

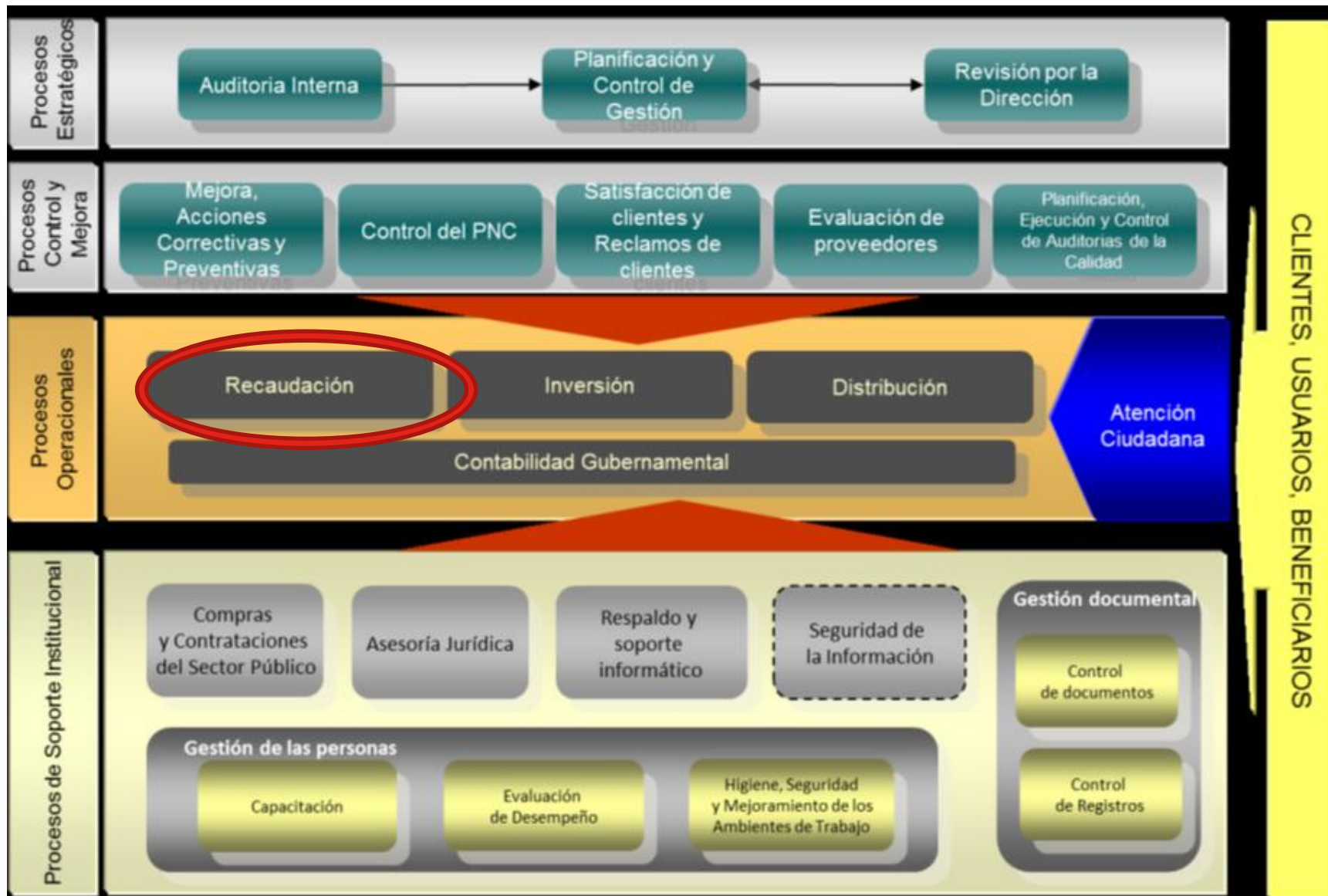
MODELO DE NEGOCIOS RECAUDACION ADMINISTRATIVA / COACTIVA

División Cobranzas y Quiebras

CONTEXTO MISION INSTITUCIONAL Y FOCOS ESTRATEGICOS

"Somos el Servicio Público encargado de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar el Tesoro Público. Generamos Valor Público cuando cumplimos con las obligaciones que nos encomienda la ley, satisfaciendo las necesidades de nuestros ciudadanos(as), usuarios(as) públicos, privados y Gobierno, mediante una gestión orientada al logro de resultados, excelencia en servicios e innovación".

