



Departamento Secretaría General y Transparencia – Instituto de Previsión Social  
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 – Santiago  
www.ips.gob.cl

**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO  
DE PREVISIÓN SOCIAL, EL  
DOCUMENTO DENOMINADO  
“MANUAL DE COBRANZA DE  
BENEFICIOS DE SEGURIDAD  
SOCIAL MAL CONCEDIDOS”.**

**RESOLUCIÓN** 403  
**EXENTA N°**  
**SANTIAGO, 16 OCT 2018**

**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.

2.- La Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

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 57º, de la Ley N° 20.255.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, este Instituto requiere establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, dependiente del Departamento de Cobranza Institucional, para gestionar la cobranza prejudicial y recuperar los cobros o pagos indebidos efectuados por beneficios mal concedidos; determinar aquellas que deberán judicializarse y en ambos casos, señalar el procedimiento que se deberá cumplir por las áreas involucradas.



2.- Que, en el contexto citado, el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, dependiente del Departamento de Cobranza Institucional, elaboró el documento denominado “Manual de Cobranza de Beneficios de Seguridad Social Mal Concedidos”, cuyo texto fue autorizado por la División Canales de Atención a Clientes, la División Beneficios, el Departamento de Finanzas y el Departamento de Cobranza Institucional.

3.- Que, por Oficio Ordinario N° 43149/1787-18, de 14 de septiembre de 2018, la División Jurídica de este Instituto, emitió informe sobre la aprobación legal del manual de la especie, estableciendo la procedencia de dictar la correspondiente resolución aprobatoria, indicando que por su naturaleza se encuentra exenta del trámite de toma de razón, por la Contraloría General de la República, conforme a las disposiciones de la Resolución N° 1600, de 2008, del Organismo Contralor.

## **RESUELVO:**

1.- Apruébase para el Instituto de Previsión Social, el documento denominado “Manual de Cobranza de Beneficios de Seguridad Social Mal Concedidos”, que consta de setenta y cinco (75) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, aprobado por la División Jurídica con fecha 14 de septiembre de 2018, cuyo objetivo es establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, dependiente del Departamento de Cobranzas Institucional, para gestionar la cobranza prejudicial y recuperar los cobros o pagos indebidos efectuados por beneficios mal concedidos por este Instituto; determinar aquellas que deberán judicializarse y en ambos casos, señalar el procedimiento que se deberá cumplir por las áreas involucradas.

2.- Dejase sin efecto, la Resolución Exenta N°231, de 20 de mayo de 2016, sobre la misma materia.

3.- Publíquese el documento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente “Procedimientos Institucionales”, de la Intranet del IPS.

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 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un 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 Secretaría General y Transparencia, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.



**PATRICIO CORONADO ROJO**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**DISTRIBUCION:**

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Canales de Atención a Clientes
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Contraloría Interna
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Finanzas
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Secretaría General y Transparencia
- Departamento Auditoría Interna
- Departamento Atención Presencial
- Departamento Cobranza Institucional
- Subdepartamentos de Presupuesto, de Contabilidad y de Tesorería
- Unidad Apoyo Documental de la División Jurídica

YGF/JMLS/LPS/GIO/MSR/MVLW/MEGA/IVAB/RDY/BAC/bac

Aprueba documento denominado "Manual de Cobranza de Beneficios de Seguridad Social Mal Concedidos"

IX.- (Folio DSGT 3575-210).



**MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS  
DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS**

**DEPARTAMENTO DE  
COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

403

Nivel de  
Confidencialidad

**Uso Interno**

Versión

Fecha Aprobación Legal

Página

1 de 75

**14 SET. 2018**

**MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS  
DE SEGURIDAD SOCIAL  
MAL CONCEDIDOS**

**Elaborador 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:**


Jefe División Jurídica  
Director Nacional

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		2 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

### CONTROL DE CAMBIOS


Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado
16/08/2018	2	5 a la 24	1-4-6-7-8-9-9,2-9,3-9,4-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24.	Cambio nombre Manual. 1. Complementa Objetivo. 2. Complementa Alance. 3. Modifica Documentos Relacionados. 4. Incorpora definiciones. 6. Incorpora Clasificación de Beneficios mal concedidos o pagados, según Normativa NICSP. 7. Incorpora responsabilidad de División Jurídica y División Beneficios. 8. Incorpora derogaciones. 9. Incorpora Detecta Deuda. 9.2 Incorpora Gestión de Cobro Prejudicial. 9.3 Incorpora solución de la deuda. 9.4 Incorpora Deudores Fallecidos. 11. Modifica Seguimiento de Deuda. 12. Incorporación de la Gestión Agotada. 13. Incorporación Castigo Contable. 14. Incorporación Cobranza Judicial. 15. Incorporación plazos. 16. Incorporación Cobros Indevidos. 17. Incorporación Retroalimentación. 18. Incorporación Deuda Histórica. 19. Incorporación Prescripción. 20. Modifica Informes de Gestión. 21. Modifica Flujogramas. 22. Incorporación Indicador de Gestión. <i>Se deroga, Resolución N° 231 de 20 de mayo de 2016, Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indevidos y Otras Acreencias.</i>
28/04/2016	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

\* La presente versión sustituye completamente a todas las precedentes, de manera que este será el único documento válido.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		3 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	


**NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO:** 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.

**NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:** La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social (IPS) y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		4 de 75	14 SET. 2018

**INDICE**

1. OBJETIVO _____	5
2. ALCANCE _____	5
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA _____	5
4. DEFINICIONES _____	7
5. SIGLAS DE BENEFICIOS _____	8
6. CLASIFICACIÓN DE DEUDAS DE BENEFICIOS MAL CONCEDIDOS O PAGADOS, SEGÚN NORMATIVA NIC SP _____	9
7. RESPONSABILIDADES _____	10
8. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS _____	12
9. ATENCIÓN PRESENCIAL _____	16
10. DEL SEGUIMIENTO DE LA DEUDA Y DE LA GESTIÓN AGOTADA _____	17
11. DEL CASTIGO CONTABLE Y LA COBRANZA JUDICIAL _____	18
12. PLAZOS Y DE LOS COBROS INDEBIDOS _____	19
13. DE LA RETROALIMENTACIÓN _____	20
14. DEUDAS HISTORICAS Y PRESCRPCIÓN _____	20
15. DESCRIPCIÓN INFORMES DE GESTIÓN _____	20
16. FLUJOGRAMAS _____	22
17. INIDICADORES DE GESTIÓN Y CONTROL DE REGISTRO _____	24
18. ANEXOS _____	25

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		5 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

## 1. OBJETIVO

Este Manual tiene como objetivo, establecer los procedimientos administrativos que realizará el Subdepartamento de Cobranza Centralizada, dependiente del Departamento de Cobranza Institucional, Subdirección de Sistemas de Información y Administración, para gestionar la cobranza prejudicial y recuperar los cobros o pagos indebidos efectuados por beneficios mal concedidos por el Instituto de Previsión Social, IPS, para lograr el máximo de retorno de estas deudas, como también determinar aquellas que deberán judicializarse y en ambos casos señalar el procedimiento que se deberá cumplir, por las áreas involucradas, para solicitar la autorización para castigar contablemente una deuda de Seguridad Social, en los casos que corresponda, todo dentro del marco legal pertinente y de los plazos y e instrucciones de los Órganos Fiscalizadores.

## 2. ALCANCE


El ámbito de competencia de este instructivo está limitado a los Beneficios Previsionales, concedidos por las ex Cajas de Previsión que administra el IPS, los beneficios otorgados por el pilar solidario, los otorgados por leyes especiales y otros asociados a los anteriores, tales como bonos, aguinaldos. Así, el presente documento alcanza a:

- 2.1. División de Canales de Atención a Clientes, basado en el Instructivo de Trabajo.
  - 2.1.1. Direcciones Regionales.
    - 2.1.1.1 Centros de Atención Previsional.
- 2.2. División Beneficios.
  - 2.2.1. Departamento de Control de Pagos.
  - 2.2.2. Departamento de Concesión de Beneficios.
- 2.3. División Contraloría Interna
- 2.4. División Jurídica.
  - 2.4.1. Departamento Control y Gestión de Cobranza.
  - 2.4.2. Departamento Judicial.
- 2.5. Departamento de Cobranza Institucional.
  - 2.5.1. Subdepartamento de Cobranza Centralizada.
- 2.6. Departamento de Finanzas
  - 2.6.1 Subdepartamento de Contabilidad.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- 3.1. Ley N° 12.084, que contiene normas sobre Abuso de la Previsión.
- 3.2. Ley N° 18.689 que fusionó en el INP, actual Instituto de Previsión Social, a las antiguas ex Cajas de Previsión.
- 3.3. Ley N° 18.834, actual Estatuto Administrativo, art 55, letra k), sobre obligaciones funcionarias.
- 3.4. Ley N° 18.899 que en su artículo 13° declara bien pagadas las cantidades erróneamente percibidas por concepto de Subsidio Único Familiar, establecido en la Ley N° 18.020 y por



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	6 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

pensión asistencial D.L. N° 869, de 1975, por resoluciones dictadas durante el año 1988, por el Instituto de Normalización Previsional.

- 3.5. Ley N° 19.585 que modifica el Código Civil y otros cuerpos legales, en materia de filiación. Publicada el 26 de octubre de 1998.
- 3.6. Ley N° 19.953, que concede bono extraordinario a las personas que indica y modifica el D.L. N° 869 y la Ley N° 19.454.
- 3.7. Decreto Ley N° 3.536, publicado el 7 de enero de 1981, que concede facultades a los jefes superiores de Instituciones de Previsión social, sobre condonación y facilidades de pago.
- 3.8. Ley N° 18.382, que establece normas complementarias de administración financiera, personal y de incidencia presupuestaria y, en su artículo 19°, faculta a los organismos descentralizados y a las empresas del Estado, para que castiguen en sus contabilidades los créditos incobrables.
- 3.9. Ley N° 20.255, artículo 53, que crea el Instituto de Previsión Social.
- 3.10 Decreto Ley N° 3536 de 1981, que modificó y derogó disposiciones legales, con el fin de simplificar la gestión administrativa de la Superintendencia de Seguridad Social
- 3.11. 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 de restituir las.
- 3.12. Oficio N° 58865 de 2011, Oficio N° 88534 de 2015 y Oficio N° 25289, de 2016, todos de la Contraloría General de la República, que se pronuncian sobre la incobrabilidad y castigo contable.
- 3.13. Resolución Exenta N° 654, de 27 de diciembre de 2017, mediante la cual el Director Nacional delega funciones en los Directores Regionales y Centros de Atención Previsional Integrales, en especial la facultad de condonar y otorgar facilidades de pago.
- 3.14. Resolución Exenta N° 644, de 22 de diciembre de 2015 del IPS, que "ESTABLECE PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, IPS; SU ESTRUCTURA ÓRGANICA, OBJETIVOS Y FUNCIONES Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 320, DE 2012, SOBRE MISMA MATERIA".
- 3.15. Resolución Exenta N° 21, de 25 de enero de 2016 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.
- 3.16. Resolución Exenta N° 231, de 20 de mayo de 2016 del IPS, que aprueba "Manual de Cobranza Institucional de Pagos Indebidos y de otras Acreencias".
- 3.17. Resolución Exenta N° 374, de 02 de agosto de 2016 del IPS, que aprueba sistema de gestión de cobranza del Instituto de Previsión Social por deudas originadas en el pago indebido de prestaciones de seguridad social, ii), letra B. Procedimiento, Criterios y Definiciones.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	7 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

#### 4. DEFINICIONES

##### 4.1 PAGOS INDEBIDOS EFECTUADO POR BENEFICIOS MAL CONCEDIDOS.

Es todo pago mal efectuado por este Instituto, por concepto de una prestación de Seguridad Social concedida indebidamente y percibida por un beneficiario o apoderado, considerando tanto las realizadas por beneficios de las ex Cajas de Previsión, del pilar solidario u otros beneficios de Seguridad Social.

##### 4.2 SISTEMA COBRANZA CENTRALIZADA.

El Sistema Informático de Registro y Seguimiento de Deuda, es administrado por el Subdepartamento de Cobranza Centralizada y está asociado a varios perfiles por los que acceden a éste, como usuarios todas las áreas involucradas en el proceso y, otros para efectos de consulta, control y seguimiento, emitiéndose los reportes necesarios para cada función asociada.

##### 4.3. INCOBRABILIDAD.

La **incobrabilidad es un estado de la deuda ya sea por** cobranza imposible, por prescripción, insolvencia total del deudor, domicilio inubicable etc. También se dice de los cobros dudosos, sobre todo por insolvencia o por la cuantía de los gastos previsibles para la cobranza, que lleva a desistir de la exigencia de la deuda. Las deudas determinadas incobrables deben estar contabilizadas como tales, en las cuentas correspondientes.

##### 4.4. PRESCRIPCIÓN.

De acuerdo con lo definido por el Código Civil en el artículo 2492, es: "La prescripción es un modo de adquirir las cosas ajenas, o de extinguir las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas o no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso, y concurriendo los demás requisitos legales. Una acción o derecho se dice prescribir cuando se extingue por la prescripción".


La que nos ocupa, produce la extinción de las acciones y se incluye por ende entre los modos de extinguir las obligaciones.

##### 4.5. DEUDA HISTÓRICA.

Para efectos del presente instructivo se entiende como deuda histórica de beneficios de Seguridad Social mal pagados, aquella que se ha devengado con anterioridad al 01 de octubre de 2015.

##### 4.6. CASTIGO CONTABLE.

En materia del castigo contable de las instituciones públicas, tenemos que el artículo 1° de la Ley N° 19.785, suprimió en el inciso 1° del artículo 19 de la Ley N° 18.382 la frase "exceptuadas las instituciones de previsión", quedando en consecuencia de la siguiente forma: "Facultase a las Instituciones y Organismos Descentralizados y a las Empresas del Estado para que, previa

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		8 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

autorización de los Ministros del Ramo correspondiente y de Hacienda, castiguen en sus contabilidades los créditos incobrables, siempre que hayan sido contabilizados oportunamente y se hayan agotado prudencialmente las medidas de cobro”.

#### 4.7. PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS.


Deudas que tiene el favorecido con un beneficio de Seguridad Social, por concesión errónea de éstos por parte del Instituto, sin que haya mediado acción alguna por parte del beneficiario en orden a alterar la correcta concesión de este, tales como errores de cálculo en el monto de las pensiones, cómputos erróneos de cotizaciones, cumplimiento de requisitos para la obtención del beneficio, error en el sujeto beneficiario o mandatario etc.

#### 4.8. COBROS INDEBIDOS DE BENEFICIOS.

Monto de dinero percibido indebidamente una persona a la que se le ha concedido un beneficio de Seguridad Social, habiendo mediado: ocultación de datos, proporcionar antecedentes falsos o contraviniendo lo establecido en los arts. 41 a 44 de la Ley N° 12.084 y artículo 470 N°8 del Código Penal

#### 4.9. SIGLAS DE BENEFICIOS.

• AFP	APORTE FAMILIAR PERMANENTE
• AGFP	AGUINALDO DE FIESTAS PATRIAS
• AGNAV	AGUINALDO DE NAVIDAD
• APSI	APORTE PREVISIONAL SOLIDARIO DE INVALIDEZ
• APSV	APORTE PREVISIONAL SOLIDARIO DE VEJEZ
• ASFAM	ASIGNACIÓN FAMILIAR.
• ASIMAT	ASIGNACIÓN MATERNAL.
• BDO	BODAS DE ORO.
• BI	BONO INVIERNO.
• BPH	BONO POR HIJO.
• CBRDUP	COBRO DUPLICADO.
• CON	PENSIONES DE CONVIVENCIA.
• CSV	COMPLEMENTO SOLIDARIO DE VEJEZ.
• CUIDEP	BONO CUIDADORES PERSONAS DEPENDIENTES.
• INDCAR	INDEMNIZACIÓN DEL CARBÓN.
• INDEM	INDEMNIZACIÓN O DESAHUCIOS.
• INV	PENSIÓN DE INVALIDEZ.
• INVABS	INVALIDEZ ABSOLUTA.
• ORF	ORFANDAD.
• ORFINV	PENSIÓN DE ORFANDAD INVALIDEZ.
• PA	PENSIONES ASISTENCIALES.
• PBSI	PENSIÓN BÁSICA SOLIDARIA DE INVALIDEZ.
• PBSV	PENSIÓN BÁSICA SOLIDARIA DE VEJEZ.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	9 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

• PNC	PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA EXONERADOS.
• RETIG	BENEFICIOS LEY 19.123 (RETTIG).
• SALUDREB	BONIFICACIÓN DE SALUD (REBAJA DEL 7 AL 5%).
• SCEAC	SUBSIDIO DE CESANTÍA ANTIGUAS CAJAS.
• SDM	SUBSIDIO DISCAPACIDAD MENTAL.
• SEGVIDA	SEGURO DE VIDA.
• STJ	SUBSIDIO AL TRABAJADOR JOVEN.
• SUBCES	SUBSIDIO DE CESANTÍA.
• SUF	SUBSIDIO FAMILIAR.
• VAL	BENEFICIOS LEY N° 19.992 (VALECH).
• VEJ	PENSIÓN DE VEJEZ.
• VIU	PENSIÓN DE VIUDEZ.

