinar la carencia de recursos, se deben registrar en sus montos líquidos una vez deducidos los descuentos legales obligatorios y no en sus montos brutos, ya que se trata de establecer el nivel de ingresos efectivos del postulante y su grupo familiar, que integran una unidad económica.

No se debe considerar como parte del grupo familiar a los Allegados que no integren una unidad económica con este.

Una vez determinados los ingresos, se efectuarán las rebajas de las pensiones alimenticias si procediere.

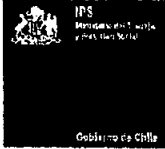
A continuación se divide el total del ingreso por el número de integrantes del grupo familiar y se obtiene el ingreso promedio mensual per cápita.

- ✓ Cuando se comprueben problemas de salud que requieran de tratamientos y uso de medicamentos costosos y permanentes, se deben adjuntar los certificados que lo avalen, como asimismo en caso de hijos en edad escolar, adjuntar los certificados respectivos, los que formarán parte del expediente.
- ✓ Se deben agregar mayores antecedentes que ayuden a las jefaturas pertinentes a analizar cada caso en particular y a tomar la decisión más adecuada.

Los datos deben ser coherentes con los contenidos en el resto del informe y no deben existir contradicciones con los antecedentes del grupo familiar.






	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal <b>29 ABR 2016</b>	Página: 54 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

**ANEXO N° 3**

**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA GESTION DE DEUDAS POR BENEFICIOS MAL PAGADOS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>	Página: 55 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

## 1. OBJETIVO


Esta Instrucción de trabajo tiene por finalidad establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, para obtener la *información detallada* de deudas enviadas desde de la División Beneficios hacia el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, con el fin de dar una estructura unificada para su posterior gestión y recuperación de pagos indebidos por prestación de beneficios otorgados por Instituto de Previsión Social IPS.

## 2. ALCANCE

El presente documento involucra las áreas de:

- a. División de Canales de Atención a Clientes (CAP) *Basado en IT "RESTITUCION DE SUMAS PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACION INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL"*.
- b. Departamento de Finanzas y Contabilidad.
- c. Unidad de Apoyo en la Gestión.
- d. Unidad de Call Center Cobranza Institucional.