CONTEXTO MODELO DE NEGOCIO TGR



FOCO ESTRATEGICO RECAUDACION

Orientación al logro de resultados



Mejorar la eficacia de recaudación
SEGMENTACION DE CARTERA MOROSA



Gestión moderna de la cartera morosa
CICLO DE COBRANZA

SEGMENTACION DE CARTERA MOROSA

SEGMENTO	tramo_saldo_rut	Nro.Rut/Rol	Nro.Demandas		Monto Saldos
PEQUEÑOS	10% UTM- MM\$10	381.921	548.536	\$	446.457.780.807
MEDIANOS	> MM\$10 - MM\$90	40.273	126.377	\$	1.096.412.156.606
GGDD	> MM\$90	6.965	30.332	\$	2.363.182.463.399
	Total general	429.159	705.245	\$	3.906.052.400.812



Actualizado al 31/08/2017

MODELO DE NEGOCIOS COBRANZAS



**Pequeños
Deudores**



**Medianos
Deudores**



**Grandes
Deudores**

**Cobranza
Administrativa**

**Unidades Operativas
de Cobro**

**Unidades
Grandes Deudores**

GESTION DE COBRANZA

MULTICANALIDAD

COBRO EJECUTIVO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

EFICIENCIA

EFICACIA

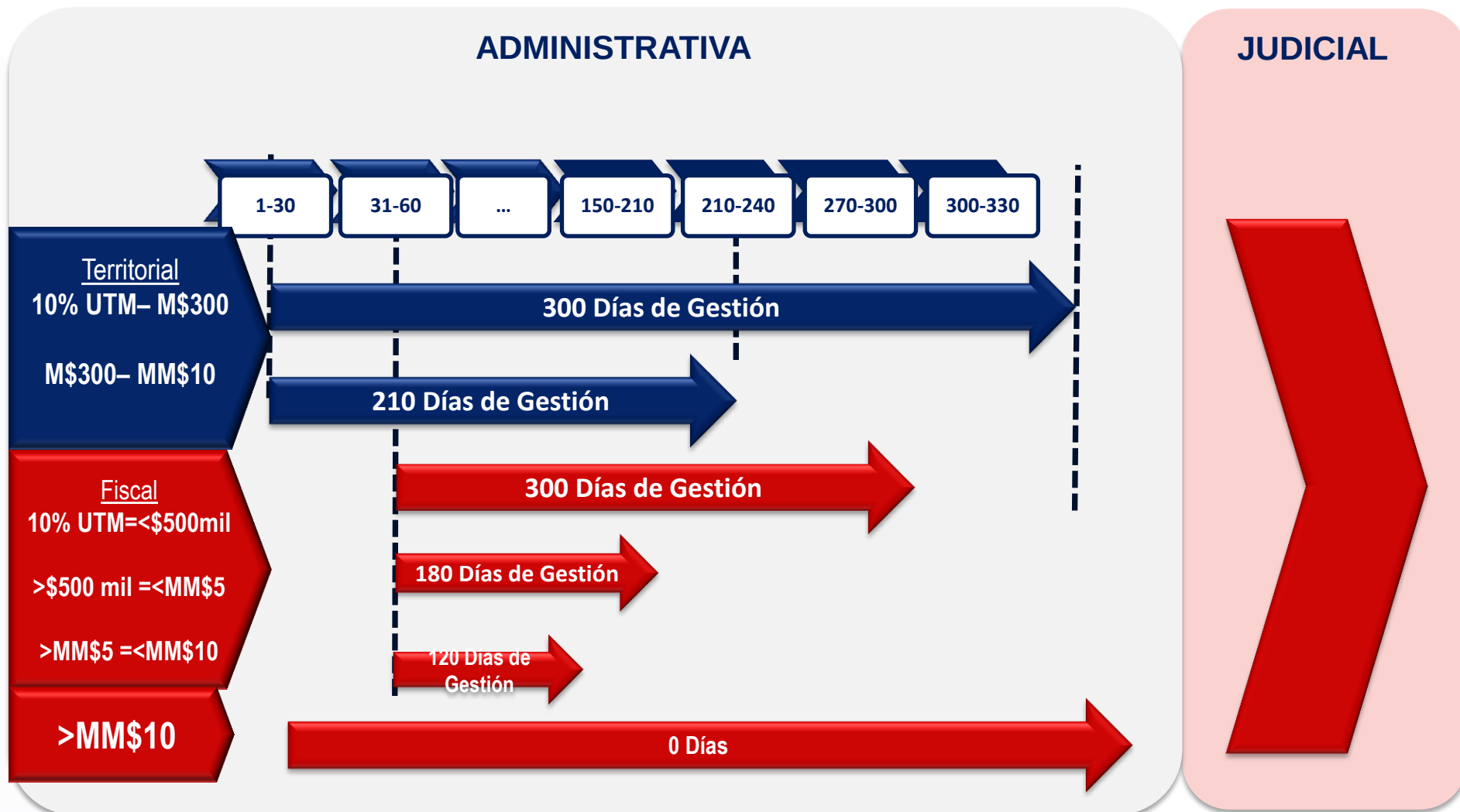
**MODELO DE
ATENCION**

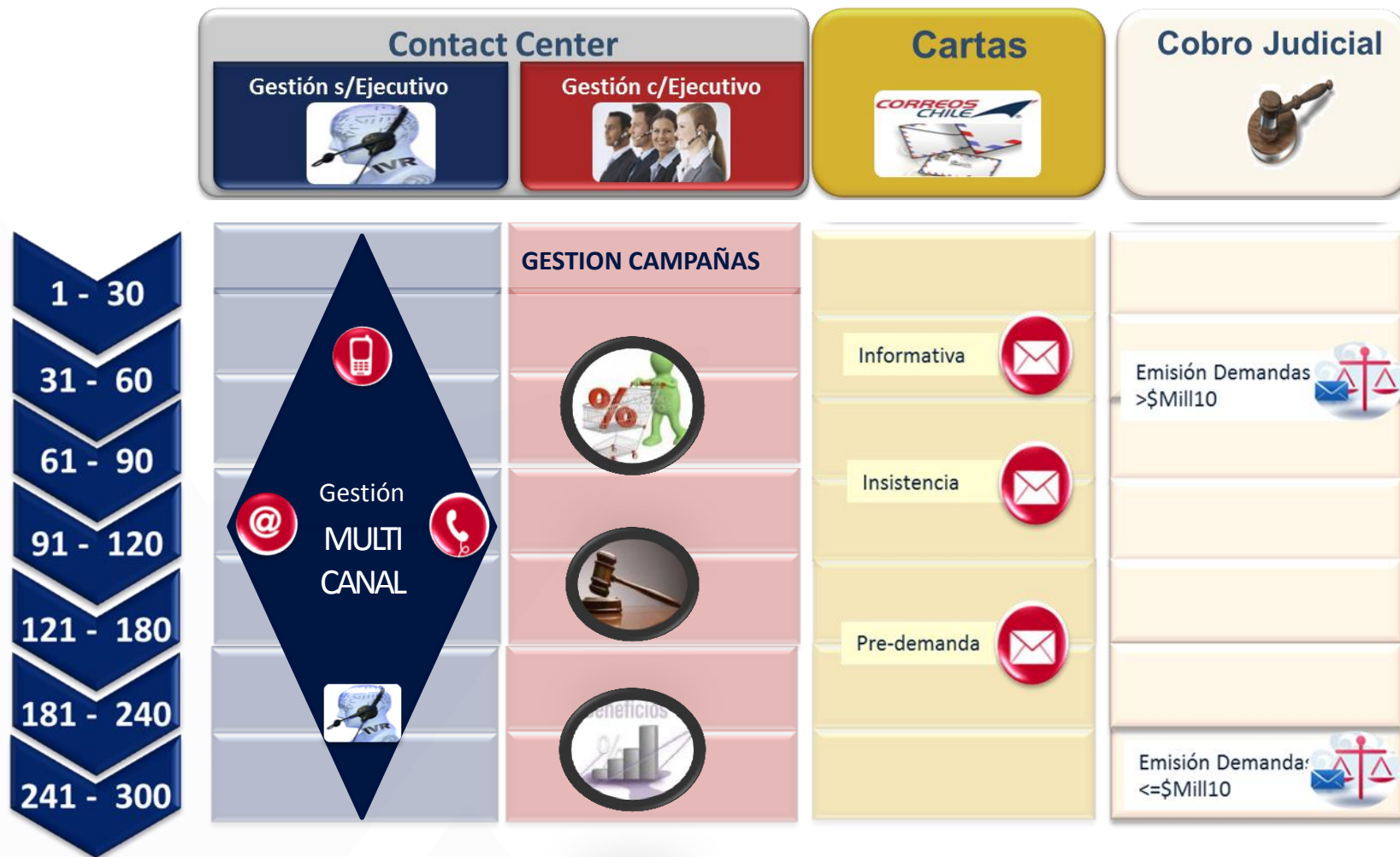
RECAUDACION



GESTION DE CARTERA MOROSA CICLO DE COBRANZA