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS DEUDAS DE BENEFICIOS MAL CONCEDIDOS O PAGADOS SEGÚN NORMAS NIC SP

### 5.1 Deuda Vigente: Aquella cuya fecha de constitución contable sea igual o menor a los 18 meses.

Todas las deudas detectadas por la División de Beneficios serán contabilizadas en la cuenta "Deudas por Cobrar".

Durante un periodo de 18 meses las deudas estarán en esta cuenta a la espera de ser gestionadas por el Subdepartamento de Cobranza Centralizada y de obtener resultados positivos de esta gestión. Si la gestión de cobro realizada por el Subdepartamento de Cobranza Centralizada no es útil, se registrará este hecho en el sistema informático correspondiente como "gestión agotada".


Las deudas con gestión agotada cuyo monto sea superior a 3 UF serán remitidas al Departamento Judicial para que se realicen las acciones judiciales que estimen pertinentes y las inferiores a ese monto serán informadas al Departamento de Control y Gestión de Cobranza, para que realicen las acciones destinadas al castigo contable. Este envío de información no afecta a la cuenta en la cual esté asociada la deuda. Sólo queda el registro en el Sistema de Cobranza Centralizada.

### 5.2 Deuda Vencida: Aquella cuya fecha de constitución contable es superior a los 18 meses.

Transcurridos 18 meses de la constitución de la deuda todas aquellas que cuenten o no con la correspondiente certificación de gestión agotada, o estén o no informadas a la División Jurídica, serán informadas trimestralmente a Contabilidad para ser registradas como deudas vencidas y contabilizadas en la cuenta de "Dudosa Recuperación". A su vez serán marcadas en el sistema de cobranza centralizada para la identificación de su calidad de deuda vencida.

### 5.3 Deuda Judicial: Aquella que cuenta con ingreso de demanda a Tribunales (RIT)

El Departamento Judicial: deberá informar bimensual todas deudas ingresadas a tribunales para que sean contabilizadas en la cuenta correspondiente.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		10 de 75	

403

14 SET. 2018

Las deudas que se encuentren en cobranza judicial y por las causales determinadas en la ley (prescripción de la deuda o de la acción, sin bienes u otros) o administrativamente, (fallecidos) sean Incobrables, serán informadas por el Departamento Judicial en un plazo de 30 días desde que se encuentra en situación de incobrabilidad, al Subdepartamento de Contabilidad, para considerarlas dentro de las deudas de Dudosa Recuperación.

**6. RESPONSABILIDADES:**

**6.1 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 beneficios concedidos por el Instituto en la etapa prejudicial

**6.2 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 de Seguridad Social (generadas por pagos indebidos o erróneos), bajo los criterios definidos por el Instituto. Además, debiendo mantener una comunicación directa y sistemática con todas áreas de este Instituto participes del proceso.


**6.3 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.

**6.4 Unidad de Apoyo de la Gestión:** Depende jerárquicamente de la jefatura del Departamento de Cobranza Institucional. Encargada de procesar la información recepcionada por el SUBDCC, filtrando y pareando las bases de datos con las bases de datos que tiene el Departamento de Información de Gestión y Datos del Instituto para así ingresarlas esta información al Sistema de Cobranza Centralizada. Sin perjuicio de apoyar y contribuir con el objetivo del Subdepartamento.

**6.5 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. Encargados de remitir las cartas registradas y cuando existan números de teléfonos realizar la gestión telefónica. Cada Analista debe mantener una comunicación directa y sistemática con los colaboradores de las CAPRI.

**6.6 Jefe(a) CAPRI:** Depende jerárquicamente de los Directores Regionales correspondientes. Encargados de recibir y distribuir la lista de deudores, los que deben ser contactados y citados a la CAPRI, lo que debe informar a los Analistas de Cobranza de los resultados de la gestión.

**6.7 Ejecutivo(a) en CAPRI:** Depende jerárquicamente de las jefaturas de las CAPRI. 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 Trabajador(a) Social si correspondiere.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		11 de 75	14 SET. 2018

**6.8 Trabajador(a) Social:** Profesional encargado de orientar al deudor en materias socioeconómicas. En el caso de las deudas materia de este Manual, el Trabajador(a) Social deberá emitir un informe socioeconómico donde analice las condiciones de vulnerabilidad y el estado económico actual del deudor afectado, y revisar los datos del Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago o Condonación, existentes en el sistema informático de registro.

**6.9 Director(a) Regional:** Encargado de dirigir, administrar, planificar, controlar y coordinar el funcionamiento del Instituto, con 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 pago 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.


**6.10 Subdepartamento de Contabilidad:** Depende jerárquicamente del Departamento de Finanzas. Encargado de llevar el registro de las deudas informadas por los Departamentos de Pagos y de Concesión de la División Beneficios y Centros de Atención Previsional y mantener una comunicación directa con el SUBDCC, para que el intercambio de información sea concordante entre todas las áreas involucradas, relacionadas con las deudas de Seguridad Social.

**6.11 Subdepartamento de Tesorería:** Depende jerárquicamente del Departamento de Finanzas. Encargado de emitir la nómina mensual de cupones (Cargado-Pagado) a fin de que el SUBDCC pueda dar de baja la deuda en el Sistema de Cobranza Centralizada.

**6.12 Departamento Contraloría Interna:** Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y es la encargada de controlar, aprobar 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, certifica que se han realizado todas las gestiones de cobro señaladas en el Sistema de Cobranza Centralizada, en aquellas deudas clasificadas como "**Gestión Agotada**".

**6.13 División Jurídica:** Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y su función es dirigir, gestionar, coordinar, evaluar y controlar la función jurídica del Instituto. La División Jurídica a través de su Departamento Judicial cobrará aquellos créditos que se encuentren sobre 3 UF; y el Departamento de Control y Gestión de la Cobranza realizará las gestiones necesarias para solicitar a las autorizaciones pertinentes el castigo de las deudas.

**6.14 División de Beneficios:** Depende jerárquicamente de la Dirección Nacional y su función es solicitar información, proveer servicios y/o productos del Instituto. Además de dirigir los procesos de gestión de pago de beneficios. Mensualmente, a través de sus Departamentos de Pagos y Concesión envía a contabilizar las deudas que se generan por los pagos indebidos de beneficios, las que posteriormente son enviadas al SUBDCC, para el inicio de la gestión de cobro de pagos indebidos.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	403
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	12 de 75 <b>19 4 SET. 2018</b>

## 7. PROCEDIMIENTO COBRANZA DE PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS

### 7.1 DETECCIÓN DE LOS PAGOS INDEBIDOS DE BENEFICIOS

- División Beneficios
- Centros de Atención Previsional Integral. (CAPRI)

#### 7.1.1 División Beneficios

De forma mensual y dentro de los primeros 7 días de aquel en que se detectó la deuda por beneficios mal pagados, la División Beneficios, a través de sus Departamentos de Concesión y Pagos, enviará a contabilizar al Subdepartamento de Contabilidad las deudas generadas por el pago de beneficios mal concedidos, ya sea en forma individual o masiva.

Una vez contabilizados, a través de un oficio y correo electrónico, enviará la nómina de datos correspondientes al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, para que éste inicie las gestiones de cobro.


En el caso que, en un mes no se detecten deudas por parte de la División Beneficios a través de sus Departamentos de Concesión y Pagos, se informará de ello al Subdepartamento de Cobranza Centralizada a través de Oficio y correo electrónico al jefe de esta con copia al Subdepartamento de Contabilidad.

La información que proporcionará la División Beneficios en la nómina de deudas deberá estar ajustada a la parametrización establecida en el anexo N°1 de este Procedimiento, **“Instrucción de Trabajo para la Contabilización de Deudas por Beneficios Mal Pagados”**.

#### 7.1.2. Centro de Atención Previsional Integral (CAPRI):

- El Sistema de Cobranza Centralizada permite ingresar en su módulo **“Consulta de Deuda Detectada”** todas aquellas deudas que se informen en los CAPRI, **posteriores al 1° de octubre de 2015 en adelante**, respecto de las deudas anteriores serán consideradas como históricas y seguirán su procedimiento, el cual se encuentra establecido en el Manual sobre RESTITUCIÓN DE SUMA PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACIÓN INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL, de fecha 29 de octubre de 2010, de gestión de canales Internos

En los casos que la deuda sea detectada en los CAPRI, se enviará la información por correo electrónico en forma inmediata al coordinador de la División de Beneficios en sus Departamentos de Concesión o Pagos según corresponda, para la verificación de datos, registro y envío a contabilización. Mensualmente la División Beneficios enviará en forma desglosada según por origen

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	403
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	13 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

de la deuda informadas por los CAPRI al Subdepartamento de Cobranza Centralizada detalladas en nómina, correo electrónico y oficio.

Contabilizada la deuda por la Unidad de Registro Contable, esta será informada al SUBDCC. Este Subdepartamento tendrá 3 días hábiles para revisar que la información cuente con los datos suficientes para su gestión.

De ser positiva esta revisión, el Coordinador(a) enviará la nómina a la **Unidad de Apoyo de la Gestión** para que ésta solicite el pareo de información de datos al Departamento de Información de Gestión y Datos de la División Informática, y obtener direcciones de los deudores informados en la nómina.

Con la información ya pareada, el jefe del SUBDCC solicitará a la Unidad de Apoyo de la Gestión que las bases de datos sean cargadas en el Sistema de Cobranza Centralizada, quedando estas en **Estado 0 "sin trabajar"**. La distribución de carga de los analistas de cobranza será efectuada por el Coordinador(a) del SUBDCC y será trabajada a través de la Unidad de Apoyo de la Gestión en forma mensual, atendiendo al número de casos que cada uno mantenga en su cartera.

## 7.2 GESTIÓN DE COBRO PREJUDICIAL.

Las gestiones de cobro prejudicial estarán asociadas al monto de la deuda de seguridad social, debiendo distinguirse los siguientes tramos:


- Menores a 1,5 unidades de fomento;
- Entre 1,5 unidades de fomento a 3 unidades de fomento; y
- Mayores de 3 unidades de fomento.

**7.2.1 Envío de correo electrónico (e-mail):** Esta gestión sólo se realizará cuando exista dirección de correos electrónicos en las bases de datos Departamento de Información de Gestión y Datos del Instituto de Previsión Social. Para estos casos, independientemente de la emisión del correo serán igualmente despachadas las citaciones por carta. Los encargados de enviar los correos electrónicos serán los analistas del Subdepartamento de Cobranza Centralizada.

**7.2.2 Contacto Telefónico:** Esta gestión sólo se realizará cuando exista números telefónicos en las bases de datos Departamento de Información de Gestión y Datos del Instituto de Previsión Social. Esta gestión la realizarán los analistas del Subdepartamento, para esto, se efectuarán 3 llamadas, la primera llamada se efectuará paralelamente a la emisión de la primera carta y correos electrónicos, las llamadas posteriores serán con intervalo de 3 días.

**7.2.3 Emisión de cartas:** Paralelamente a las gestiones anteriores, el Subdepartamento de Cobranza Centralizada despachará por correo **cartas registradas** para informar el estado o situación de los pagos indebidos, al domicilio que se encuentren asociados los deudores.



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		14 de 75	14 SET. 2018

Este documento invita al deudor a comparecer al CAPRI más cercano a su domicilio, dentro del plazo de 15 días hábiles desde que se recibió la carta, esto es, para dejar registro del plazo se debe considerar la fecha de despacho de ésta, más tres días.  
No obstante, la persona puede concurrir a cualquier CAPRI del IPS.


En cuanto al número de cartas que se enviarán a los deudores, se deben considerar los siguientes parámetros:

1. Mensualmente se emitirán cartas a todos los registros de deudas que contengan datos de contactabilidad y se encuentren en estado asignado.
2. No se emitirán segundas y terceras cartas cuando:
  - La deuda sea inferior a 1,5 UF, salvo que la carta sea devuelta por domicilio inubicable y la institución registre en la base del Departamento de Información de Gestión y Datos de la División Informática otro domicilio.
  - Cuando exista una carta devuelta por correo y no se cuente con otra dirección en las bases de datos del Instituto.
  - Cuando exista por parte del deudor una negativa expresa por escrito de no pago.
  - Cuando exista comparecencia personal del deudor en el CAPRI, cualquiera sea la gestión útil.
3. Si la deuda supera 1,5 UF y no se verifican las situaciones descritas, se enviará una segunda y tercera carta, con un plazo no inferior a los 20 días y no superior a los 45 días entre cada una de ellas.

En caso de que el deudor no comparezca, o comparezca sin reconocer la deuda o negarse a pagarla, o que, habiendo firmado un acuerdo de pago, no de cumplimiento a éste, se enviará una única carta bajo los mismos términos señalados, en el trascurso de tiempo no menor a 60 días

En caso de que el beneficio pagado erróneamente por este Instituto se hubiere efectuado por varios meses, se procederá a acumular la deuda, para efectos de la cobranza prejudicial y especialmente judicial, debiendo aplicarse las gestiones de cobranza conforme al tramo en que ésta se encuentre.

**7.2.4. Los Analistas de Cobranza, en este proceso de cobranza prejudicial,** serán los responsables de tener y mantener una cartera asignada de los deudores, lo que implica su control y responsabilidad de la documentación generada en su gestión, la cual debe quedar resguardada dentro del sistema, debidamente escaneada y disponible para futuras consultas. Deberán revisar por intermedio del Sistema de Cobranza, el "Seguimiento de Cartera" y "Consulta de Deudas Detectadas". Además, deberán verificar que hayan sido emitidas las cartas asociadas a cada domicilio registrado por el deudor.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		15 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

### 7.3. DE LA SOLUCIÓN DE LA DEUDA:


Todas las gestiones de cobro que realice el SUBDCC, juntamente con las realizadas en los CAPRI, deben buscar en primer lugar, el pago total e inmediato de la deuda.

Sin perjuicio de ello, es obligación que se les informe a los deudores en el acto de comparecencia, las alternativas de pago, tales como acuerdo de pago, descuentos en planillas y condonación.