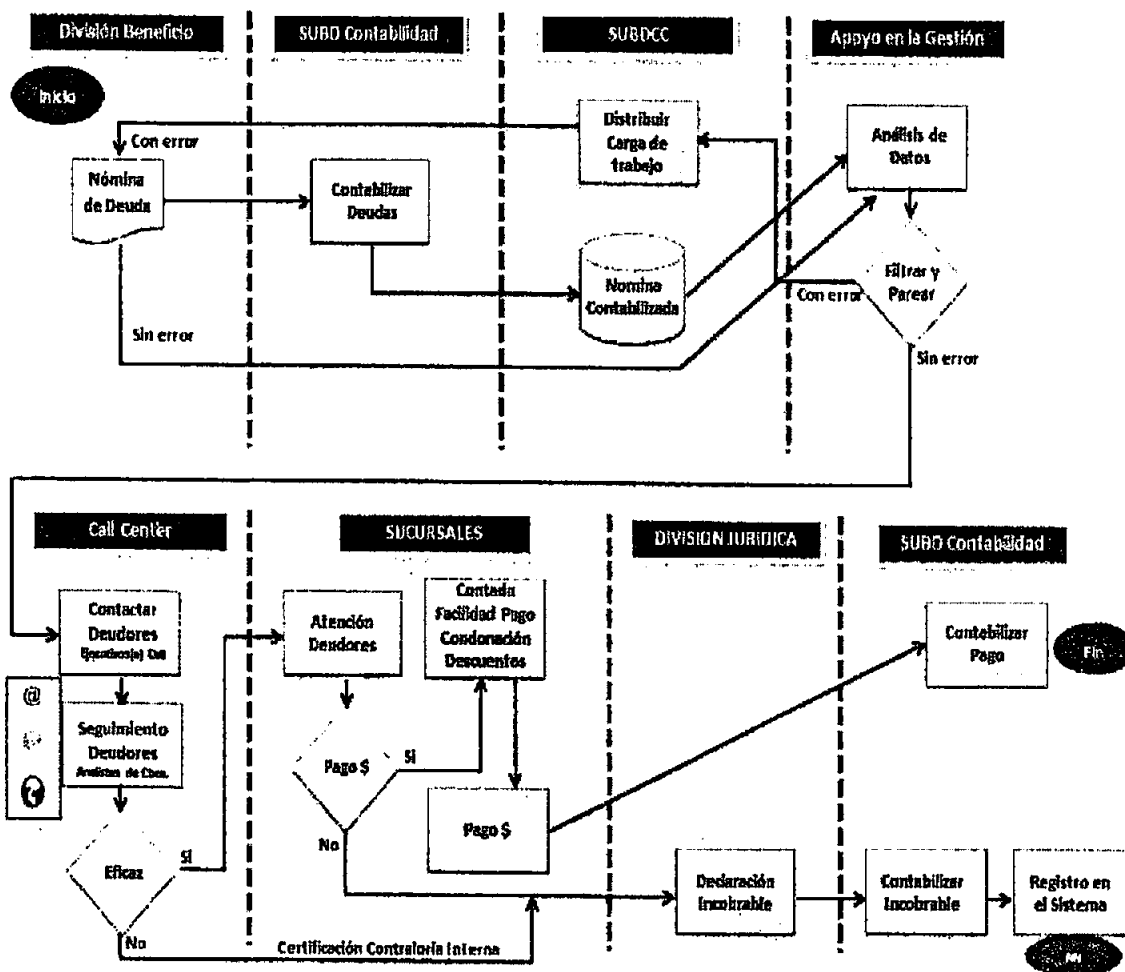


	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>8 ABR 2016</b>	Página: 56 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	


### Subdepartamento de Cobranza Centralizada

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas y Ejecutivos(as) Call Center, quienes tienen la finalidad de realizar gestiones de cobros de determinadas deudas hipotecarias y administrativas por pagos erróneos e indebidos, que se han otorgado a los usuarios y beneficiarios del Sistema Previsional Social Chileno y su correspondiente seguimiento.

Nuestro objetivo es establecer una relación estrecha con la División de Beneficios y estamos interesados en poder entregar información de nuestra gestión y obtener retroalimentación para realizar un trabajo en forma conjunta y ordenada.



*Handwritten signature*

	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>	Página: 57 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

Cada vez que sean detectados cobros indebidos y/o pagados los Coordinadores(as) de deudas de Pago de Beneficios y Concesión de Beneficios a través de un oficio enviará un email, oficio, planilla, nómina o archivo con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos al Jefe del Subdepartamento de Contabilidad, que recibirá esta nómina (que debe estar con todos los campos que se requieren) y las contabilizará en la siguiente cuenta específica:

- 1630 "Deudores por Cobro Indebido SUF"
- 1631 "Deudores por Cobro Indebido Asig. Social"
- 1632 "Deudores por Cobro Indebido Chile Solidario"
- 1674 "Deudores por Cobro Indebido Cesantía"
- 1675 "Deudores por Cobro Indebido Asignación Familiar"
- 1677 "Deudores por Cobro Indebido Pensiones y Otros Beneficios"

Una vez contabilizadas será el Subdepartamento de Contabilidad quien derive al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, una vez al mes, a través de un email, oficio, planilla, nómina o archivo que contenga datos básicos que requiere el SUBDCC para realizar acciones de cobro.