Naturaleza del Impuesto
Segmento según tramo saldo





PLATAFORMA DE COBRANZA MULTICANAL



**Canales
Virtuales**

**Mayor
Cobertura**

Menor Costo

**Mayor
Efectividad**

ATENCIÓN SIN AGENTE



IVR - TLM



SMS



E-MAIL



CHAT

ATENCIÓN SIN AGENTE



SMS



E-MAIL



CHAT

- Acceso expedito
- Telemensajería

Autoatención

ATENCIÓN SIN AGENTE



ATENCIÓN SIN AGENTE



ATENCIÓN SIN AGENTE



IVR - TLM



SMS



E-MAIL



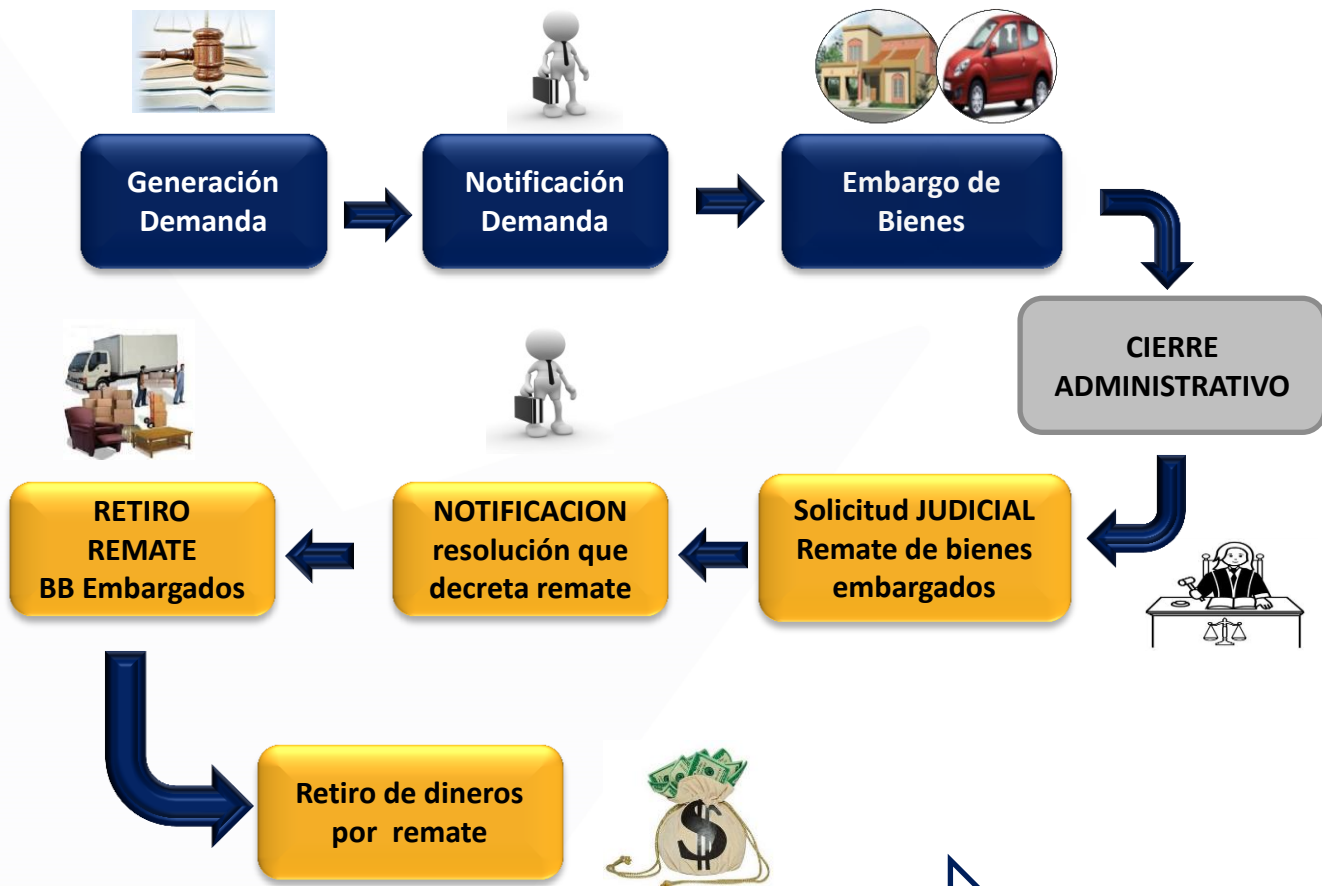
Interacción

**Atención
Online Internet**

COBRO EJECUTIVO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS MOROSAS



COBRO EJECUTIVO PRIMERA ETAPA



Durante todo el proceso de cobro judicial se puede realizar convenios de pago

COBRO EJECUTIVO SEGUNDA ETAPA



COBRANZA JUDICIAL NOTIFICACION EN EL PROCESO DE COBRO

TIPOS
NOTIFICACION
TGR son:

RECAUDADOR
FISCAL

CORREOS

EMAIL

OTRAS CARTAS
TGR

Comunicaciones
de carácter
informativo

no constituye
notificación del
proceso de
cobro ejecutivo

Ministro
de Fe

PERSONAL copia íntegra
del documento que debe
ser puesta en su