- a) **Facilidades de pago:** Consiste en pagar la deuda en cuotas mensuales, conforme lo dispone el artículo 5° del Decreto Supremo N° 20, de 1981, para lo cual el deudor deberá hacer una solicitud por escrito. Las cuotas mensuales que se fijen para el pago de la deuda no podrán exceder más del 20% de la remuneración del deudor, y no podrá fijarse un plazo de integro mayor de 36 meses, el que puede ampliarse en caso de que no alcance a cubrir el total de la deuda o no proceda la condonación total o parcial.
- b) **Descuento por pensión:** El deudor autoriza expresamente por escrito, al Instituto a descontar directamente desde su pensión el monto de la deuda ya sea en una o más cuotas, siempre que no exceda del 15% del monto de la pensión o beneficio que percibe y en no más de 36 cuotas, si en el plazo señalado no se alcanzare a pagar el total de la deuda, podrá aumentarse el número de cuotas, por no proceder condonación total o parcial de la deuda.
- c) **Condonación:** Los deudores o terceros a su nombre podrán solicitar la condonación de su deuda por escrito, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Ley N° 3536 de 1981, para lo cual deberá ser atendido por un Trabajador(a) Social del respectivo CAPRI, quien deberá recibir y revisar los datos del deudor para completar los formularios de Solicitud de Condonación y confeccionar el Informe Social. **(Anexo N° 2 "Instrucción de Trabajo del Subdepartamento de Cobranza Centralizada para la Gestión de Beneficios mal Pagados" Anexo A)**

En el caso de las facilidades de pago, y condonaciones, procede distinguir en que tramo se encuentra la deuda, a fin de considerar las gestiones a realizar:

- Si el monto de la deuda es inferior a 3 UF procederá la confección del informe Socioeconómico elaborado por el o la Trabajador (a) Social. Éste se fundará en los antecedentes administrativos que disponga el Instituto en el Sistema de Información de Datos Previsionales u otros Registros que posea, no siendo necesaria la visita domiciliaria para la elaboración del Informe Socioeconómico. Además, procederá, que el abogado de la Dirección Regional que corresponda vise a través del sistema computacional, que todos los antecedentes presentados estén acordes a lo señalado en el Decreto N°20 de 1981 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Si el monto de la deuda supera las 3 UF, cualquiera sea su origen, procederá la confección de un informe Socioeconómico, elaborado por él o la Trabajador(a) Social del respectivo CAPRI del IPS, debiendo efectuar la **visita domiciliaria**, sin perjuicio de

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		16 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

consultar los datos administrativos que disponga el Instituto en el Sistema de Información de datos Previsionales u otros Registros que posea, y la correspondiente visación por parte del abogado regional referido en el párrafo anterior.

Las facilidades de pago, y condonaciones serán resueltas por el Director Regional en todos los casos, según facultades delegadas por el Director Nacional, en la Resolución N°654 de 27 de diciembre de 2017.

El valor de la unidad de fomento a considerar, según los tramos señalados precedentemente, es la del último día al mes anterior al que se realiza el cobro por parte del Subdepartamento de Cobranza Centralizada.

#### 7.4 DEUDORES FALLECIDOS.

Si durante el proceso de cobranza prejudicial de las deudas de seguridad social, se detectare que el deudor ha fallecido o el fallecimiento es la causal, hecho que deberá verificarse con el correspondiente certificado de defunción, procedería dirigir el cobro de éstas a su sucesión, en el último domicilio del causante.


En todo caso, cabe señalar que no procede hacer efectiva una deuda hereditaria, esto es, un beneficio percibido erróneamente por el titular, en los montepíos o pensiones de sobrevivencia que causaren los pensionados como tampoco pueden hacerse efectivas en la Asignación por Muerte del D.F.L. N° 90 de 1979. Sin embargo, podrán hacerse efectivas en las indemnizaciones por muerte del artículo 55 del D.F.L. N° 2252 de 1957, que regula los beneficios de la ex CAPREBECH y artículo 51 letra j) de la ley N° 8569, de la ex Caja Bancaria de Pensiones.

#### 7.5 ATENCIÓN PRESENCIAL

El ejecutivo de atención presencial tendrá la labor de informar, orientar y dar las alternativas de pago a los deudores que se presentan al CAPRI, además deberán actualizar los datos de contacto y dejar registro en el Sistema de Cobranza Centralizada 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 existen.

En esta gestión el ejecutivo podrá imprimir el Cupón de Pago Total y por abono (acuerdo de pago), autorización y mandato de descuentos, comparece, solicitud de formas de pago (facilidades de pago) y condonación, como también escanear e ingresar en el sistema toda la documentación de los trámites que el deudor realice o acompañe para saldar su deuda.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		17 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

Finalmente, se deberá solicitar a los deudores citados que firme un formulario mediante el cual se da por notificado de la deuda. (**Anexo N°2 "Instrucción de trabajo de Gestión y Atención Presencial para la Restitución de deudas por beneficios Mal Pagados"**).

#### 7.6 DEL SEGUIMIENTO DE LA DEUDA

La Jefatura del SUBDCC deberá revisar y verificar el estado de las deudas en gestión con el Sistema Cobranza Centralizada 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.


#### 7.7 DE LA GESTION AGOTADA

Se entenderá que se han agotado las gestiones de cobro prejudicial cuando:

- a) No existan domicilios conocidos del deudor, en el sistema de cobranza centralizada, en las bases enviadas por División Beneficios o en las bases del Departamento de Información de Gestión y de Datos.
- b) En el caso de las citaciones:
  - Que hayan transcurrido más de 60 días desde la primera citación en caso de las deudas inferiores a 1,5 UF o de la tercera citación en caso de las deudas superiores a 1,5 UF. y no contando con otras direcciones donde continuar las gestiones de cobro.
  - En el caso que la primera, segunda y tercera citación se encuentre devuelta por correos de Chile y no existan otras direcciones.
  - En el caso que, existiendo comparecencia del deudor, éste se niegue a pagar y deje su "negativa de pago" por escrito.
  - Que el deudor haya fallecido y se verifique con los correspondientes certificados de defunción y posesión efectiva que emite el registro civil, a través de los sitios que posee la página web del Instituto.

En todos estos casos el jefe de SUBDCC procederá a determinar que se han agotado las gestiones de cobro administrativo y que no existen nuevas direcciones o diligencias que realizar dejara registro en el sistema, y enviará estos casos a la jefatura del Departamento de Contraloría Interna para que certifique que las gestiones de cobro se han agotado o extinguido.

El Departamento Contraloría Interna enviará al Departamento de Control y Gestión de Cobranza de la División Jurídica, para la tramitación del castigo contable, todas aquellas deudas iguales o inferiores a 3 unidades de fomento; y las deudas superiores a este monto, al Departamento Judicial de la misma División, a fin de que efectúe a la cobranza judicial de estas deudas de ser procedente.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	403
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	18 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

### 7.8 DEL CASTIGO CONTABLE.

Una vez que la Unidad de Control Preventivo del Departamento de Contraloría Interna, certifique que se han agotado prudencialmente las gestiones de cobro en la etapa prejudicial, derivará las deudas al Departamento Judicial o al Departamento de Control y Gestión de Cobranza, dependiendo si la cuantía de la deuda es superior o inferior a 3 UF.

El Departamento de Control y Gestión de la Cobranza deberá preparar los expedientes físicos de las deudas inferiores o iguales a 3 UF, en un plazo máximo de 60 días desde que los ha recibido de forma digital, los expedientes deberán contener un resumen con los datos necesarios para el castigo contable como fecha de contabilización de la deuda, individualización del deudor, tipo de deuda, periodos involucrados, detalle de cada gestión de cobro (carta, correos electrónicos u otros) y el correspondiente certificado de gestión agotada, todos estos se encontraran incorporados como datos en el sistema de cobranza centralizada, para su reproducción física.

De forma bimensual enviará mediante oficio al Ministerio del Trabajo y Hacienda una nómina con el detalle de los casos propuestos para castigo contable y se dejará un registro de ello, una vez recibidas dichas aprobaciones, se enviará el expediente pertinente al Subdepartamento de Contabilidad, para que el castigo contable se refleje en la contabilidad permaneciendo estas deudas castigadas en un archivo especial en el en el mismo Subdepartamento.

Las deudas cuyo monto sean superior a 3 UF, además de los documentos señalados, deberá contener el registro y descripción de las acciones judiciales efectuadas y que en definitiva autorizan el castigo contable, contenidas en sentencia ejecutoriadas o certificados receptoriales u otros documentos indubitados judicialmente.

Determinada la situación de incobrabilidad de una deuda, el Departamento Judicial remitirá los antecedentes al Departamento de Control y Gestión de Cobranza, el que seguirá el procedimiento señalado en el párrafo segundo de este numerando.

### 7.9 DE LA COBRANZA JUDICIAL.

El Departamento Judicial, iniciará la cobranza de las deudas, atendiendo que al igual que en la cobranza prejudicial se han tenido en consideración para las gestiones prudenciales para el cobro, tramos para la cobranza, debiendo ponderar, como lo ha señalado la Contraloría General de la República, si atendida la cuantía de la deuda, resulta conveniente ejercer las acciones judiciales.

Para efecto de llevar a cabo lo anterior, se debe iniciar la cobranza judicial de todas las deudas superiores a tres unidades de fomento.

Si la gestión judicial resulta infructuosa, se acreditará lo anterior mediante la correspondiente sentencia o certificado del receptor judicial que de cuenta de búsquedas negativas o falta de bienes u otros atingentes, remitiendo los antecedentes en un plazo no superior a un mes al Departamento



**MANUAL  
DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL  
MAL CONCEDIDOS**

**DEPARTAMENTO DE  
COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

403

Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
		Fecha Aprobación Legal	
		Página	19 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

de Control y Gestión de la Cobranza, a fin de que siga el procedimiento de castigo contable como se ha señalado en el numerando 13 con copia al Subdepartamento de Contabilidad.

Si del análisis de los antecedentes se determina que es ineficaz realizar acciones judiciales, se deberá dejar un informe con el correspondiente argumento y remitir los antecedentes vía sistema al Departamento de Control y Gestión de Cobranza.

Si la gestión judicial es positiva, se deberá contabilizar el pago y dejar registro de ello.

**7.10 PLAZOS.**


Desde que se constituya la deuda por el pago indebido de un beneficio de seguridad social contablemente por parte del Subdepartamento de Contabilidad, hasta que se remitan, según su monto, al Departamento de Control y Gestión de la Cobranza para su castigo contable no deben transcurrir menos de 180 días, ello a fin de que la cobranza prejudicial que se realice sea de forma completa, salvo que la deuda sea clasificada como un error masivo, para lo cual los planes de trabajo se definirían de acuerdo a la situación, en conjunto por la jefatura de la Subdirección de Sistemas de Información y de Administración y el jefe de la División de Beneficios. El plazo para enviar al Departamento Judicial no será menor a 180 días, contados desde que se constituya la deuda del pago indebido de un beneficio de seguridad social, el que tendrá un plazo de 30 días para la presentación de la demanda.

**7.11 DE LOS COBROS INDEBIDOS.**

En aquellos casos en que se detecte culpa, dolo o mala fe por parte del beneficiario en la percepción de las prestaciones de seguridad social, procederá que la Capri a través de su Dirección Regional, que detecte tal conducta, remita los antecedentes al coordinador de Beneficios correspondiente para que contabilice la deuda y a su vez remita los antecedentes al Departamento Judicial de la División Jurídica, el cual analizará si procede efectuar la denuncia por hechos irregulares que procedan, de acuerdo con el mérito de los antecedentes.

En caso de que se considere no ser procedente la denuncia en comento, se devolverán los antecedentes de cobranza a la oficina de origen, a fin de que continúe con el procedimiento de cobro establecido en el presente instructivo.

De lo anterior deberá darse cuenta al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, al Subdepartamento de Contabilidad y al Departamento de Obligaciones y Derechos Estatutarias.

 <p>IPS Ministerio de Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		20 de 75	14 SET. 2018

**7.12 DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS OTROS DEPARTAMENTOS.**

El jefe del Subdepartamento de Cobranza Centralizada emitirá en forma anual a la División Beneficios, un informe con los casos de pagos totales, acuerdo de pago, descuentos y condonaciones. Además, enviará información de las Resoluciones de Condonación tanto al Subdepartamento de Contabilidad, para los fines contables de forma trimestral.

**7.13 DEUDAS HISTÓRICAS.**

Se consideran deudas históricas de seguridad social, aquellas que se generaron con anterioridad al 01 de octubre de 2015 y el procedimiento de cobranza de éstas deberá permanecer al que se encuentra vigente, contenido en el instructivo sobre **RESTITUCIÓN DE SUMAS PERCIBIDAS POR CONCEPTO DE PRESTACIÓN INDEBIDA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL.**

**7.14 PRESCRIPCIÓN.**

En el caso de las deudas de Seguridad Social, no existiendo disposición legal especial, procede aplicar el artículo 2514 del Código Civil señala que "La prescripción que extingue las acciones y derechos ajenos exige solamente cierto lapso, durante el cual no se hayan ejercido dichas acciones. Se cuenta este tiempo desde que la obligación se haya hecho exigible".

En virtud de lo anterior, no es la deuda la que prescribe sino las acciones y derechos de los que es titular el Instituto y que le habilitan a perseguir el pago de la deuda de Seguridad Social y por tratarse de una acción ordinaria, prescribe en cinco años.


Por otra parte, cabe prevenir que la prescripción como modo de extinguir derechos y obligaciones, sólo produce los efectos señalados **cuando ha sido judicialmente declarada, toda vez que el artículo 2493 del Código Civil, prevé: "El que quiera aprovecharse de la prescripción debe alegarla, el juez no puede declararla de oficio".**

Conforme a lo anterior, las deudas mayores a 3 unidades de fomento respecto de las cuales haya transcurrido el plazo de 5 años desde su cobro o pago indebido deberán judicializarse, considerando lo señalado en el numerando 18 de este manual.

**7.15 DESCRIPCIÓN DE LOS INFORMES DE GESTIÓN DEL SUBDEPARTAMENTO**


El Sistema de Cobranza Centralizada entrega los siguientes informes de gestión:

1. Números de casos recibidos para gestión de cobro distribuidos por: Analistas, Ejecutivo Call Center, CAPRI y tipo de Beneficio.
2. Números de casos trabajados y sin trabajar distribuidos por Analistas de Cobranza.
3. Números de casos distribuidos por CAPRI y Regiones.
4. Números de casos distribuidos por tipo de deuda.

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	21 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

5. Números de casos con pago total.
6. Números de casos con Facilidades de pago.
7. Números de casos con Solicitud de Descuento.
8. Números de casos con Solicitud de Condonación.
9. Números de casos con Resolución.
10. Cantidad de Cupones Pagados.
11. Cantidad de Cupones Cargados.
12. Cantidad de casos en estado de Gestión Agotada.
13. Cantidad de casos en estado de Incobrabilidad.
14. Cantidad de casos de Analistas con estados de Gestión.