La base de datos estará compuesta por diferentes campos que se requieren y bajo las siguientes condiciones descritas para una mejor gestión:

DATOS DE BENEFICIARIO									
RUT BENEFICIARIO	DIGITO	NOMBRE BENEFICIARIO	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGO REGION	CODAREA	TELEFONO	CELULAR

- Rut beneficiario:** Debe ir sin puntos.
- Dígito verificador:** Ingresar dígito correcto y no "rellenar con 0" para evitar errores.
- Nombre beneficiario:** Apellido paterno +apellido materno+ primer nombre+ segundo nombre.
- Mail:** Correo completo debe incluir siempre @ y .com, .cl, .es, etc.
- Domicilio:** Alfa numérico, no se incluye comuna ni región.
- Código comuna:** Se entregará una tabla de comunas.
- Código región:** Se entregará una tabla de regiones.
- Código de área:** De acuerdo a la región.
- Teléfono:** No incluir número de área.
- Celular:** No incluir el 09 o 9.

*\*El Departamento Gestión de Pagos, para efectos de informar las deudas por pago a fallecidos en el campo datos del beneficiario se indicará al apoderado.*



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
		231	Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

*\*Para el informe de las deudas por los casos que no son de fallecidos se repetirá la información en causante y beneficiario, excepto en los casos en que hay apoderado que se colocará en campo beneficiario.*

DATOS DEUDA						
TIPO BENEFICIO	PERIODO PAGO ERRONEO	MONTO	NOMBRE CAP	CODIGO CAP	CODIGO REGION	CODIGO INSTITUCION

**Tipo beneficio:** Sigla entregada por Subdepartamento de Cobranza Centralizada.

	Tipo Beneficio	Nombre del beneficio
<b>Bonos y Beneficios Temporales</b>	AFP	: Aporte Familiar Permanente
	BI	: Bono Invierno
	Ag.FP	: Aguinaldo Fiestas Patrias
	Ag. Nav	: Aguinaldo Navidad
<b>Reforma Previsional</b>	BPH	: Bono por Hijo
	PBSV	: Pensión Básica Solidaria de vejez
	PBSI	: Pensión Básica Solidaria de Invalidez
	APSV	: Aporte Previsional Solidario de Vejez
	APSI	: Aporte Previsional Solidario de Invalidez
	STJCONT	: Subsidio a la contratación del trabajador Joven
	STJCOTI	: Subsidio a la cotización del trabajador Joven
	BDO	: Bodas de Oro
<b>Beneficios No previsionales</b>	SUF	: Subsidio Familiar
	SDM	: Subsidio Discapacidad Mental
	CHISOL	: Chile Solidario
	IEF	: Ingreso Etico Familiar
	SUBCES	: Subsidio de Cesantía
	ASFAM	: Asignación Familiar
	ASIMAT	: Asignación Maternal
	Aaig. Muerte	: Asignación por Muerte
	SALUDREB	: Bonificación de Salud (rebaja del 7 al 5%)
	SALUDEXE	: Bonificación de Salud (Exención del 7%)
	VEJ	: Pensiones de Vejez Ex Cajas
	VIU	: Pensiones de Viudez Ex Cajas
	ORF	: Pensiones de Orfandad Ex Cajas
<b>Sistema Reparto</b>	CON	: Pensiones de Convivencia
	INDEM	: Indemnizaciones
	DESAHU	: Desahucio
	SEG_VIDA	: Seguro de Vida
	DATE_MAT	: Date Matrimonial
	RELIQUIDA	: Reliquidaciones
	EXPIRA_OBL	: Expiración Obligatoria de Fondos
	BONIFICACION	: Bonificación Art. 19 Ley 15.386
	REBAJA_IMPC	: Rebaja de Imposiciones
	PNC	: Pensión No Contributiva (Exonerados)
	INV_ABS.	: Invalidez Absoluta
	INV_PARC.	: Invalidez Parcial
	<b>Pensiones de Leyes Reparatorias</b>	BEXEX
VAL		: Pensión Ley Valech
RETIG		: Pensión Ley Rettig
INDCAR		: Indemnización del Carbon

**Periodo pago erróneo:**

mes y año.