conocimiento.

CEDULA entrega copia
de los antecedentes
suficientes al notificado

Se entrega a PERSONA
ADULTA o se deja
FIJADA en el domicilio
TRIBUTARIO.

ADICIONALMENTE envío
de carta informado
haberse efectuado la
diligencia.

CONTRIBUCIONES
notificación legal en el
inmueble aun siendo un
sitio eriaz.

Notificación por carta
certificada al domicilio
tributario del notificado

Esta notificación se
aplica sólo en áreas
urbanas

previa resolución
expresa del Juez
Sustanciador (Tesorero
Regional o Provincial).

La Ley 20.780, sobre
Reforma Tributaria,
artículo 171 del Código
Tributario

incluye como medio de
notificación correo
electrónico registrado
por el contribuyente
ante el Servicio de
Impuestos Internos

para todas aquellas
resoluciones que no
tengan asignada una
forma especial de
notificación.

COBRANZA JUDICIAL DEFENSAS EN EL PROCESO DE COBRO

EXCEPCIONES

Por escrito

No requiere
Abogado

Tramitación
en TGR

Rechazo de
TGR pasa al
Tribunal Civil

Excepción de pago

Alegación respecto de
que la deuda en cobro
ya fue pagada.

Debe acreditar pago
con el documento

Abonos o pagos
parciales NO
suspenden el cobro

Excepción de prescripción

si bien la deuda existe,
per transcurrió plazo
para su cobro

El plazo es de
3 o 6 años

Desde el vencimiento de
la obligación tributaria

Se suspende,
interrumpe y amplía en
virtud de actuaciones de
Fiscalización del SII o del
Reclamo Tributario

Se interrumpe por la
notificación del cobro
ejecutivo

Excepción de no empecer el título al ejecutado

la deuda en cobro
por algún motivo
fundado, no le es
exigible.

Plazo de 10 días hábiles

De lunes a sábado,
excluye los días
festivos

notifica personal
se cuenta desde la
notificación de la
demanda.

notifica por cédula
o por carta
certificada
desde la fecha del
primer embargo

COBRANZA JUDICIAL EMBARGO DE BIENES

FACULTAD LEGAL

DERECHO DE PRENDA GENERAL

Art. 2465 CC sobre todos los bienes raíces o muebles del deudor, presentes o futuros

Art 2469 CC exigir venta de todos los bienes hasta concurrencia de sus créditos

ART. 173.- CT impuesto territorial, el predio embargado por el solo ministerio de la Ley.

