

MANUAL GESTIÓN DE COBRANZAS



JUNJI
Ministerio de
Educación

Gobierno de Chile

Oficina de Gestión de Cobranzas
Sección de Finanzas
Departamento de Recursos Financieros
Junta Nacional de Jardines Infantiles
Versión N°1, 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN GENERAL.....	2
Capítulo I: Oficina Gestión de Cobranza	3
Capítulo II: Objetivo	3
Capítulo III: Alcance, ámbito de aplicación	4
Capítulo IV: Marco Normativo	4
Capítulo V: Sistema de Gestión de Cobranza Institucional	7
Capítulo VI: Relaciones Vinculantes de la Junta Nacional de Jardines Infantiles	9
Capítulo VII: Riesgo de Incobrabilidad.....	12
Capítulo VIII: Registro Deudor	17
Capítulo IX: Segmentación de la Cartera Deudora	19
Capítulo X: Clasificación y/o Reclasificación Contable	22
Capítulo XI: Gestión de Cobranza	24
Capítulo XII: Reintegro de Saldos	30
Capítulo XIII: Castigo Contable.....	34
Capítulo XIV: Cierre Administrativo y Financiero de la Relación Vinculante (Contratos/Convenios)	39
Capítulo XV: Salida de la Cartera Deudora	44
Capítulo XVI: Operacionalización de la Gestión de Cobranza y vinculación Interdepartamental.	46
Capítulo XVII: Roles y Responsabilidades.....	49
Capítulo XVIII: ANEXO.....	52
Capítulo XIX: Índice de Diagramas	55

INTRODUCCIÓN GENERAL

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, centra su visión para *“ser un referente en educación inicial de calidad, donde niños y niñas sean protagonistas de sus propios aprendizajes”*, plasmando, así como misión *“entregar educación parvularia de calidad y bienestar integral a niños y niñas preferentemente de 0 a 4 años de edad, priorizando a las familias con mayor vulnerabilidad socioeconómica, a través de una oferta programática diversa y pertinente a los contextos territoriales”*. Con este sentido, la JUNJI se compromete a focalizar los esfuerzos de nuestros funcionarios y funcionarias a nivel nacional, regional y en cada unidad educativa, fortaleciendo las propuestas de valor que la JUNJI ofrece a la sociedad, siendo un compromiso institucional respecto a los atributos y características que el servicio ofrece. Cumplir dicho compromiso se transforma en la clave para que la JUNJI siga siendo elegida la principal sostenedora de Educación Parvularia del país¹.

Par dar cumplimiento a esta misión, visión y compromiso institucional, los Ejes Estratégicos que la JUNJI se plantea, es promover la *Modernización Institucional, fortaleciendo una gestión basada en procesos eficientes y respuestas oportunas tanto internamente como de cara a la ciudadanía, además de promover la toma de decisiones a base de datos disponibles en tiempo y forma*².

Así el Departamento de Recursos Financieros, busca responder al primer Objetivo Estratégico del eje mencionado al *“contar con una estructura organizacional articulada que acompañe los desafíos institucionales, propicie una efectiva coordinación y colaboración entre los diferentes eslabones de la institución y sea pertinente con la realidad de las regiones”*. Al mismo tiempo, le corresponde *“...llevar la contabilidad general, elaborar los informes, balances y estadísticas financieras de la Junta Nacional de Jardines Infantiles...”*³.

Para dar cumplimiento a esto, el Departamento se estructura⁴ de la siguiente manera: *“Sección de Finanzas con cuatro oficinas, de Contabilidad, de Tesorería, de Análisis de Cuenta y Activo Fijo y de Gestión de Cobranzas; Sección de Adquisiciones con dos oficinas, de Gestión de Compras y de Gestión de Contrato; Sección de Servicios Generales con tres oficinas, de Administración de Servicios, de Partes y de Estado Verde; y la Sección de Logística con las oficinas de Control de Bienes y de Logística y Distribución”*. Siendo la sección de Finanzas quien lidera la Gestión de Cobranza institucional.