**Monto:**

Sólo numérico sin punto y sin signo peso \$





**MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS**

DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL **231**

Fecha de aprobación legal: **28 ABR 2016** Página: 59 de 64

Elaborado por:  
Subdepartamento de Cobranza Centralizada

Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención  
Jefe(a) División Beneficios  
Jefe(a) Departamento Finanzas  
Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional.

Aprobado por:  
Jefe División Jurídica y Director Nacional

**Nombre CAP:**

Se entregará una tabla de sucursales.

**Código CAP:**

Se entregará una tabla de sucursales.

**Código región:**


Se entregará una tabla de región.

Código Área	Nombre
16.5	SUCURSAL ALAMEDA
18.4	SUCURSAL ANGOL
7.1	SUCURSAL ANTOFAGASTA
11.2	SUCURSAL ARICA
16.6	SUCURSAL BUIN
7.2	SUCURSAL CALAMA
13.8	SUCURSAL CASTRO
17.7	SUCURSAL CAUQUENES
13.9	SUCURSAL CHAITEN
9.1	SUCURSAL CHANARAL
10.6	SUCURSAL CHILE CHICO
8.4	SUCURSAL CHILLAN
10.7	SUCURSAL COCHRANE
8.5	SUCURSAL CONCEPCION
17.8	SUCURSAL CONSTITUCION
9.2	SUCURSAL COPIAPO
12.3	SUCURSAL COQUIMBO
8.7.9	SUCURSAL CORONEL
10.8	SUCURSAL COYHAIQUE
17.9	SUCURSAL CURICO
16.7	SUCURSAL ESTACION
12.4	SUCURSAL ILLAPEL
16.8	SUCURSAL INDEPENDENCIA

Código Área	Nombre
11.3	SUCURSAL IQUIQUE
16.9	SUCURSAL LA FLORIDA
12.5	SUCURSAL LA SERENA
33.13	SUCURSAL LA UNION
16.10	SUCURSAL LAS CONDES
17.10	SUCURSAL LINARES
8.6	SUCURSAL LOS ANGELES
8.7	SUCURSAL LOTA
16.11	SUCURSAL MAIPU
16.12	SUCURSAL MELPILLA
16.13	SUCURSAL NUNOIA
13.10	SUCURSAL OSORNO
12.6	SUCURSAL OVALLE
15.7	SUCURSAL PICHILEMU
14.4	SUCURSAL PORVENIR
16.14	SUCURSAL PROVIDENCIA
16.15	SUCURSAL PUENTE ALTO
10.9	SUCURSAL PUERTO AYSEN
13.11	SUCURSAL PUERTO MONTT
14.5	SUCURSAL PUERTO NATALES
14.6	SUCURSAL PUNTA ARENAS
19.12	SUCURSAL QUILLOTA
19.17	SUCURSAL QUILPUE

Código Área	Nombre
15.8	SUCURSAL RANCAGUA
15.13	SUCURSAL RENGÓ
19.13	SUCURSAL SAN ANTONIO
16.16	SUCURSAL SAN BERNARDO
19.14	SUCURSAL SAN FELIPE
15.9	SUCURSAL SAN FERNANDO
16.17	SUCURSAL SAN MIGUEL
15.10	SUCURSAL SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA
15.11	SUCURSAL SANTA CRUZ
16.18	SUCURSAL SANTIAGO
16.22	SUCURSAL SANTO DOMINGO
16.11.5	SUCURSAL TALAGANTE
17.11	SUCURSAL TALCA
8.8	SUCURSAL TALCAHUANO
18.5	SUCURSAL TEMUCO
7.3	SUCURSAL TOCOPILLA
13.12	SUCURSAL VALDIVIA
9.3	SUCURSAL VALLENAR
19.15	SUCURSAL VALPARAISO
18.6	SUCURSAL VICTORIA
18.7	SUCURSAL VILLARRICA
19.16	SUCURSAL VINA DEL MAR