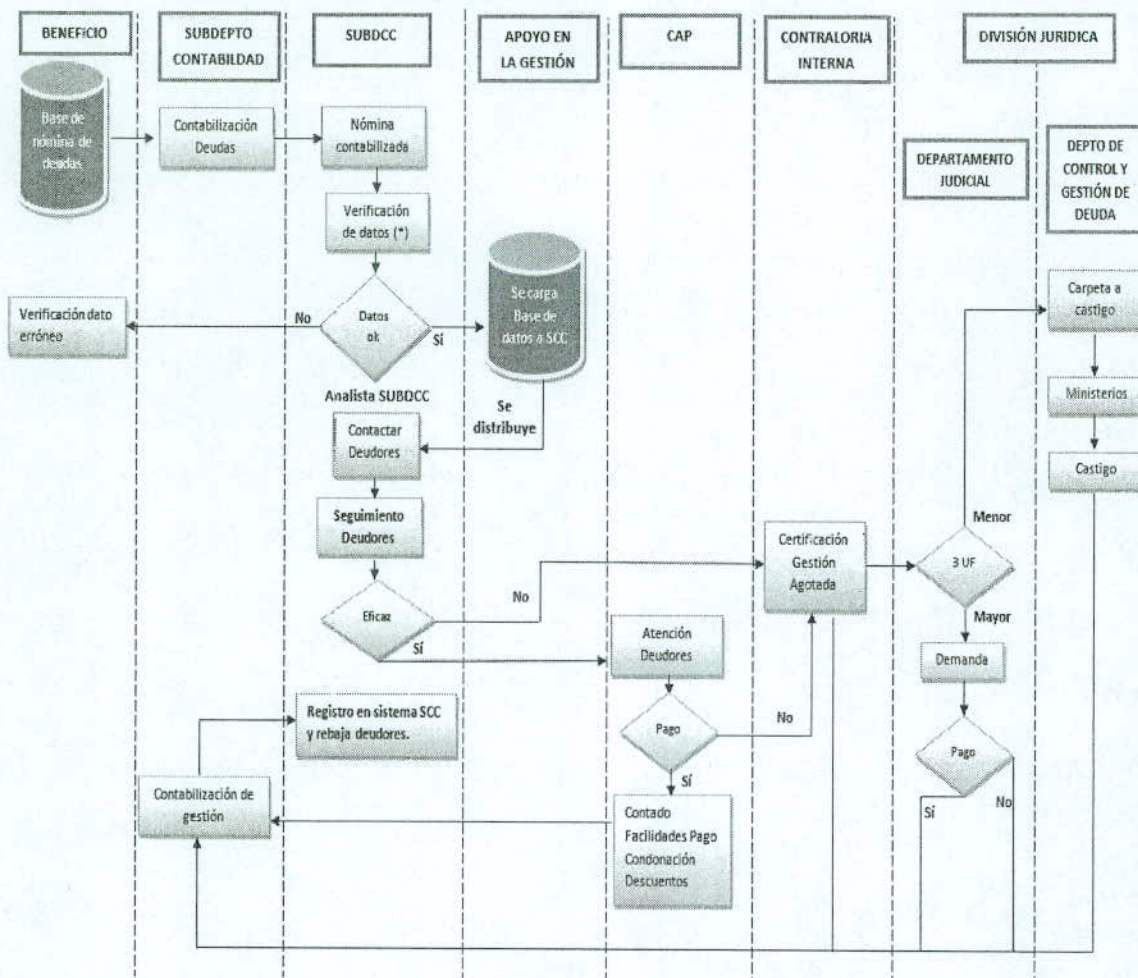


 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			22 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

7.16 FLUJOGRAMAS

Beneficios Mal Pagados:

**BENEFICIOS MAL PAGADOS**





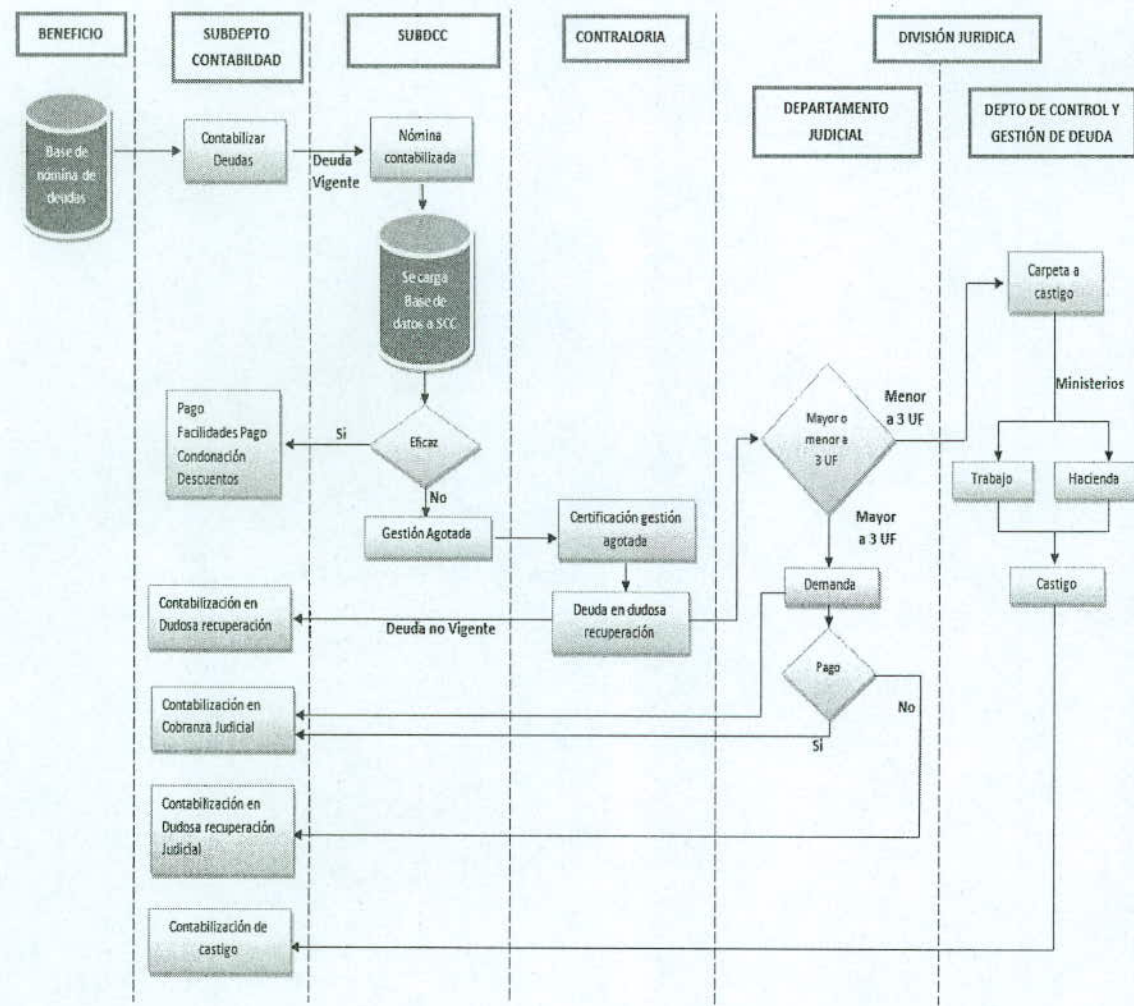
MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS


DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL

Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
		Fecha Aprobación Legal	
		Página	23 de 75

14 SET. 2018

CLASIFICACIÓN DE LAS DEUDAS



 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	
		24 de 75 <b>14 SET. 2018</b>		

**8. INDICADOR DE GESTIÓN**

INDICADOR		Meta	Cumplimiento	Medios de Verificación
Nombre	Fórmula de cálculo			
Porcentaje de beneficios mal pagados con gestiones de cobranza en el año t	$\frac{\text{Sumatoria de beneficios mal pagados con gestiones de cobranza en el año t}}{\text{Nº total de beneficios mal pagados en el año t}} * 100$	80	Anual	- Registro Plantilla SIG. Reportes/Informes - Reporte de beneficios mal pagados con gestiones de cobranza Base Datos/Software - Archivo mensual de los beneficios mal pagado

**9. CONTROL DE REGISTRO**

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

**10. 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**

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		25 de 75	<b>14 SET. 2018</b>

**ANEXO N°1**

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

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		26 de 75	

403

14 SET. 2018

**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. Subdepartamento de Contabilidad.
- 2.2. Subdepartamento de Tesorería.
- 2.3. Subdepartamento de Operaciones no previsionales. (División de Beneficios)
- 2.4. Subdepartamento de Actualización de pagos (División Beneficios)
- 2.5. Unidad de Apoyo en la Gestión.



**MANUAL  
DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL  
MAL CONCEDIDOS**

**DEPARTAMENTO DE  
COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

403

Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
		Fecha Aprobación Legal	
		Página	27 de 75

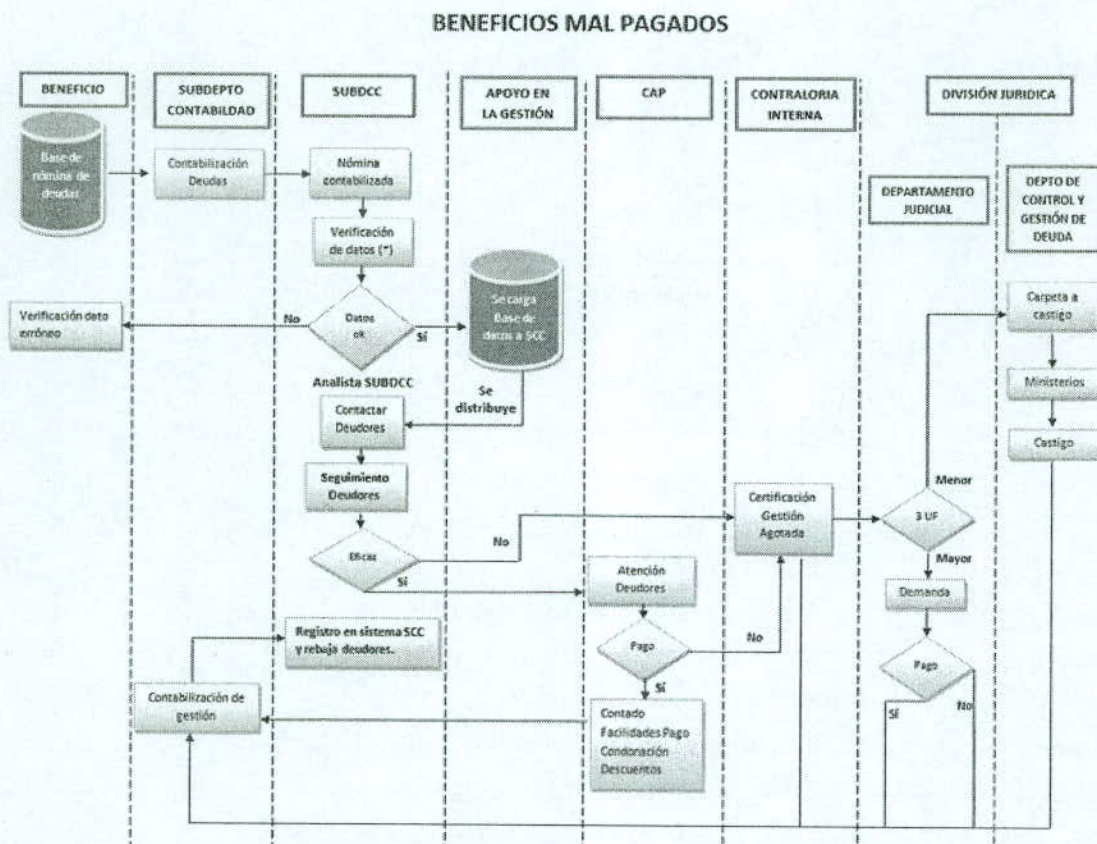
**14 SET. 2018**


**Subdepartamento de Cobranza Centralizada**

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas, quienes tienen la finalidad de coordinar, gestionar, evaluar y realizar un control del modelo del cobro de pago indebido de beneficios concedidos por el Instituto en la etapa prejudicial.

El objetivo es establecer una relación con el Subdepartamento de Contabilidad y entregar información de la gestión y obtener retroalimentación para un mejoramiento continuo.

**Flujograma:**



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	
		28 de 75	14 SET. 2018	

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 o email con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos al jefe del Subdepartamento de Contabilidad, que recibirá esta nómina (**con todos los campos que se requieren**) la contabilizará en las cuentas contables específicas según el tipo de beneficio de que se trate:

- 1672 "Deudores por Cobro Indebido SUF"
- 1673 "Deudores por Cobro Indebido Asig. Social"
- 1679 "Deudores por Cobro Indebido Chile Solidario"
- 1666 "Deudores por Cobro Indebido Cesantía"
- 1670 "Deudores por Cobro Indebido Asignación Familiar"
- 1671 "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

Una vez al mes el Subdepartamento de Contabilidad enviará la nómina contabilizada al Subdepartamento de Cobranza Centralizada. Recepcionada la nómina contabilizada en el plazo de **3 días hábiles**, el coordinador (a) de cobranza 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, erróneos o duplicados, 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, se le enviara la nómina a través de un oficio, al jefe del SUBCC para realizar


	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		29 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

las acciones de cobro. En caso de 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:

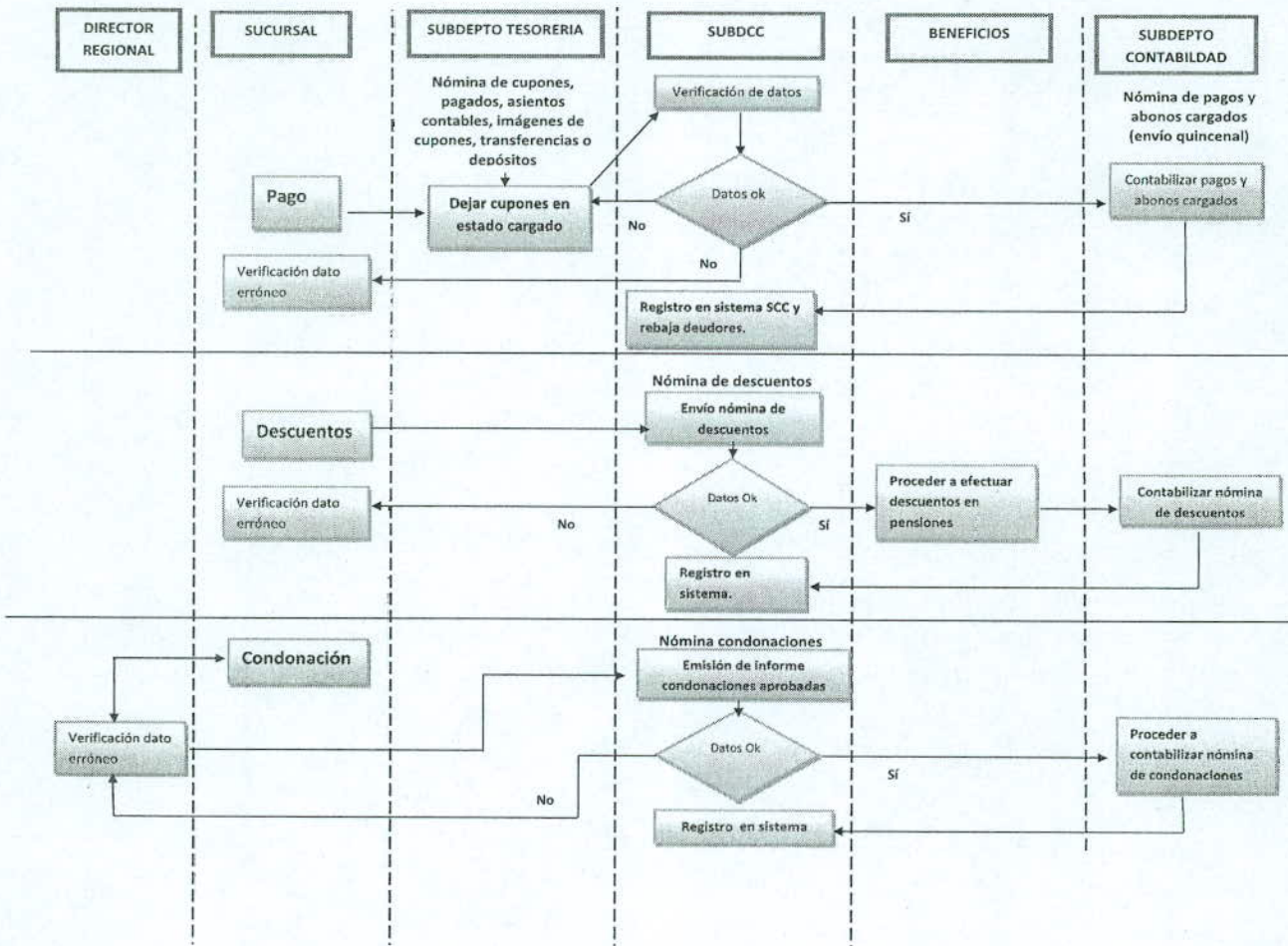
1. **Pagos o abonos:** Cuando se recibe un pago en la CAPRI el cajero cambiará el estado del cupón de emitido a cupón pagado, el dinero recibido como pago será depositado en la cuenta corriente del Banco Estado N° 251909, posteriormente el cajero deberá subir al sistema el cupón de pago timbrado, el Boucher del depósito y el TD (comprobante contable). Por su parte la Unidad de Control de Recaudación dependiente del Subdepartamento de Tesorería revisara los cupones en Estado pagado versus la documentación subida en el sistema, de los documentos antes mencionados para posteriormente dar por cargado dicho cupón en el sistema de cobranza centralizada.  
Todos los meses la Unidad de Control de Recaudación remitirá un listado con los cupones cargados al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, el analista contable de este último lo revisará contra los cupones pagados al fin de aclarar estos últimos.
2. **Mandato de Descuento:** Será el Subdepartamento de Cobranza Centralizada el encargado de la emisión del listado de Mandatos para su envío al Departamento de Beneficios, y será la Unidad de Control de Beneficios, quien informara a Contabilidad de los descuentos realizados, 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 trimestral 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).
4. **Deudas de Dudosa Recuperación:** Transcurridos 18 meses de la constitución de la deuda todas aquellas que cuenten o no con la correspondiente certificación de gestión agotada, o estén o no informadas a la División Jurídica serán informadas trimestralmente a Contabilidad para ser registradas como deudas vencidas y contabilizadas en la cuenta de "Dudosa Recuperación". A su vez serán marcadas en el sistema de cobranza centralizada para la identificación de su calidad de deuda vencida.