El Manual de Gestión de Cobranza es parte de un trabajo realizado de manera colaborativa y sistemática con los diferentes equipos de los departamentos, secciones y oficinas que conforman la JUNJI, entre el 2023 y 2024 permitiendo así robustecer y fortalecer el trabajo colaborativo de la JUNJI, a nivel nacional y regional.

¹ Plan Estratégico 2023-2026, Junta Nacional de Jardines Infantiles

² Plan Estratégico 2023-2026, Junta Nacional de Jardines Infantiles

³ Resoluciones Exentas N° 015/619, de 30 de noviembre de 2021, N° 015/637, de 26 de septiembre de 2023, y N° 015/733, de 30 de octubre de 2023, todas de la Vicepresidenta Ejecutiva de este Servicio, las cuales establecen la organización interna de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

⁴ Resoluciones Exentas N° 015/619, de 30 de noviembre de 2021, N° 015/637, de 26 de septiembre de 2023, y N° 015/733, de 30 de octubre de 2023, todas de la Vicepresidenta Ejecutiva de este Servicio, las cuales establecen la organización interna de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Capítulo I: Oficina Gestión de Cobranzas

Para efectos de este manual, y, como se indica en el segundo párrafo, del artículo N° 79, *“el Departamento deberá velar por el correcto seguimiento y control de gestión”* donde una de sus funciones corresponderá a *“Instaurar una cultura de gestión por procesos en el departamento y generando las coordinaciones necesarias con las áreas de la institución con énfasis en el control y la mejora continua”* (numeral 6). Para tal efecto, y según lo establecido en el artículo 84, las funciones que deberá efectuar la Oficina de Cobranza, perteneciente a la Sección de Finanzas, corresponden a:

Artículo 84.- Son funciones específicas de la Oficina de Gestión de Cobranzas las siguientes;

1. Elaborar, actualizar, mantener y/o emitir lineamientos, directrices y procedimientos de la gestión de cobro de la institucional a todos los niveles jerárquicos.
2. Efectuar, monitorear y controlar la gestión relacionada al cobro de montos adeudados, por diferentes organismos tanto públicos como privados, mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y así mantener información confiable y fiel de los fondos públicos.
3. Identificar detalle de morosidad según los tipos de procesos vigentes, a nivel Nacional.
4. Monitorear la efectividad y eficiencia de la gestión del cobro, proporcionando información continua de avance de cumplimiento de las metas establecidas sobre el funcionamiento y evaluación de las operaciones realizadas.
5. Cuantificar deuda de morosos por tipos de procesos vigentes a nivel Nacional. Solicitar la documentación para la preparación de expediente, y así determinar el estado que se encuentra.
6. Articular las gestiones necesarias con la unidad de transferencia de fondos, departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica u otro para el cobro de las deudas a nivel nacional.
7. Realizar las gestiones de cobro, administrativas y/o prejudiciales según corresponda a instituciones financieras, proveedores, etc.
8. Informar a Contabilidad el agotamiento de las gestiones de cobranza realizadas, para proceder a la reclasificación de cuentas contables.
9. Realizar las peticiones pertinentes para la incobrabilidad de montos a las Instituciones correspondientes, tales como: CGR, Ministerio de Hacienda y Ministerio del ramo.
10. Realizar reporte trimestral con la gestión y avance del cobro a nivel Nacional.
11. Apoyar y acompañar a las Direcciones Regionales en ámbitos de su competencia.
12. Ejecutar las demás funciones que le sean encomendadas en el ámbito de su competencia.

Capítulo II: Objetivo

Entregar lineamientos, directrices y procedimientos a todos los niveles jerárquicos, respecto de la gestión de cobro institucional para aquellos casos en que se generen situaciones por recursos no restituidos por terceros, estableciendo así una metodología y procesos estándares que contribuya al cumplimiento eficiente de la gestión en el proceso de cobro en etapa extrajudicial y eventualmente judicial.

Capítulo III: Alcance, ámbito de aplicación

- El ámbito de aplicación del presente Manual comprende tanto a la Dirección Nacional como a las Direcciones Regionales de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.
- Para efectos de las gestiones de solicitud de reintegros asociadas a Licencias Médicas, Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, se deberá remitir a la Resolución Exenta N°015/222 del 12 de marzo de 2025, que Aprueba Manual de Gestión y Control Financiero en procesos de Licencias Médicas, y toda aquella modificación.