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b>	Página: 60 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

DATOS CAUSANTE								
RUT CAUSANTE	DIGITO	NOMBRE CAUSANTE	MAIL	DOMICILIO	CODIGO COMUNA	CODIGO REGION	TELEFONO	CELULAR


- Rut Causante:** Debe ir sin puntos.
- Dígito verificador:** Ingresar dígito correcto y no "rellenar con 0" para evitar errores.
- Nombre causante:** Apellido paterno + apellido materno + primer nombre + segundo.
- Mail:** Correo completo debe incluir siempre @ y .com, .cl, .es, etc.
- Domicilio:** Alfa numérico, no se incluye comuna ni región.
- Código comuna:** Se entregará una tabla de comunas.
- Código región:** Se entregará una tabla de regiones.
- Teléfono:** No incluir número de área.
- Celular:** No incluir el 09 o 9.

*\*El Departamento Gestión de Pagos, para efectos de informar las deudas por pago a fallecidos en el campo datos del causante se indicará al pensionado fallecido.*

*\*Para el informe de las deudas por los casos que no son de fallecidos se repetirá la información en causante y beneficiario, excepto en los casos en que hay apoderado que se colocará en campo beneficiario.*

En caso de no tener todos los campos requeridos, la nómina de datos será regresada por el Subdepartamento de Cobranza Centralizada a la División de Beneficios para actualizar la información, y poder realizar acciones de cobro en base a datos correctos y completos del deudor. Una vez actualizados por el emisor, le enviará la nómina a través de un oficio, a la Jefatura del SUBDCC para realizar las acciones de cobro. En caso que, nuevamente la nómina no tenga los campos requeridos, será regresada a la División Beneficios para su actualización. Si se detecta un error de una mala constitución de una deuda en otra unidad que no sea la División Beneficios, la unidad que detectase dicha mala constitución consultará al Coordinador(a) de Beneficios respectivo para verificar si dicha deuda está mal constituida, si la respuesta es afirmativa, este mismo Coordinador(a) deberá informar al Subdepartamento de Contabilidad para que corrija o elimine la deuda, con copia a la Jefatura del SUBDCC y al que realizó la consulta.



	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b>	Página: 61 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

### Desde Sucursales

En los casos que la deuda sea detectada en sucursales, el Jefe de Sucursal deberá enviar dicha información, en formato indicado en este instructivo, al Coordinador(a) respectivo de la deuda, ya sea el de Pago de Beneficio o Concesión de Beneficio, con el fin que sea éste el que los envíe a contabilizar de la forma descrita anteriormente, es decir, a través de un oficio enviará un email, oficio, planilla, nómina o archivo con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos al Jefe del Subdepartamento de Contabilidad y seguir con el mismo proceso.

### Bases recibidas

Recepcionada la nómina contabilizada en el plazo de 3 días hábiles, la **Unidad de Apoyo en la Gestión** realizará un análisis previo a la carga en el Sistema de Cobranza Centralizada. Concluido este análisis, de ser necesario, emitirá un listado con los registros que sean inconsistentes, insuficientes o erróneos, listado que será informado para su corrección a la División Beneficios dentro del plazo de **3 días hábiles**

Una vez que la **Unidad de Apoyo en la Gestión** procesa y carga la cartera de deudores al Sistema de Cobranza Centralizada, el Estado de Cartera, quedará en **Estado 0: Módulo Beneficio**, lo que significa "sin asignar cartera de deudas" y en proceso de "gestión de envío de mails masivos" y será la Unidad de Apoyo en la Gestión quien distribuya la carga de trabajo a su personal a través del Sistema de Cobranza Centralizada con **Estado 1: Módulo Ejecutivo de Call Center de Cobranza** que estará dividida en los siguientes estados:


- e) Vigente
- f) Contactado
- g) Fallido
- h) Pagado

Y por consiguiente los estados:

- Estado 2: Módulo Analista de Cobranza
- Estado 3: Módulo Ejecutivo Atención CAP (Finanzas)
- Estado 4: Módulo Asistente Social
- Estado 5: Módulo Director Regional





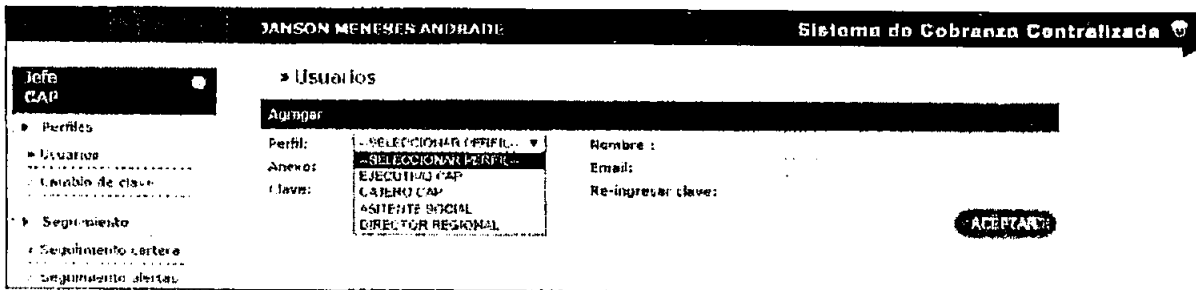
	<b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b>	DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b>	
		Fecha de aprobación legal: <b>20 ABR 2016</b>	Página: 62 de 64
Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada	Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional	Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional	

### Sistema de Cobranza Centralizada

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada contará con un Sistema Informático de registro y seguimiento de deuda, el cual estará asociado a varios perfiles y reportes que lo acompañan para su control y por lo tanto accederán como usuarios la Jefatura del Subdepartamento de Cobranza Centralizada, Coordinador(a) del SUBDCC, Analista de Cobranza, Jefatura Call Center, Ejecutivo(a) Call Center de Cobranza, Jefatura Sucursal, Ejecutivo(a) en Sucursal, Cajero(a) Sucursal, Trabajador(a) Social y Director(a) Regional en el proceso de Cobranza.

El Sistema tiene un módulo para cada usuario:

#### 3. Jefe(a) de Sucursal:



**JANSON MENESES ANDRADE** Sistema de Cobranza Centralizada

**Jefe CAP** > Usuarios

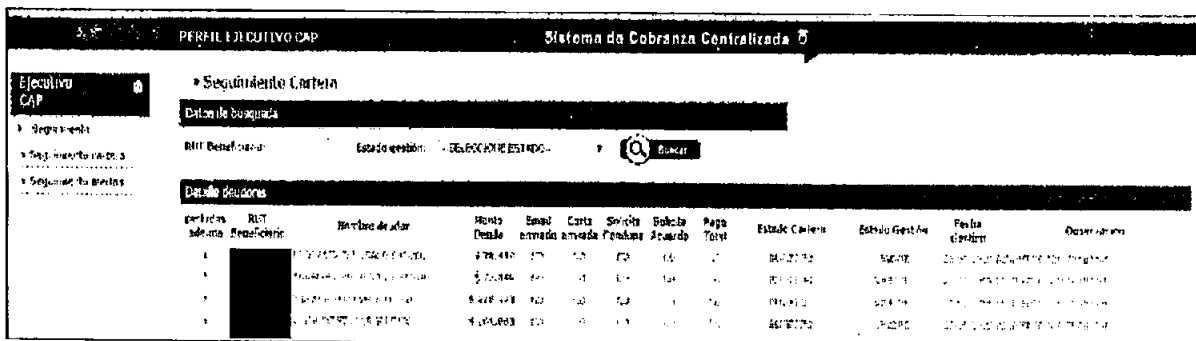
**Agregar**

Perfil: RESELECCIONAR (PERFIL...)  
 Anexos: RESELECCIONAR (PERFIL...)  
 Clave: EJECUTIVO CAP, CAJERO CAP, ASISTENTE SOCIAL, DIRECTOR REGIONAL