 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	30 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**Flujograma:**

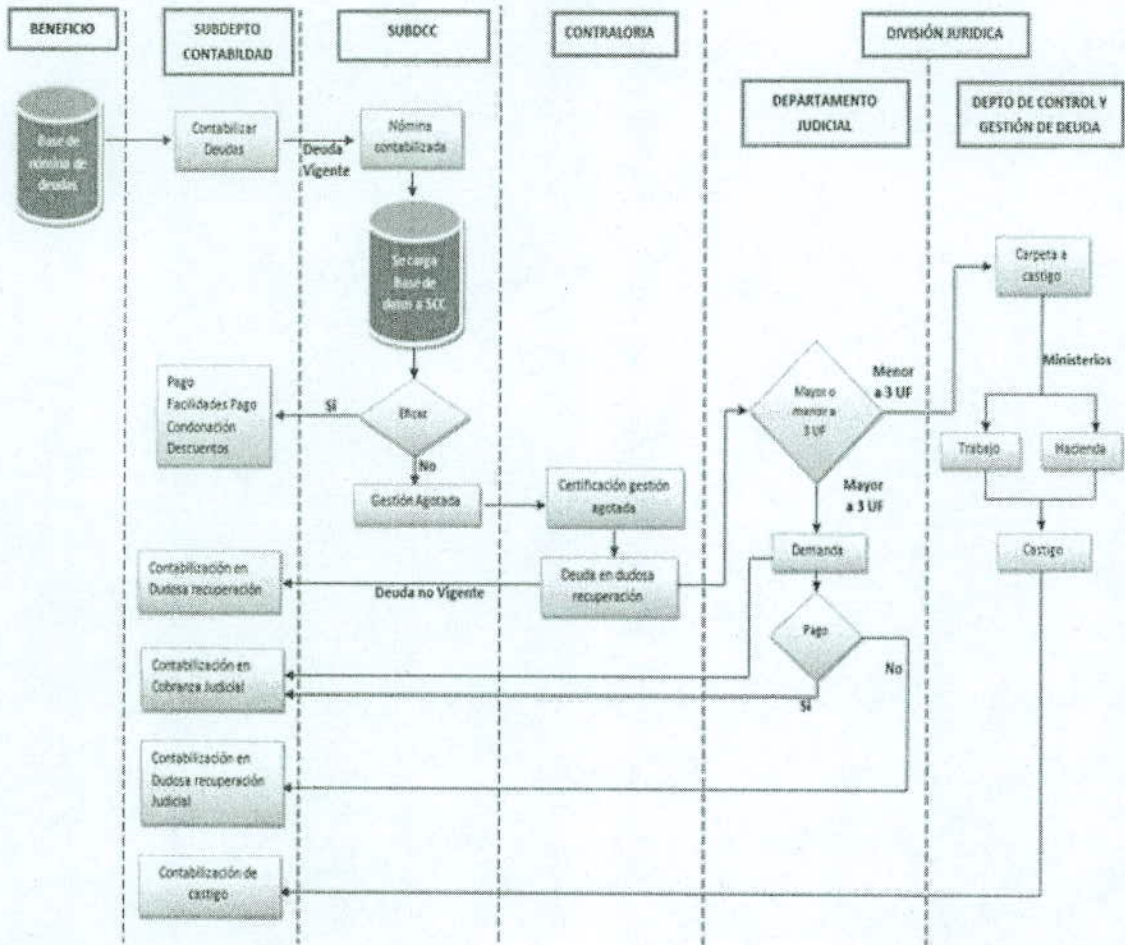
**TESORERIA / CONTABILIDAD**




<p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	31 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**Flujograma:**

**CLASIFICACIÓN DE LAS DEUDAS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	32 de 75 <b>14 SET. 2018</b>


### 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 Sucursal CAP, Ejecutivo(a) en Sucursal CAP, Cajero Cap, Trabajador(a) Social, abogado Regional y Director(a) Regional en el proceso de Cobranza.

Sólo se ingresarán al Sistema de Cobranza Centralizada las deudas debidamente contabilizadas.


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



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	33 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

## ANEXO N° 2

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

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		34 de 75	<b>14 SET. 2018</b>

## 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:

- 2.1. División Canales de Atención a Clientes
- 2.2. Subdepartamento de Contabilidad.
- 2.3. Subdepartamento de Tesorería.
- 2.4. Subdepartamento de Operaciones no previsionales. (División de Beneficios)
- 2.5. Subdepartamento de Actualización de pagos (División Beneficios)
- 2.6. Unidad de Apoyo en la Gestión.

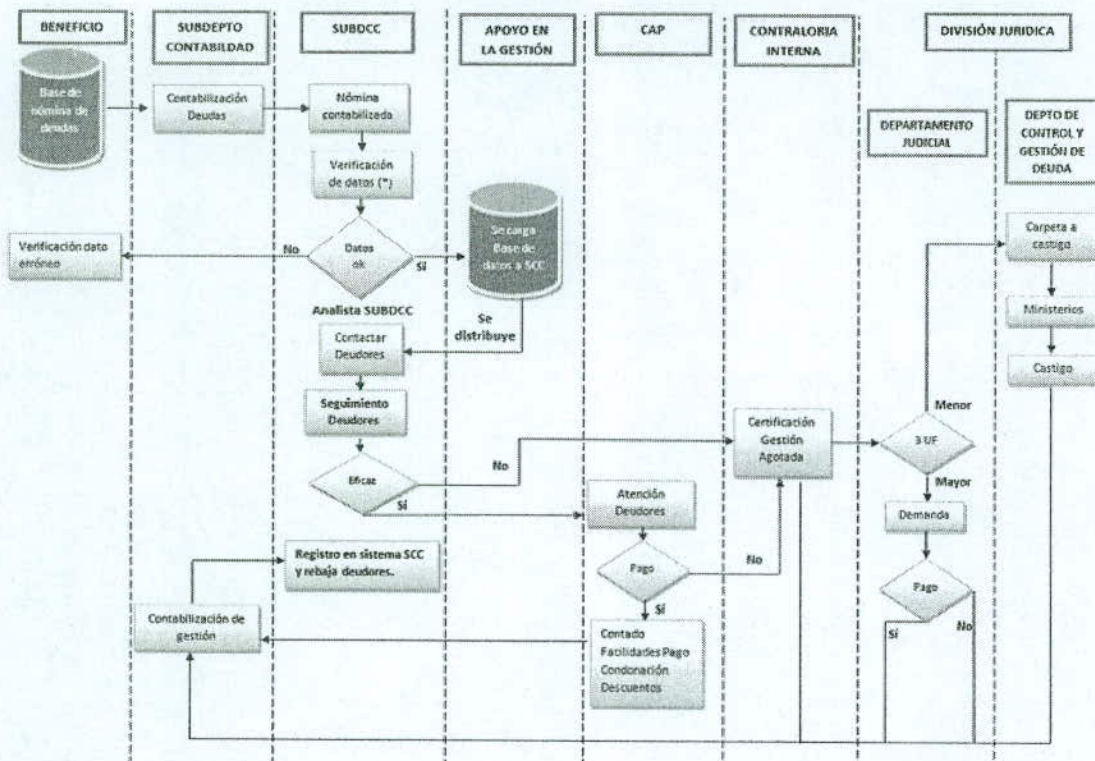
	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	35 de 75 <b>14 SET. 2018</b>


**Subdepartamento de Cobranza Centralizada**

El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas, quienes tienen la finalidad de coordinar, gestionar, evaluar y realizar un control del modelo del cobro de pago indebido de beneficios concedidos por el Instituto en la etapa prejudicial.

El objetivo es establecer una relación con el Departamento de **Canales de Atención Presencial a través de su División Canales de Atención a Clientes** y entregar información de nuestra la gestión y obtener retroalimentación para para un mejoramiento continuo.

**BENEFICIOS MAL PAGADOS**



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			36 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

## 1. 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 de ésta deberá enviar dicha información al coordinador correspondiente de la División Beneficios, con el fin que sea éste el que los envíe a contabilizar. Esta acción se realiza a través del sistema de cobranza Centralizada en el módulo de "detecta deuda".

Una vez contabilizada la nómina de Cobros Indevidos, deberá ser despachada al SUBDCC el cual revisará 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.

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:
  - 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

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	37 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

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 Nº 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 período 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:

- 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 visada por el abogado regional para luego
- c) ser sometida a consideración del respectivo Director Regional.

#### Asistente Social

Se encargará de orientar 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.



 <p>IPS Instituto Previsional de Salud Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	38 de 75

403

14 SET. 2018

### 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:**

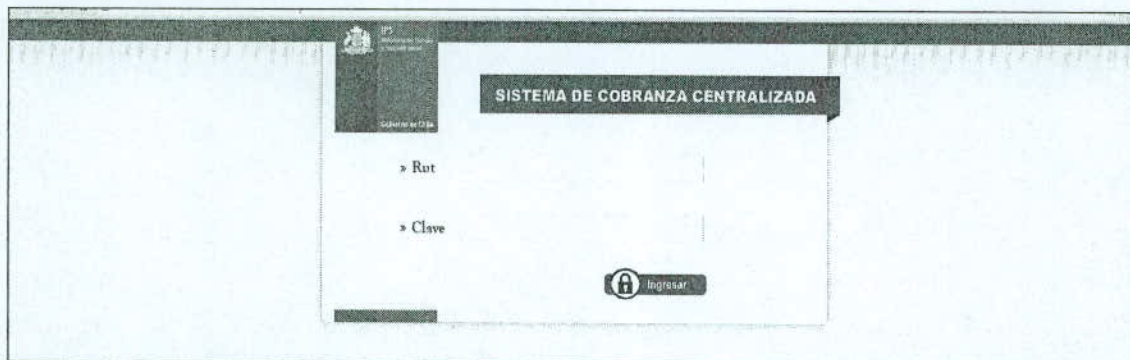
El Deudor se presenta en Sucursal con Carta Aviso del Subdepartamento de Cobranza Centralizada, la cual estipula los antecedentes de la Deuda notificada.

### Perfil Ejecutivo CAP


#### **Control de Acceso:**

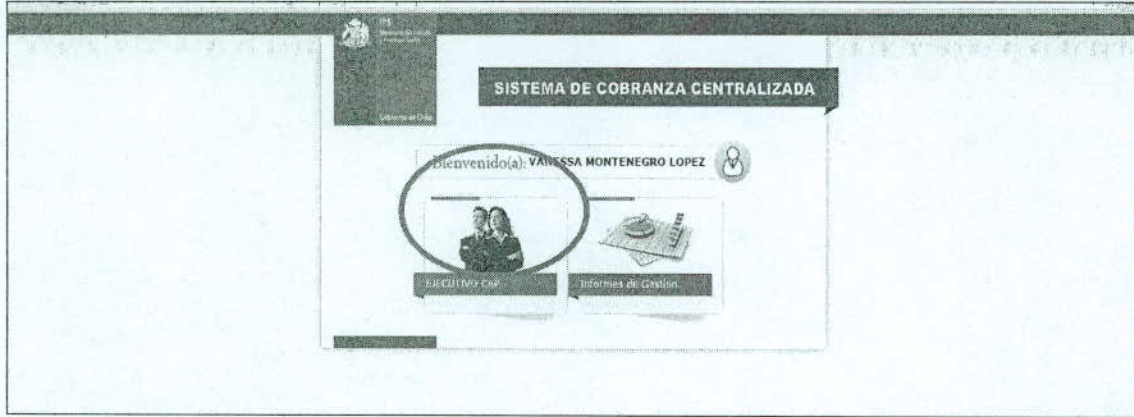
El funcionario que entrevista al deudor debe ingresar al Aplicativo cuya URL es

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



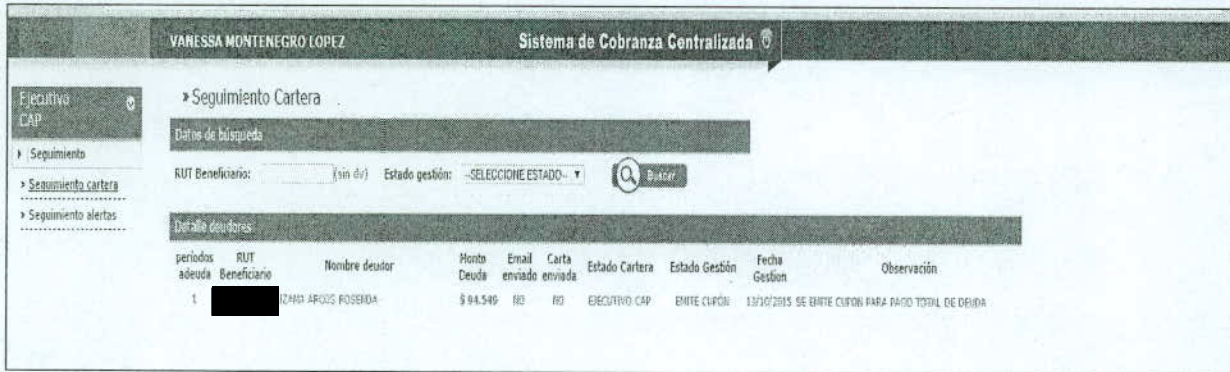
Una vez aceptada las credenciales de acceso, aparece la siguiente pantalla (ver imagen), en la cual debe seleccionar la opción ejecutivo CAP.