Capítulo IV: Marco Normativo

La fuente normativa principal se encuentra fundada en el Artículo 19° de la Ley N°18.382, de fecha 27 de diciembre de 1984, del Ministerio de Hacienda, que dicta *"Normas Complementarias de Administración Financiera, Personal y de Incidencia Presupuestaria"*.

En lo específico, y para materia de este procedimiento, instruye lo siguiente:

"Artículo 19°. – Facúltese a las instituciones y organismos descentralizados y a las Empresas del Estado, para que, previa autorización de los Ministerios del ramo correspondiente y de Hacienda, castiguen en sus contabilidades los créditos incobrables, siempre que hayan sido contabilizados oportunamente y se hayan agotado prudencialmente los medios de cobro.

En la misma forma, los demás servicios e instituciones del Estado podrán castigar las deudas que se estimen incobrables, siempre que hubieren sido oportunamente registradas y correspondan a ingresos propios o actividades especiales debidamente calificadas".

Por su parte, los saldos de recursos transferidos no utilizados por los organismos receptores deberán ser ingresados por la entidad receptora de la transferencia a rentas generales de la Nación, considerando lo estipulado en la **Ley de Presupuesto de cada año**, y respetando al mismo tiempo lo indicado en el artículo n°31 de Resolución 30, del año 2015 de la Contraloría General de La República:

"Artículo 30°. – Toda rendición de cuentas no presentada o no aprobada por el otorgante, u observada por la Contraloría General, sea total o parcialmente, generará la obligación de restituir aquellos recursos no rendidos, observados y/o no ejecutados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones que determine la ley".

A su vez, el artículo n°18 de la Resolución 30, del año 2015 de Contraloría General de La República, que Fija Normas y Procedimientos sobre Rendición de Cuentas, indica:

*"Artículo 18°. – Los servicios **no entregarán nuevos fondos a rendir**, sea a disposición de unidades internas o a cualquier título a terceros, cuando la rendición se haya hecho exigible y la persona o entidad receptora no haya rendido cuenta de la inversión de cualquier fondo ya concedido, salvo en casos debidamente calificados y expresamente fundados por la unidad otorgante.*

*En el caso de existir transferencias en cuotas, **no procederá el otorgamiento de nuevos recursos mientras no se haya rendido cuenta de la transferencia anterior**, salvo para el caso de las transferencias a privados, en las cuales, aun cuando no se haya rendido la remesa anterior, se podrá obtener la siguiente, en la medida que se garantice, a través de vale vista, póliza de seguro, depósito a plazo o de cualquier otra forma que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, la parte no rendida de la respectiva cuota, debiendo fijarse un plazo para dicha rendición o para la ejecución de esa caución”.*

En caso de que un proveedor o entidad administradora que mantenga un vínculo contractual con la JUNJI y se declare en “insolvencia económica”, se considerará como “situación especialísima”, aplicándose así el artículo n°277 de la Ley N°20.720, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que “Sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo”.

*“**Artículo 277°.** – “Verificación ordinaria de créditos. Los acreedores tendrán el plazo de quince días, contado desde la notificación de la Resolución de Liquidación, para verificar sus créditos y alegar su preferencia ante el tribunal que conoce del procedimiento y acompañar los títulos justificativos del crédito. Asimismo, deberán indicar una dirección válida de correo electrónico para recibir las notificaciones que fueren pertinentes”.*