Se faculta embargo de bienes corporales muebles con el sólo mérito del mandamiento y del requerimiento de pago.

BIENES INEMBARGABLES

1618 CC - 445 CPC vestimenta, dormitorio, cocina, comedor, utensilios caseros, material de estudio, trabajo, herramientas de músicos, artesanos, trabajadores, material para enseñar, ,

Pensiones, derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, como los de uso y habitación,

bienes destinados a un servicio que no pueda paralizarse sin perjuicio del tránsito o de la higiene pública, como los ferrocarriles, empresas de agua potable o desagüe de las ciudades, etc

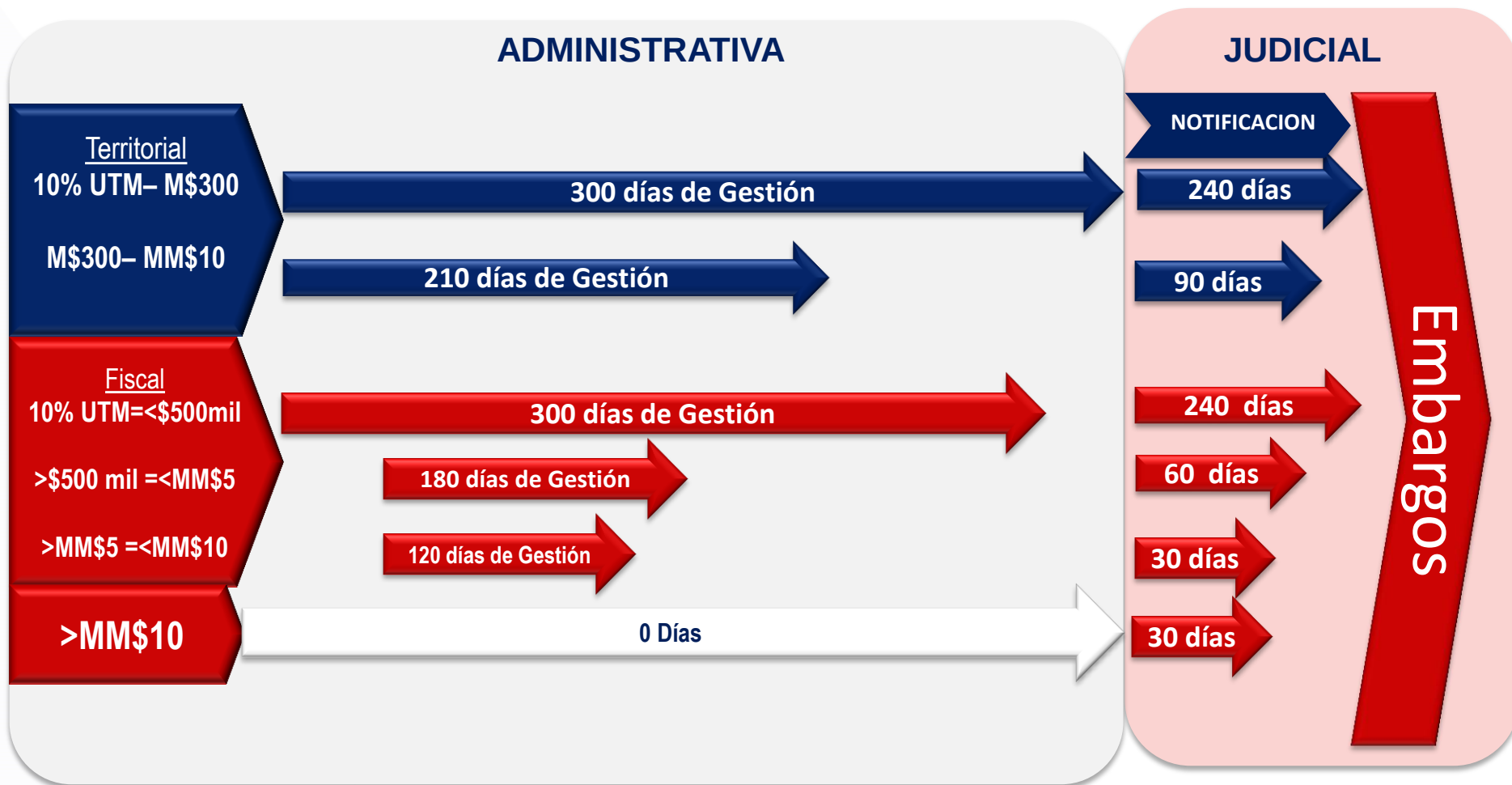
ORDEN Art. 449 CPC

1° Dinero;