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		39 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	




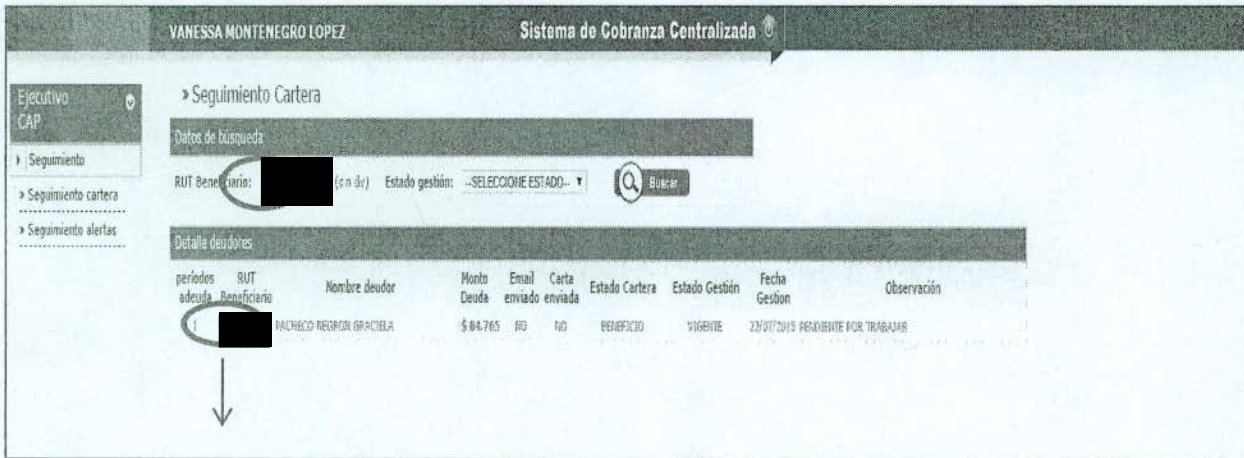
**Seguimiento de Cartera (Hoja de Ruta)**

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>Ministerio de Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			40 de 75 <b>14 SET. 2018</b>




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



 <p>IPS Ministerio de Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
			41 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**Cupón de pago - Pago al Contado**

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



**Cupón de Pago Instituto de Previsión Social**

FOLIO :  
FECHA PAGO : 14-10-2015  
SUCURSAL :

Recibi de Sr(a) : PACHECO NEGRON GRACIELA      RUT : ██████████

Correlativo a :  
Pensión Basica Solidaria de Vejez - \$84.765

Forma de Pago  
Efectivo  Cheque   
Total a Pagar  
\$ 84.765

Timbre Caja

Emite : VANESSA MONTENEGRO LOPEZ

**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.

VANESSA MONTENEGRO LOPEZ
Sistema de Cobranza Centralizada

**Solicita Acuerdo Pago**

Detalle deudas

RUT ejecutivo CAP: ██████████  
RUT Analista Deuda: ██████████  
RUT ejecutivo CALL: ██████████  
RUT deudor: ██████████


Nombre ejecutivo CAP: SOLEDAD ANDRADA LOBOS  
Nombre Analista Deuda: MARCELA SOTO JEDRA  
Nombre ejecutivo CALL: JUAN PABLO PARRA  
Nombre deudor: Alberto Carrasco Escobar

Cantidad deudas	Monto nominal	Intereses	Ajuste	Multa	Monto actualizado	Monto pagado	Abono	cuotas
2	100.000	30.000	75.000	75.000	306.000	0	50.000	10

Fecha de pago	cuota	Monto	Fecha Vencimiento
10-01-2015	1	30.000	10-01-2015
10-02-2015	2	30.000	10-02-2015
10-03-2015	3	30.000	10-03-2015
10-04-2015	4	30.000	10-04-2015
10-05-2015	5	30.000	10-05-2015
10-06-2015	6	30.000	10-06-2015
10-07-2015	7	30.000	10-07-2015
10-08-2015	8	30.000	10-08-2015
10-09-2015	9	30.000	10-09-2015
10-10-2015	10	30.000	10-10-2015

**Descuento por Pensión**

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

 <p>IPS Instituto Previsional Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		42 de 75	14 SET. 2018



Subdepartamento de Cobranza Centralizada  
Instituto de Previsión Social  
Huérfanos 886, 3º piso - Santiago  
Teléfono 2965 32 22  
www.ips.gob.cl

**AUTORIZACION Y MANDATO  
(Solo Beneficiario Pensionado)**

Santiago, lunes, 20 de agosto de 2018

Yo, **VARGAS HUICHAPANI MARIA LINDANA**, R.U.N. Nro. **8.221.993-5**, autorizo al **INSTITUTO PREVISIONAL SOCIAL**, vengo en otorgar mandato especial e irrevocable en los términos del artículo 241 del Código de Comercio, para que descuenta de mi pensión [ ] la deuda del beneficio [ ] mal percibido ascendente a \$ **214.451**, que autorizo se descuenta en [ ] cuotas iguales (no superando el 15% mensual) y sucesivas de \$ [ ], y la última cuota de \$ [ ], a contar del mes de [ ]

Firma de quien autoriza

RUN: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO  
TIMBRE

**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 Ejecutivo 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**

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

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

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		<b>43 de 75</b>	<b>14 SET. 2018</b>

- 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.

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 cuotas, este tendrá que ser derivado al Área de Servicio Social de la Sucursal para otorgar Facilidades de Pagos de acuerdo con los procedimientos vigentes.

Cuando se recupere la deuda por parte de la CAPRI, el Cajero de la sucursal cambiará el estado del cupón de emitido a cupón pagado, el dinero recibido como pago será depositado en la cuenta corriente del Banco Estado N° 251909, posteriormente el cajero deberá subir al sistema el cupón de pago timbrado, el Boucher del depósito y el TD (comprobante contable). Por su parte la Unidad de Control de Recaudación dependiente del Subdepartamento de Tesorería revisara los cupones en Estado pagado versus la documentación subida en el sistema, de los documentos antes mencionados para posteriormente dar por cargado dicho cupón el sistema de cobranza centralizada.


Todos los meses la Unidad de Control de Recaudación remitirá un listado con los cupones cargados al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, el analista contable de esta último lo revisará contra los cupones pagados al fin de aclarar estos últimos cuadrar la información.

**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.

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	44 de 75

14 SET. 2018

VANESSA MONTENEGRO LOPEZ Sistema de Cobranza Centralizada

**Solicita Condonación**

**Detalle deudor:**

RUT	Nombre	Email	Contacto
	FACHICO NEGRO GRACIELA		

Periodo adeudados	Monto nominal	Intereses	Recupere	Monto actualizado	Solicitud condonación
1	\$ 24.765	30	€ 0	\$ 24.765	

**Adjuntar documentos de solicitud condonación**

Subir solicitud de condonación firmada por deudor (formato pdf, doc, ppt, gif, jpg)

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Subir fotocopia de cedula de identidad (formato pdf, doc, ppt, gif, jpg)

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Subir otros documentos extras (formato pdf, doc, ppt, gif, jpg)

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Observaciones

Apagar

Volver

Presionando el botón Solicitud Condonación, se desplegará en pantalla el formulario de solicitud de condonación con datos precargados, aquellos datos que no estén precargados y sean necesarios, deberán ser llenados por el ejecutivo CAP, posteriormente deberá imprimir y entregar al deudor para este lo firme, una vez realizado este paso se debe escanear y adjuntar el documento para su registro.

**SOLICITUD DE CONDONACIÓN Y/O FACILIDADES DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL**

FOLIO : PRUEBA  
 AGENCIA IPS O UNIDAD :  
 FECHA : 20-08-2018  
 INSTITUCIÓN :

Señor:  
 DIRECTOR REGIONAL IPS

**IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE**

NOMBRE COMPLETO	
CEDULA NACIONAL DE IDENTIDAD	Nº INSCRIPCIÓN PENSIONADO
PARAGUAYA Nº 0158 BARRIO SAN MIGUEL PUNTA ARENAS	
DOMICILIO	
CAUSANTE	Nº INSCRIPCIÓN PENSIONADO
CEDULA DE IDENTIDAD	

En consideración a la notificación folio Nº 13858 de fecha 17/04/2018 cuyo detalle es el siguiente :

BENEFICIO	MONTO
Pensión de Vejez	\$ 214.451


Por el periodo desde hasta

Expongo a Ud. que mi situación económica actual, según podrá establecer con el informa socio-económico, no me permite hacer frente a la obligación de restituir la suma adeudada, por lo tanto, solicito de conformidad con lo dispuesto en el Art. 3º del D.L. Nº 3.536 y en su Reglamento contenido en el D.S Nº 20, de fecha 24 de Febrero de 1983, la condonación de mi deuda. En el evento que se desestimare la condonación impetrada, solicito se me otorguen facilidades para restituir la suma adeudada, y se me fije el Nº de [ ] cuotas mensuales de \$ [ ] cada una, monto que no exceda el 20% de mis ingresos. Para el efecto facuto desde ya a la Institución para descontar mensualmente de mi pensión o pagar de cualquier ingreso que me corresponda percibir la cuota correspondiente, según proceda. Tomo conocimiento que el no cumplimiento del compromiso de pago que adquiere en este acto, dará origen a cobranza judicial por el IPS

FIRMA ASISTENTE SOCIAL O MINISTRO DE FE      FIRMA DEL SOLICITANTE

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN

Ex Caja :  
 FOLIO :  
 AGENCIA IPS O UNIDAD : 9999  
 FECHA : 20-08-2018

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	<b>403</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
		Página	45 de 75	<b>14 SET. 2018</b>

Para resolver acerca de las solicitudes sobre otorgamiento de condonación, las autoridades con facultades para resolver deberán contar con un Informe Socioeconómico del solicitante y de su grupo familiar.

### 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 para 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.

En los casos que la deuda sea detectada en los CAPRI, el ejecutivo CAPRI lo ingresara en el módulo detecta deuda y se enviará la información por correo electrónico en forma inmediata al coordinador de la División de Beneficios en sus Departamentos de Concesión o Pagos según corresponda, para la verificación de datos, registro y envío a contabilización.



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		46 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

PERFIL EJECUTIVO CAP
Sistema de Cobranza Centralizada

**Ejecutivo CAP**

- ▶ Seguimiento
  - ▶ Seguimiento cartera
  - ▶ Seguimiento alertas
- ▶ Detección
  - ▶ Detecta deuda
  - ▶ Consulta deuda detectada

» Detección Deuda

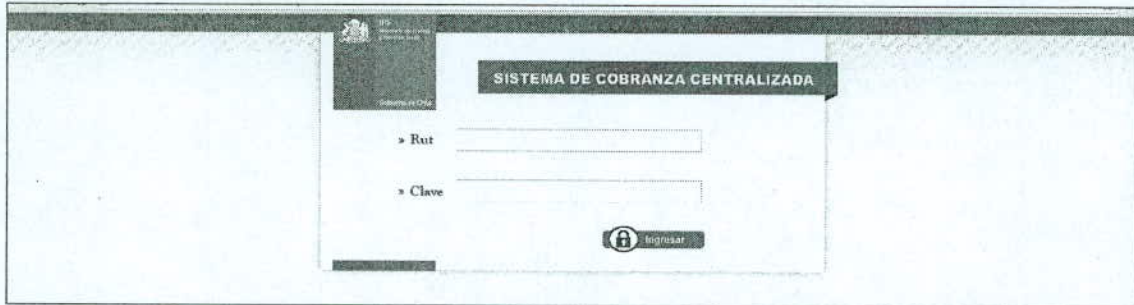
Datos de búsqueda

RUT Beneficiario:

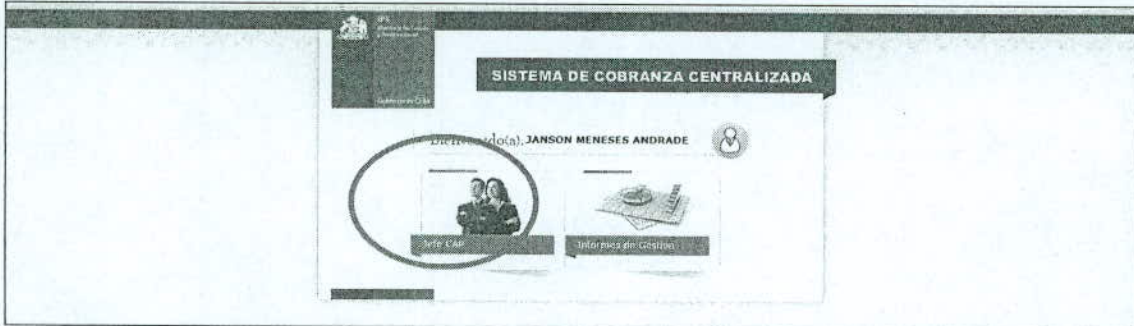
## 2. PERFIL JEFE CAPRI


### 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 CAPRI.

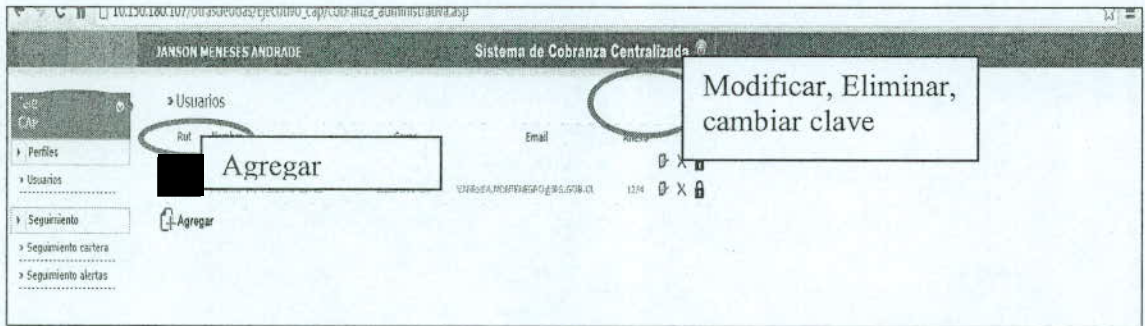


	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	47 de 75

403  
14 SET. 2018

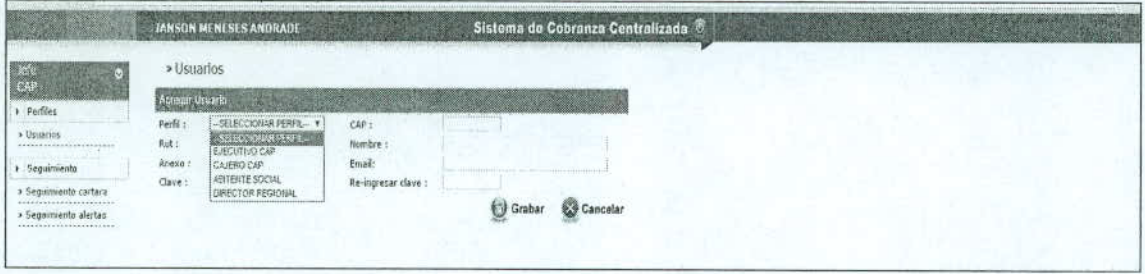
**Perfiles/Usuarios**

En el menú, hay una opción **usuarios**, que permite al jefe CAP, agregar, modificar datos, eliminar y cambiar clave de acceso, para aquellos usuarios que están bajo su dependencia.



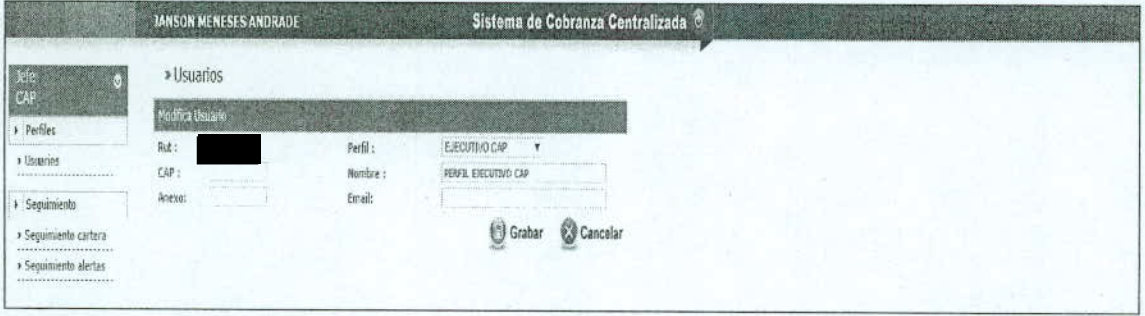
**Agregar usuarios**


En esta pantalla el jefe CAP, podrá agregar usuarios con perfiles de: ejecutivo CAP, cajero CAP, Asistente Social, Director Regional.



**Modificar datos usuarios**

En esta pantalla el jefe CAP, podrá modificar datos de usuarios (Perfil, CAP, Anexo, Email).