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_  
 Re-ingresar clave: \_\_\_\_\_

**ACEPTAR**

#### 4. Ejecutivo (a) Sucursal



**PERFIL EJECUTIVO CAP** Sistema de Cobranza Centralizada

**Ejecutivo CAP** > Seguimiento Cartera

Detalle de búsqueda


RUT Beneficiario: \_\_\_\_\_ Estado emisión: RESELECCIONAR (ESTADO) [Buscar]

Detalle deudas

perfil	RUT adeudado	Beneficiario	Monto Deuda	Estado emisión	Cuota emitida	Si/No Póliza	Poliza acordada	Pago Total	Estado Cartera	Fecha Gestión	Fecha Gestión	Observaciones
1		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	176.410	17	17	17	17	17	17	17	17	17
1		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	27.204	17	17	17	17	17	17	17	17	17
1		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	4.418.478	17	17	17	17	17	17	17	17	17
1		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	1.100.000	17	17	17	17	17	17	17	17	17

El Sistema de Cobranza Centralizada podrá emitir la solicitud de Convenio, la autorización y el mandato de descuento para que el Ejecutivo(a) de Atención CAP pueda imprimir y rescatar la firma del deudor y gestionar el descuento de su pensión en las cuotas acordadas en la Sucursal, también se encontrará disponible el Informe Socio Económico previamente visado por el Trabajador Social, el cual lo dejara disponible en el sistema para su consulta. Dicha información será enviada al Analista de Cobranza a cargo, para que informe al Coordinador(a), y este a su vez,



 <p>IPS Instituto de Previsión Social Cobranza de Cuentas</p>	<p><b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACRECIAS</b></p>	<p>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b></p>	
		<p>Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2015</b></p>	<p>Página: 63 de 64</p>
<p>Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada</p>	<p>Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional</p>	<p>Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional</p>	

una vez al mes, a la División de Beneficios para que realice los descuentos en las fechas pactadas entre deudor e IPS.

### 5. Trabajador Social

PERFIL TRABAJADOR SOCIAL Sistema de Cobranza Centralizada

Seguimiento Cartera

Fecha de búsqueda: [Redacted]

RLI Beneficiarios: [Redacted] Estado de cuenta: [Redacted]

Detalle de Cartera

Id de Cartera	RLI Beneficiario	Nombre deudor	Monto Deuda	Final cobrada	Cartera cobrada	Saldo por cobrar	Saldo por cobrar	Estado Cartera	Estado de cuenta	Tercera Cartera	Diversos
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]
1	[Redacted]	[Redacted]	4.79.110	0	0	4.79.110	4.79.110	RENTAS	RENTAS	[Redacted]	[Redacted]

### 6. Cajero CAP

PERFIL CAJERO CAP Sistema de Cobranza Centralizada

Cajero CAP

Captura Emisión para Pago

Banco captar: [Redacted]

RLI: [Redacted]



<p>IPS Instituto Previsional de Chile Gobierno de Chile</p>	<p><b>MANUAL DE COBRANZA INSTITUCIONAL DE PAGOS INDEBIDOS Y DE OTRAS ACREECIAS</b></p>	<p>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL <b>231</b></p>
		<p>Fecha de aprobación legal: <b>28 ABR 2016</b></p>
<p>Elaborado por: Subdepartamento de Cobranza Centralizada</p>	<p>Revisado por: Jefe(a) División Canales de Atención Jefe(a) División Beneficios Jefe(a) Departamento Finanzas Jefe(a) Departamento Cobranza Institucional</p>	<p>Aprobado por: Jefe División Jurídica y Director Nacional</p>

## 7. Flujoograma División Beneficios