2° Otros bienes muebles

3° Bienes raíces

4° Salarios Pensiones



**PRODUCTOS
BANCARIOS**

**DEFINIR MONTO MÍNIMO
DEUDA NETA**

**CUENTAS POR
COBRAR**

**REDUCCION DE EMBARGO CON
JUSTIFICACIÓN**

FACTURAS

CONTRATOS

**FONDOS
MUTUOS**

INVERSIONES

RENTAS

<M\$1

hasta 60%

MM\$1-MM\$10

hasta 40%

MM\$10-MM\$90

hasta 20%

TESORERIAS REGIONALES

SE SUGIERE MIN. NETO >M\$1

SE SUGIERE MIN. NETO >\$200
MIL SITIO ERIAZO BOX BODEGA.SE SUGIERE MIN. NETO =<M\$1
NOTIFICACION ADICIONAL SI
REGISTRA DISTINTO DOMICILIOAnálisis de antecedentes disponibles de contribuyente
en situación socioeconómica o de salud criticaAnálisis inmuebles cuyo destino sea Educación, Cultura,
Administración Pública o Defensa

ART 169 CT FACULTAD DE EXCLUSION DEL COBRO



POLITICA CONVENIOS Y CONDONACIONES

CRITERIOS OBJETIVOS DE GENERAL APLICACIÓN

% CONDONACION

- N° CUOTAS CONVENIOS DE PAGO
 - % PIE
- % ADICIONALES

ANTIGÜEDAD DE LA
DEUDA

Registren menor
morosidad (TPO)

INTENCION DE
PAGO

Pago voluntario

TIPO DE PAGO

Pago Total

CANAL DE PAGO

Pago en línea

BUEN
COMPORTAMIENTO

Mayor N° cuotas

Menor Pie

TIPO CONVENIO

Total

PAGO TRES CUOTAS

PRONTO PAGO

mitad de cuotas

Beneficios sobre intereses y multas sin marca exclusión SII

Norma de Excepción mayor Condonación casos sociales acreditados

Parámetros para la Política de Condonación

Porcentaje de Condonación

Parámetros para la Política de Convenio

Intención de pago	Canal de pago	Modalidad de Pago	Tipo de Pago	Antigüedad de la Deuda	Presencial		Internet								
Voluntario → Presencial		Contado	Pago Total	≤ a 3 meses	75%		80%	NO APLICA							
				≥ 4 y ≤12 meses	70%		75%								
				≥ 13 y ≤24 meses	68%		73%								
				> a 24 meses	60%		65%								
			Por Folio	≤ a 3 meses	60%		70%								
				≥ 4 y ≤12 meses	50%		60%								
				≥ 13 y ≤24 meses	50%		55%								
				> a 24 meses	40%		50%								
			Fracionado	≤ a 3 meses	40%		n/a								
				≥ 4 y ≤12 meses	30%										
				≥ 13 y ≤24 meses	30%										
				> a 24 meses	25%										
		Convenio	Total	≤ a 3 meses	% Condonación Pago Convenio			PARAMETROS CONVENIO							
				≥ 4 y ≤12 meses	Presencial Max Cuotas	Internet Max Cuotas	3 cuotas		Comport. Previo	Embargo de bienes	Cuotas (hasta)	% PIE (Mínimo) Presencial	% PIE (Mínimo) Internet		
				≥ 13 y ≤24 meses			Presencial	Internet							
				> a 24 meses	50%	55%	50%	60%	n/a	Bueno		24	10%	20%	
				≤ a 3 meses	40%	45%	40%	50%	n/a			Regular	Sin Garantía	18	20%
				≥ 4 y ≤12 meses	40%	45%	40%	50%	n/a	Con Garantía	18			30%	40%
				≥ 13 y ≤24 meses	30%	35%	30%	40%	n/a	Malo	Sin Garantía	12	20%	30%	
				> a 24 meses	30%	35%	30%	40%	n/a			Con Garantía	12	30%	40%
			Parcial	≤ a 3 meses	40%	45%	n/a	50%	n/a	Bueno	Sin Garantía	24	10%	n/a	
				≥ 4 y ≤12 meses	30%	35%	n/a	40%	n/a			Con Garantía	24	15%	n/a
				≥ 13 y ≤24 meses	30%	35%	n/a	40%	n/a	Regular	Sin Garantía	18	20%	n/a	
				> a 24 meses	25%	30%	n/a	35%	n/a			Con Garantía	18	30%	n/a
				≤ a 3 meses					Malo	Sin Garantía	12	20%	n/a		
				≥ 4 y ≤12 meses							Con Garantía	12	30%	n/a	
				≥ 13 y ≤24 meses											
				> a 24 meses											
			No Voluntario → Compensación			≤ a 3 meses	% Condonación Compensación				NO APLICA				
						≥ 4 y ≤12 meses	50%								
						≥ 13 y ≤24 meses	40%								
						> a 24 meses	40%								
					30%										