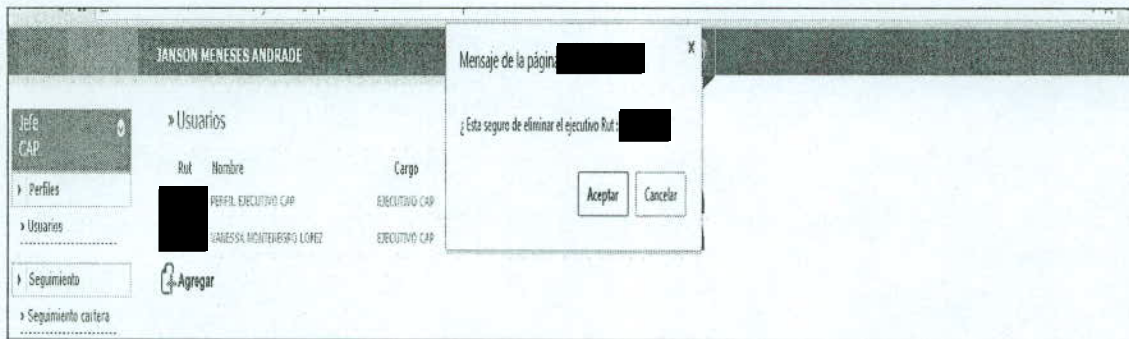
 IPS Ministerio de Salud y Previsión Social  Gobierno de Chile	<b>MANUAL          DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL          MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE          COBRANZA          INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	48 de 75

403

14 SET. 2018

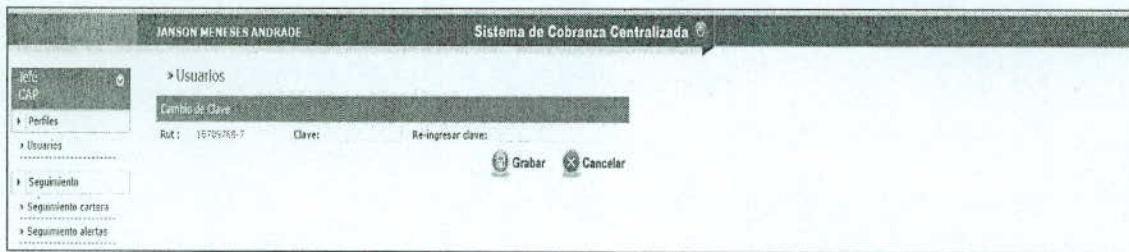
### Eliminar usuarios

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




### Cambio Clave

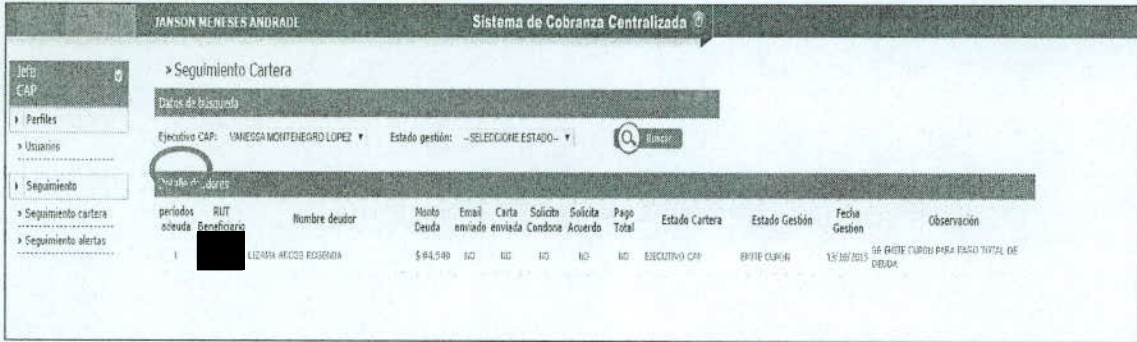
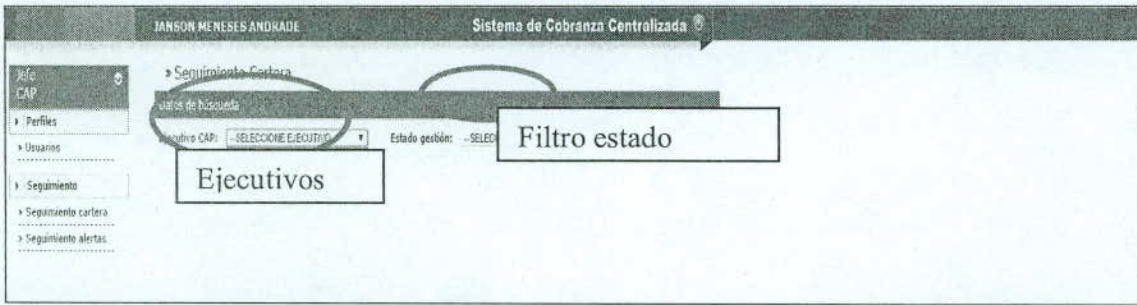
En esta pantalla el jefe CAP, podrá realizar cambios de clave de acceso de los usuarios.



### 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.

 <p>IP5 Ministerio del Trabajo y Previsión Social</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		49 de 75	14 SET. 2018



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.

**3. 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.

**4. ESCALAMIENTO CASOS COMPLEJOS**

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



**MANUAL  
DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL  
MAL CONCEDIDOS**

**DEPARTAMENTO DE  
COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

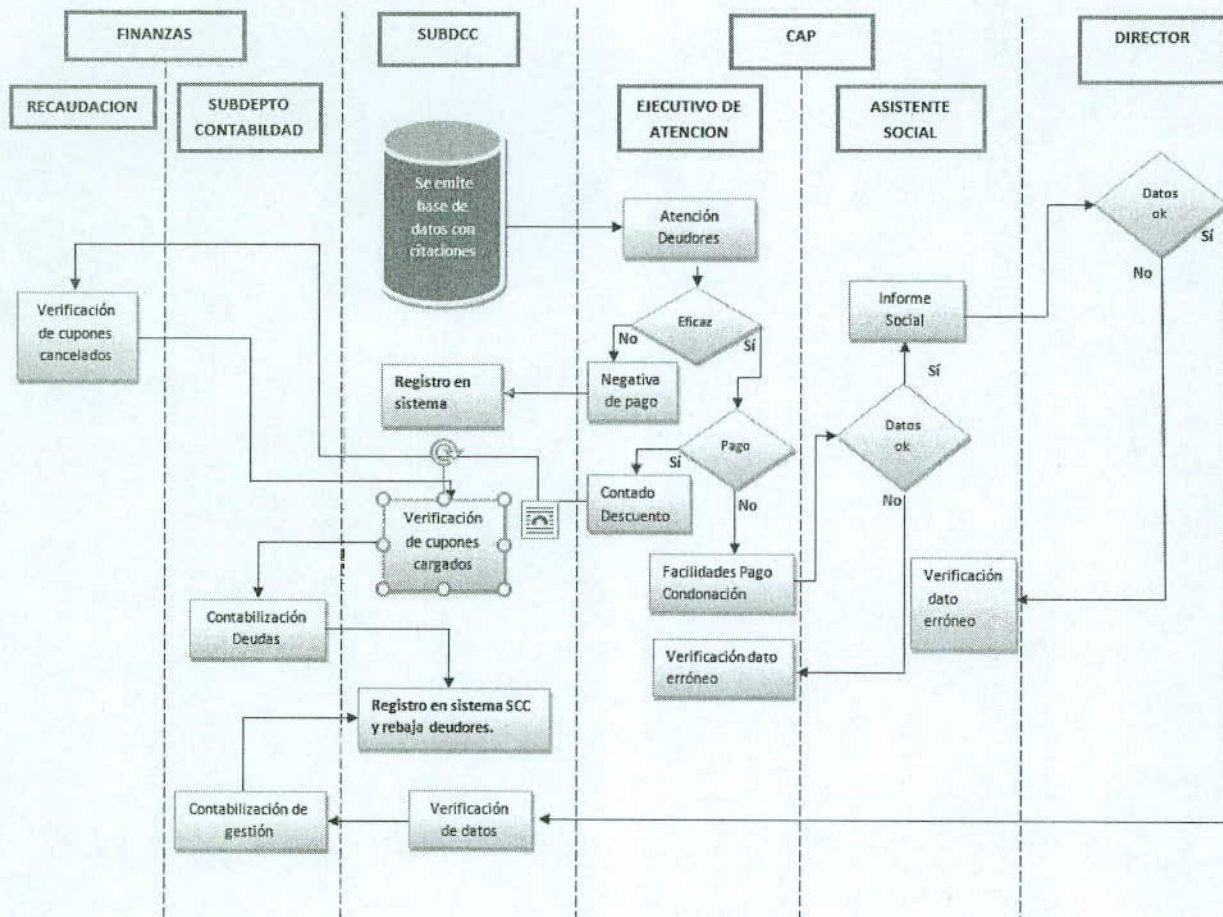
403


Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
		Fecha Aprobación Legal	
		Página	50 de 75

14 SET. 2018

**5. FLUJOGRAMA CANALES DE ATENCIÓN:**

**CANALES DE ATENCIÓN**



 <p>IPS Instituto Previsional de Salud Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	
		51 de 75 <b>14 SET. 2018</b>		

**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.
- 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:** Alfanumérico, 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.

**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.
- 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.



**MANUAL  
DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL  
MAL CONCEDIDOS**

**DEPARTAMENTO DE  
COBRANZA  
INSTITUCIONAL**

403

Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
		Fecha Aprobación Legal	
		Página	52 de 75


14 SET. 2018

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:** Alfanumérico, 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.


**TIPOS DE DEUDA:**

Glosa	Detalle
AFP	Aporte Familiar Permanente
AGFP	Aguinaldo Fiestas Patrias
AGNAV	Aguinaldo Navidad
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
ASFAM	Asignación Familiar
ASIMAT	Asignación Maternal
ASMUER	Asignación por Muerte
BDO	Bodas de Oro
BI	Bono Invierno
BPH	Bono por Hijo
CBRDUP	Cobro Duplicado
CON	Pensiones de Convivencia
CUIDEP	Bono Cuidadores Personas Dependientes
INDCAR	Indemnización del carbón
INDEM	Indemnización
INV	Pensión de Invalidez
INVABS	Invalidez Absoluta
LEYESP	Ley Especial
ORF	Orfandad

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
			53 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

ORFINV	Pensión de Orfandad Inválida
PBSI	Pensión Básica Solidaria de Invalidez
PBSV	Pensión Básica Solidaria de Vejez
PNC	Pensión no contributiva
RETIG	Pensión Ley Retig
SALUDREB	Bonificación de Salud
SCEAC	Subsidio de Cesantía Antiguas Cajas
SDM	Subsidio Discapacidad Mental
SEGVIDA	Seguro de Vida
SPE	Subsidio Pago Electrónico
STJ	Subsidio al Trabajador Joven
SUBCES	Subsidio de Cesantía
SUF	Subsidio Familiar
VAL	Ley Valech
VEJ	Pensión de Vejez
VIU	Pensión de Viudez



	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	403
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	54 de 75
			14 SET. 2018	

**ANEXO A**

**INFORME SOCIOECONOMICO**

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

**ESTADO CIVIL:** .....

**DOMICILIO:** .....

..... **N.º:** .....

**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

**OBSERVACIONES:**

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		55 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**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:

.....  
 .....  
 .....

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	56 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**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 \$.....

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	57 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**SÍNTESIS DEL CASO Y OPINIÓN ASISTENTE SOCIAL**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

**NOMBRE FIRMA ASISTENTE SOCIAL**

.....

FECHA: .....

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	58 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

### 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 de 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 DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		59 de 75	<b>14 SET. 2018</b>

### ANEXO N° 3

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

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			60 de 75 <b>14 SET. 2018</b>


## 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. Subdepartamento de Actualización de Pagos de la Davison Beneficios
- c. Subdepartamento de Operaciones no Previsionales de la División Beneficios
- d. Unidad de Registro Contable, del Subdepartamento de Contabilidad
- e. de Finanzas y Contabilidad.

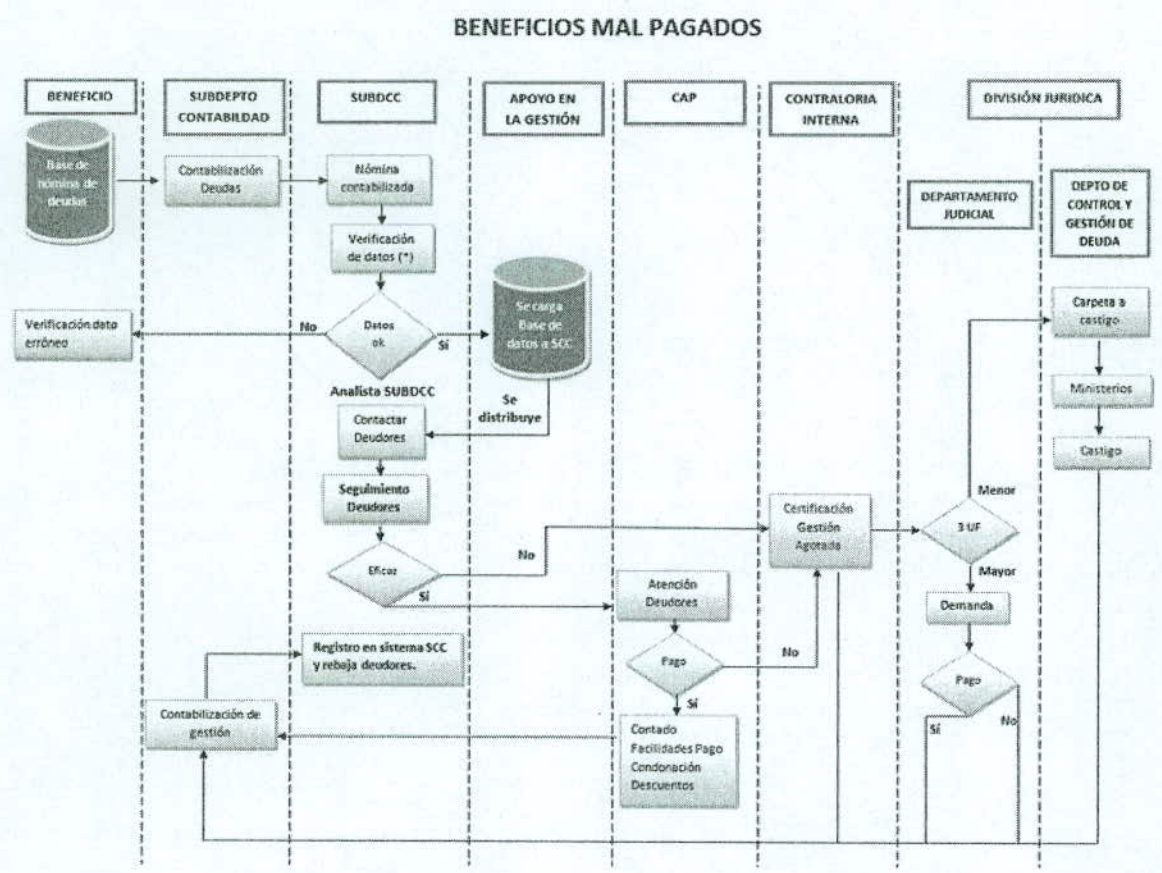
 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	61 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**Subdepartamento de Cobranza Centralizada**


El Subdepartamento de Cobranza Centralizada se compone de Jefatura, Coordinador(a), Analistas, quienes tienen la finalidad de coordinar, gestionar, evaluar y realizar un control del modelo del cobro de pago indebido de beneficios concedidos por el Instituto en la etapa prejudicial.

El objetivo es establecer una relación con la División de Beneficios y estamos interesados y entregar información de la gestión y obtener retroalimentación para un mejoramiento continuo.

**FLUJOGRAMA:**





 <p>Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
		62 de 75 <b>14 SET. 2018</b>	

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, con el total de deudas por conceptos de cobros indebidos a la Unidad de Registro Contable, que recibirá esta nómina **(que debe estar con todos los campos que se requieren)** y las contabilizará en la siguiente cuenta específica:

- 1672 "Deudores por Cobro Indebido SUF"
- 1673 "Deudores por Cobro Indebido Asig. Social"
- 1679 "Deudores por Cobro Indebido Chile Solidario"
- 1666 "Deudores por Cobro Indebido Cesantía"
- 1670 "Deudores por Cobro Indebido Asignación Familiar"
- 1671 "Deudores por Cobro Indebido Pensiones y Otros Beneficios"

Una vez contabilizadas será la Unidad de Registro Contable quien derive al Subdepartamento de Cobranza Centralizada, una vez al mes, a través de un email, oficio, 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:** Alfanumérico, 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.*

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

 <p>MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE CHILE</p>	<b>MANUAL</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	<b>DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>			
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
Fecha Aprobación Legal				
		Página	63 de 75	


14 SET. 2018

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

<b>Tipo beneficio:</b>	Sigla entregada por Subdepartamento de Cobranza Centralizada.
<b>Período pago erróneo:</b>	mes y año.
<b>Monto:</b>	Sólo numérico sin punto y sin signo peso \$
<b>Nombre CAP:</b>	Se entregará una tabla de sucursales.
<b>Código CAP:</b>	Se entregará una tabla de sucursales.
<b>Código región:</b>	Se entregará una tabla de región.


**TIPOS DE DEUDA:**

Glosa	Detalle
AFP	Aporte Familiar Permanente
AGFP	Aguinaldo Fiestas Patrias
AGNAV	Aguinaldo Navidad
APSI	Aporte Previsional Solidario de Invalidez
APSV	Aporte Previsional Solidario de Vejez
ASFAM	Asignación Familiar
ASIMAT	Asignación Maternal
ASMUER	Asignación por Muerte
BDO	Bodas de Oro
BI	Bono Invierno
BPH	Bono por Hijo
CBRDUP	Cobro Duplicado
CON	Pensiones de Convivencia
CUIDEP	Bono Cuidadores Personas Dependientes
INDCAR	Indemnización del carbón
INDEM	Indemnización
INV	Pensión de Invalidez
INVABS	Invalidez Absoluta
LEYESP	Ley Especial
ORF	Orfandad
ORFINV	Pensión de Orfandad Inválida
PBSI	Pensión Básica Solidaria de Invalidez


	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>			<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	64 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

PBSV	Pensión Básica Solidaria de Vejez
PNC	Pensión no contributiva
RETIG	Pensión Ley Retig
SALUDREB	Bonificación de Salud
SCEAC	Subsidio de Cesantía Antiguas Cajas
SDM	Subsidio Discapacidad Mental
SEGVIDA	Seguro de Vida
SPE	Subsidio Pago Electrónico
STJ	Subsidio al Trabajador Joven
SUBCES	Subsidio de Cesantía
SUF	Subsidio Familiar
VAL	Ley Valech
VEJ	Pensión de Vejez
VIU	Pensión de Viudez


CODIGOS DE SUCURSALES INP Y CODIGOS DE COMUNAS				
REGION	CODIGO	SUCURSAL	CODIGO	COMUNAS
ARICA-PARINACOTA	111	ARICA	15101	ARICA
	111		15102	CAMARONES
	111		15201	PUTRE
	111		15202	GRAL LAGOS
TARAPACA	112	IQUIQUE	1101	IQUIQUE
	112		1402	CAMIÑA
	112		1403	COLCHANE
	112		1404	HUARA
	112		1405	PICA
	112		1107	ALTO HOSPICIO
	112		1401	POZO ALMONTE
ANTOFAGASTA	120	ANTOFAGASTA	2101	ANTOFAGASTA
	120		2102	MEJILLONES
	120		2103	SIERRA GORDA
	120		2104	TALTAL
	121	CALAMA	2201	CALAMA
	121		2203	SAN PEDRO ATACAMA
	121		2202	OLLAGUE
	123	TOCOPILLA	2301	TOCOPILLA
	123		2302	MARIA ELENA
CALAMA	211	COPIAPO	3101	COPIAPO

 <p>JPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	
			Fecha Aprobación Legal	
			Página	
		65 de 75 <b>14 SET. 2018</b>		


	211		3102	CALDERA
	211		3103	TIERRA AMARILLA
	212	CHAÑARAL	3201	CHAÑARAL
	212		3202	DIEGO DE ALMAGRO
	213	VALLENAR	3301	VALLENAR
	213		3302	ALTO DEL CARMEN
	213		3303	FREIRINA
	213		3304	HUASCO
COQUIMBO	220	LA SERENA	4101	LA SERENA
	220		4106	VICUÑA
	220		4105	PAIHUANO
	220		4104	LA HIGUERA
	221	COQUIMBO	4102	COQUIMBO
	221		4103	ANDACOLLO
	223	OVALLE	4301	OVALLE
	223		4302	COMBARBALA
	223		4303	MONTE PATRIA
	223		4304	PUNITAQUI
	223	ILLAPEL	4305	RIO HURTADO
	222		4201	ILLAPEL
	222		4202	CANELA
	222		4203	LOS VILOS
222		4204	SALAMANCA	
VALPARAISO	320	VALPARAISO	5101	VALPARAISO
	320		5104	JUAN FERNANDEZ
	320		5201	ISLA DE PASCUA
	320		5102	CASABLANCA
	329	VIÑA DEL MAR	5109	VIÑA DEL MAR
	329		5103	CON CON
	329		5107	QUINTERO
	329		5105	PUCHUNCAVI
	326	QUILPUE	5106	QUILPUE
	326		5108	VILLA ALEMANA
	313	SAN FELIPE	5701	SAN FELIPE
	313		5301	LOS ANDES
	313		5302	CALLE LARGA
	313		5303	RINCONADA
	313		5304	SAN ESTEBAN
	313		5702	CATEMU
	313		5703	LLAYLLAY

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
			66 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

	313	QUILLOTA	5704	PANQUEHUE	
	313		5705	PUTAENDO	
	313		5706	SANTA MARIA	
	327		5501	QUILLOTA	
	327		5502	LA CALERA	
	327		5401	LA LIGUA	
	327		5505	LIMACHE	
	327		5402	CABILDO	
	327		5504	LA CRUZ	
	327		5506	NOGALES	
	327		5503	HIJUELAS	
	327		5507	OLMUE	
	327		5405	ZAPALLAR	
	327		5403	PAPUDO	
	327		5404	PETORCA	
	381		SAN ANTONIO	5601	SAN ANTONIO
	381			5602	ALGARROBO
	381			5603	CARTAGENA
381	5604	EL QUISCO			
381	5605	EL TABO			
381	5606	SANTO DOMINGO			
LIBERTADOR B. O'HIGGINS	510	RANCAGUA	6101	RANCAGUA	
	510		6102	CODEGUA	
	510		6103	COINCO	
	510		6104	COLTAUCO	
	510		6105	DOÑIHUE	
	510		6106	GRANEROS	
	510		6108	MACHALÍ	
	510		6109	MALLOA	
	510		6110	MOSTAZAL	
	510		6111	OLIVAR	
	510		6116	REQUINOA	
	510		6114	QUINTA DE TILCOCO	
	515		RENGO	6115	RENGO
	523		SAN FERNANDO	6301	SAN FERNANDO
	523	6303		CHIMBARONGO	
	523	6305		NANCAGUA	
	523	6306		PLACILLA	
	524	SANTA CRUZ	6310	SANTA CRUZ	
524	6307		PERALILLO		
524	6302		CHEPICA		


 <p>YPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	67 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

	524		6304	LOLOL
	524		6206	PAREDONES
	524		6309	PUMANQUE
	524		6306	PALMILLA
	520	SAN VICENTE	6117	SAN VICENTE
	520		6112	PEUMO
	520		6107	LAS CABRAS
	520		6113	PICHIDEGUA
	573	PICHILEMU	6201	PICHILEMU
	573		6205	NAVIDAD
	573		6202	LA ESTRELLA
	573		6204	MARCHIHUE
	573		6203	LITUECHE
MAULE	620	TALCA	7101	TALCA
	620		7103	CUREPTO
	620		7105	MAULE
	620		7106	PELARCO
	620		7107	PENCAHUE
	620		7108	RIO CLARO
	620		7109	SAN CLEMENTE
	620		7110	SAN RAFAEL
	620		7309	VICHUQUEN
	611		CURICO	7301
	611	7304		MOLINA
	611	7308		TENO
	611	7307		SAGRADA FAMILIA
	611	7305		RAUCO
	611	7306		ROMERAL
	611	7302		HUALAÑE
	611	7303		LICANTEN
	631	CAUQUENES	7201	CAUQUENES
	631		7202	CHANCO
	631		7203	PELLUHUE
	632	CONSTITUCION	7102	CONSTITUCION
	632		7104	EMPEDRADO
	641	LINARES	7401	LINARES
	641		7406	SAN JAVIER
	641		7407	VILLA ALEGRE
	641		7403	LONGAVI
	641		7402	COLBUN
	641		7408	YERBAS BUENAS

 <p>IPS Instituto Previsional de Salud Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página


68 de 75 **14 SET. 2018**

	641		7404	PARRAL	
	641		7405	RETIRO	
BIO BIO	720	CONCEPCION	8101	CONCEPCION	
	720		8103	CHIGUAYANTE	
	720		8107	PENCO	
	720		8404	COELEMU	
	720		8111	TOME	
	720		8313	YUMBEL	
	720		8303	CABRERO	
	720		8108	SAN PEDRO DE LA PAZ	
	720		8105	HUALQUI	
	720		8109	SANTA JUANA	
	720		8112	HUALPEN	
	720		8104	FLORIDA	
	713		CHILLAN	8401	CHILLAN
	713			8402	BULNES
	713	8403		COBQUECURA	
	713	8405		COIHUECO	
	713	8406		CHILLAN VIEJO	
	713	8407		EL CARMEN	
	713	8408		NINHUE	
	713	8409		ÑIQUEN	
	713	8410		PEMUCO	
	713	8411		PINTO	
	713	8412		PORTEZUELO	
	713	8413		QUILLON	
	713	8414		QUIRIHUE	
	713	8415		RANQUIL	
	713	8416	SAN CARLOS		
	713	8417	SAN FABIAN		
713	8418	SAN IGNACIO			
713	8419	SAN NICOLAS			
713	8420	TREGUACO			
713	8421	YUNGAY			
741	LOS ANGELES	8301	LOS ANGELES		
741		8306	NACIMIENTO		
741		8311	SANTA BARBARA.		
741		8305	MULCHEN		
741		8304	LAJA		
741		8309	QUILLECO		
741		8302	ANTUCO		


 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
			69 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

	741		8314	ALTOS DEL BIO BIO
	741		8307	NEGRETE
	741		8310	SAN ROSENDO
	741		8308	QUILACO
	741		8312	TUCAPEL
	724	LOTA	8106	LOTA
	724		8202	ARAUCO
	724		8201	LEBU
	724		8203	CAÑETE
	724		8102	CORONEL
	724		8206	LOS ALAMOS
	724		8204	CONTULMO
	724		8207	TIRUA
	724		8205	CURANILAHUE
	726		TALCAHUANO	8110
ARAUCANÍA	820	TEMUCO	9101	TEMUCO
	820		9108	LAUTARO
	820		9111	NUEVA IMPERIAL
	820		9102	CARAHUE
	820		9112	PADRE LAS CASAS
	820		9116	PUERTO SAAVEDRA
	820		9106	GALVARINO
	820		9119	VILCUN
	820		9114	PITRUFQUEN
	820		9113	PERQUENCO
	820		9103	CUNCO
	820		9107	GORBEA
	820		9118	TOLTEN
	820		9110	MELIPEUCO
	820		9117	TEODORO SCHMIDT
	820		9105	FREIRE
	820		9121	CHOLCHOL
	811	ANGOL	9201	ANGOL
	811		9202	COLLIPULLI
	811		9208	PUREN
	811		9209	RENAICO
	815	VICTORIA	9206	LOS SAUCES
	815		9211	VICTORIA
	815		9203	CURACAUTIN
815	9210		TRAIQUEN	
	815		9204	ERCILLA




 <p>9PS Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			Página
			70 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

	815		9205	LONQUIMAY
	815		9207	LUMACO
	830	VILLARRICA	9120	VILLARRICA
	830		9115	PUCON
	830		9109	LONCOCHE
	830		9104	CURARREHUE
	830			
DE LOS RIOS	910	VALDIVIA	14101	VALDIVIA
	910		14104	LOS LAGOS
	910		14103	LANCO
	910		14106	MARIQUINA
	910		14107	PAILLACO
	910		14108	PANGUIPULLI
	910		14102	CORRAL
	910		14105	MAFIL
	910		14202	FUTRONO
	910		14203	LAGO RANCO
LOS RIOS	921	OSORNO	10301	OSORNO
	921		14204	RIO BUENO
	921		14201	LA UNION
	921		10305	RIO NEGRO
	921		10303	PURRANQUE
	921		10307	SAN PABLO
	921		10304	PUYEHUE
	921		10302	PUERTO OCTAY
	921		10306	SAN JUAN DE LA COSTA
	10		PUERTO MONTT	10101
	10	10109		PUERTO VARAS
	10	10105		FRUTILLAR
	10	10104		FRESIA
	10	10102		CALBUCO
	10	10108		MAULLIN
	10	10107		LLANQUIHUE
	10	10106		LOS MUERMOS
	10		10403	HUALAIHUE
	10		10103	COCHAMO
	22	CASTRO	10201	CASTRO
	22		10202	ANCUD
	22		10208	QUELLON
22	10203		CHONCHI	
22	10210		QUINCHAO	
22	10207		QUELEN	


 <p>IPS Instituto Previsional de Salud Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			71 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

	22		10205	DALCAHUE
	22		10206	PUQUELDON
	22		10204	CURACO DE VELEZ
	22		10209	QUEMCHI
	71	CHAITEN	10401	CHAITEN
	71		10402	FULALEUFU
	71		10404	PALENA
AYSEN	32	COYHAIQUE	11101	COYHAIQUE
	32		11402	RIO IBAÑEZ
	32		11102	LAGO VERDE
	31	PUERTO AYSEN	11201	AYSEN
	31		11203	GUAITECAS
	31		11202	PUERTO CISNES
	81	CHILE CHICO	11401	CHILE CHICO
	82	COCHRANE	11301	COCHRANE
	82		11303	TORTEL
	82		11302	O'HIGGINS
MAGALLANES Y ANTARTIDA	110	PUNTA ARENAS	12101	PUNTA ARENAS
	110		12104	SAN GREGORIO
	110		12102	LAGUNA BLANCA
	110		12103	RIO VERDE
	110		12201	CABO DE HORNS
	150	PUERTO NATALES	12401	PUERTO NATALES
	150		12402	TORRES DEL PAINE
	160	PORVENIR	12301	PORVENIR
	160		12302	PRIMAVERA
	160		12303	TIMAUKEL
METROPOLITANA	400	SANTIAGO	13101	SANTIAGO
	400		13128	RENCA
	400		13125	QUILICURA
	400		13126	QUINTA NORMAL
	400		13103	CERRO NAVIA
	424	ALAMEDA	13101	SANTIAGO
	413	INDEPENDENCIA	13108	INDEPENDENCIA
	413		13104	CONCHALI
	413		13107	HUECHURABA
	413		13127	RECOLETA
	413		13302	LAMPA
	413		13301	COLINA
	413		13303	TIL TIL
	425		SAN MIGUEL	13130
	425	13112		LA PINTANA

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
			72 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

425		13131	SAN RAMON
425		13109	LA CISTERNA
425		13111	LA GRANJA
425		13121	PEDRO AGUIRRE CERDA
425		13116	LO ESPEJO
412	ESTACION	13106	ESTACION CENTRAL
412		13503	CURACAVI
412		13124	PUDAHUEL
412		13117	LO PRADO
422	ÑUÑO A	13120	ÑUÑO A
422		13118	MACUL
422		13113	LA REINA
422		13122	PEÑALOLEN
423	PROVIDENCIA	13123	PROVIDENCIA
441	SAN BERNARDO	13401	SAN BERNARDO
441		13105	EL BOSQUE
441		13403	CALERA DE TANGO
451	BUIN	13402	BUIN
451		13404	PAINE
433	PUENTE ALTO	13201	PUENTE ALTO
433		13203	SAN JOSE DE MAIPO
433		13202	PIRQUE
461	MELIPILLA	13501	MELIPILLA
461		13502	ALHUE
461		13504	MARIA PINTO
461		13505	SAN PEDRO
432	MAIPU	13119	MAIPU
432		13102	CERRILLOS
432		13601	TALAGANTE
432		13605	PEÑAFLO R
432		13603	ISLA DE MAIPO
432		13602	EL MONTE
432		13604	PADRE HURTADO
432		13604	PADRE HURTADO
421	LAS CONDES	13114	LAS CONDES
421		13132	VITACURA
421		13115	LO BARNECHEA
414	LA FLORIDA	13110	LA FLORIDA
414		13129	SAN JOAQUIN

**DATOS CAUSANTE**

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	73 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

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:** Alfanumérico, 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 de 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.

**Desde Sucursales**

En los casos que la deuda sea detectada en sucursales, el Jefe de Sucursal deberá enviar dicha información, a través del detecta deuda 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**

 <p>IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social  Gobierno de Chile</p>	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	<b>Nivel de Confidencialidad</b>	<b>Uso Interno</b>	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	74 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

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, erróneos o duplicados, 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**”

### 3. Flujograma División Beneficios:

	<b>MANUAL DE COBRANZA DE BENEFICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL MAL CONCEDIDOS</b>		<b>DEPARTAMENTO DE COBRANZA INSTITUCIONAL</b>
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha Aprobación Legal
		Página	75 de 75 <b>14 SET. 2018</b>

**BENEFICIOS**