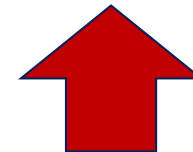
RENTA DIFERIDA

30/04/2017

MORA	Neto	IPC	Interes 1.5%	Multa	Total	Condonación	%	Total 2
6	\$ 2.348.218	\$ 18.786	\$ 213.030		\$ 2.580.03	\$ 149.121	70	\$ 2.430.913
12	\$ 2.348.218	\$ 70.659	\$ 435.398		\$ 2.854.27	\$ 296.071	68	\$ 2.558.204
24	\$ 2.348.218	\$ 171.333	\$ 907.038		\$ 3.426.58	\$ 544.223	60	\$ 2.882.366

\$ 1.078.371

46%

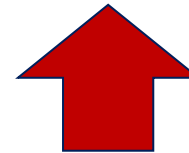


IMPUESTO AL VALOR AGREGADO 12/05/2017

MORA	Neto	IPC	Interes 1.5%	Multa 97 N°11	Total	Condonación	%	Total 2
6	\$ 2.348.218	\$ 9.393	\$ 212.185	\$ 471.522	\$ 3.041.318	\$ 478.595	70	\$ 2.562.723
12	\$ 2.348.218	\$ 66.250	\$ 434.604	\$ 724.340	\$ 3.573.413	\$ 788.082	68	\$ 2.785.330
24	\$ 2.348.218	\$ 168.315	\$ 905.952	\$ 754.960	\$ 4.177.445	\$ 996.547	60	\$ 3.180.898

\$ 1.829.227

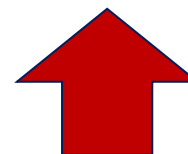
78%



MORA	Neto	IPC	Interes	Multa	Total	Condonación	%	Total 2
6	\$ 158.200	\$ 1.266	\$ 14.352		\$ 173.818	\$ 10.046	70	\$ 163.772
12	\$ 158.200	\$ 5.077	\$ 29.390		\$ 192.667	\$ 19.985	68	\$ 172.682
24	\$ 158.200	\$ 11.859	\$ 61.221		\$ 231.280	\$ 36.733	60	\$ 194.547

\$ 73.080

46%



ACCIONES DE COBRO PERMANENTES Y PROGRESIVAS

1 hasta 300
Días de mora

Desde 300
Días de mora

Plataforma Multicanal

Cobranza Judicial

Apoyo Plataforma Multicanal

- ☐ Campañas focalizadas
- ☐ Contención cartera no demandada
- ☐ Acciones de recordación
- ☐ Agendamiento
- ☐ Compromiso de pago
- ☐ Difusión beneficios
- ☐ Apoyo cartera demandada



- ☐ Notificación Mora
- ☐ Requerir de pago
- ☐ Apercibir DJ bienes
- ☐ Garantizar el pago
- ☐ Convenios de pago
- ☐ Acuerdos de pago
- ☐ Solicitudes casos especiales
- ☐ Reducción y sustitución de embargos
- ☐ Solicitudes mayor condonación



Muchas gracias