Otras fuentes legales y normativas

- Decreto Ley N° 1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, “Decreto Ley orgánico de administración financiera del Estado”.
- Resolución Exenta N° 1.962, del 04/10/2022, de la Contraloría General de la República aprueba normas de control Interno de ese Ente Contralor.
- DFL N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”.
- Ley N° 19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”.
- Ley N° 20.720, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que “Sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo”.
- Circular N° 24, de 2008, del Servicio de Impuestos Internos, cuya materia regula el “Tratamiento Tributario del Castigo de Créditos Incobrables, conforme a lo dispuesto por el N°4, del Artículo 31 de la Ley de la Renta”.
- Resolución N° 16, de 2015, de la Contraloría General de La República, que prescribe la “Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación NICSP-CGR”.
- Resolución N°30, de 2015, de la Contraloría General de La República, que Fija Normas de Procedimientos de Rendición de Cuentas.
- Oficio N° 96.016, de 2015, de la Contraloría General de La República “Manual de Procedimientos Contables para el Sector Público”.
- Resoluciones Exentas N° 015/619, de 30 de noviembre de 2021, N° 015/637, de 26 de septiembre de 2023, y N° 015/733, de 30 de octubre de 2023, todas de la

Vicepresidenta Ejecutiva de este Servicio, las cuales establecen la organización interna de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

- Resolución Exenta N°015/0877, 20 de diciembre de 2023, que Aprueba Protocolo de Gestión de Cobranza Institucional.
- Resolución Exenta N°015/222 del 12 de marzo de 2025, que Aprueba Manual de Gestión y Control Financiero en procesos de Licencias Médicas, y toda aquella modificación.
- Dictámenes de la Contraloría General de la República, principalmente:

<u>N°2463N82, del 21/01/1982.</u>	<u>N°88534N15, del 06/11/2015</u>
<u>N°33065N06, del 17/07/2006</u>	<u>N°E58926, del 11/012/2020</u>
<u>N°31874N15, del 23/04/2015</u>	<u>N°E186262N22, del 17/02/2022</u>

Capítulo V: Sistema de Gestión de Cobranza Institucional

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, de ahora en adelante JUNJI, diseña el Sistema de Gestión de Cobranzas Institucional desde un accionar integral, dinámico y sistémico del quehacer diario institucional, estableciendo criterios para una adecuada gestión basada en una “*segmentación de cartera*” como estrategia principal y con un soporte tecnológico que facilita la gestión de los equipos en el análisis y toma de decisiones.

La operacionalización de este sistema se desarrolla en cinco etapas cruciales. En cada una de ellas, las distintas áreas de la institución tienen procesos específicos, según la naturaleza de sus funciones, así como tareas. Sin embargo, **todas** deben circular por el mismo proceso de Gestión de Cobranza, tanto a nivel nacional como regional.

Por tanto, a través de este documento se busca homologar la gestión institucional a nivel regional y nacional en lo referido a la **Gestión de Cobranzas** para cada uno de los departamentos y relacionados con los subtítulos presupuestarios que permitan dar la continuidad operativa de la JUNJI.

Los procesos de la Gestión de Cobranza Institucional se ven reflejados en el diagrama siguiente y estos se encuentran sujetos tanto a la normativa vigente y sus futuras modificaciones, como a este Manual de Gestión de Cobranza Institucional, y al igual que la normativa, siempre se deberá consultar a la resolución vigente.

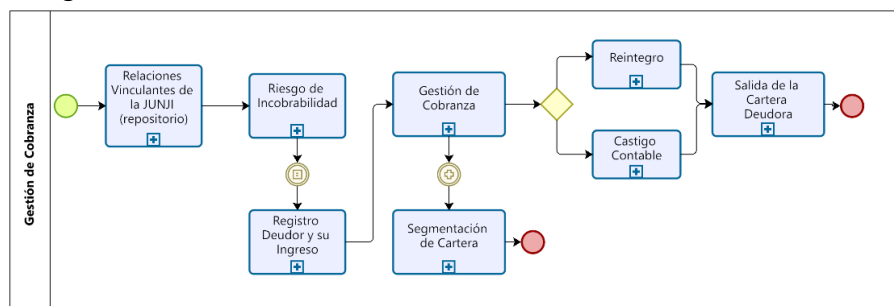


Diagrama 1: Ciclo del Sistema de Gestión de Cobranza Institucional
Creación: Oficina Gestión de Cobranzas, Unidad de Finanzas
Departamento de Recursos Financieros

En el Ciclo del Sistema de Gestión de Cobranzas, se entenderá por:

- **Relaciones Vinculantes:** tipo de relación que la JUNJI establezca con un tercero, público o privado, ya sea contractual, convenida o comercial.
- **Riesgo de Incobrabilidad:** se determina según los componentes de riesgo⁵ posibles durante la vigencia de una relación vinculante y que afecta directamente a la JUNJI, ya sea por incumplimiento, sanciones, resciliaciones de convenios y/o término anticipado del contrato que se puedan presentar durante el Ciclo de Vida de la Relación Vinculante.
- **Registro Deudor:** Ingreso de un tercero, público o privado, a la cartera deudora de la JUNJI. Permitiendo identificar y cuantificar la deuda que terceros puedan mantener con la institución y los saldos pendientes de cobrar. Esto implica llevar un registro y seguimiento de las cuentas por cobrar, identificando siempre el total transferido y autorizado según el tipo de relación vinculante.

⁵ Ver capítulo Riesgos de Incobrabilidad.

- **Gestión de Cobranza:** actividad intencionada que conduce al seguimiento, recuperación y control de saldos pendiente de reintegro, así como el manejo de situaciones críticas para un control óptimo de las cuentas por cobrar, efectuado por medio de un trabajo planificado, monitoreado y el análisis permanente de antecedentes durante todo el ciclo de vida de la relación vinculante entre un tercero y la JUNJI.
Es importante considerar en la Gestión de Cobranzas, principios y acciones orientadoras:
 - **Revisión y seguimiento de los cobros:** Registrar y controlar las gestiones realizadas desde la JUNJI hacia un tercero, considerando respuestas y propuestas.
 - **Previsión y planificación del pago de Entidades Administradoras, contratistas, proveedores, entre otros:** Con la previsión de cobros se impacta positivamente en la rentabilidad y estabilidad financiera de la institución.
 - **Atención de Usuarios Internos y Externos:** La gestión de cobranzas también implica una relación positiva en la atención de usuarios. Es decir, mantener un trato amable, respetuoso y empático, comunicando de manera efectiva y clara las acciones a desarrollar de manera conjunta, estableciendo un diálogo abierto y cuidadoso para la resolución de cualquier problema, presentación de una propuesta o establecimiento de acuerdos.
- **Segmentación de la Cartera:** estrategia que forma parte de la Gestión de Cobranzas y permite calificar y categorizar los saldos deudores, con el objetivo de canalizar la cobranza hacia procedimientos especializados en función de la naturaleza, origen y cuantía de la deuda (grandes, medianos, pequeños o mínima), el tipo de relación con la JUNJI, (contractual, convenida o comercial) y según el tipo de proceso institucional (subtítulo 21, subtítulo 22, subtítulo 24, subtítulo 29, subtítulo 31 y subtítulo 33). Así como la temporalidad de la deuda, permitiendo de esta forma la clasificación y/o reclasificación contable⁶.
- **Reintegros o Abonos:** pago o devolución de saldos pendientes de restituir que debe realizar un externo a la JUNJI o a la Tesorería General de La República, según sea la dependencia administrativa.
- **Castigo Contable:** Hace alusión a una operación ante todo de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo. El castigo en la contabilidad institucional de aquellos créditos incobrables, se efectuarán siempre que hayan sido contabilizados oportunamente y agotado prudencialmente los medios de cobro, dar cumplimiento a lo establecido en este Manual y, siempre que estos sean autorizados por el Ministerio de Hacienda y Ministerio de Educación⁷.
- **Salida de la Cartera Deudora:** Eliminación del tercero en el Registro Deudor de la JUNJI, una vez contabilizada la regularización del saldo pendiente, ya sea de manera voluntaria, mediante un reintegro, Castigo Contable, indicación de Tribunales u otro acto administrativo que lo establezca.

⁶ Resolución N°16 de 2015, Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación-NICSP-CGR Chile. Procedimiento D-11.

⁷ Ley N°18.382 Normas Complementarias de Administración Financiera, Personal y de incidencia presupuestaria; artículo N° 19.

Capítulo VI: Relaciones Vinculantes de la Junta Nacional de Jardines Infantiles

En la primera etapa del Sistema de Gestión de Cobranza, se encuentra **Relaciones Vinculantes de la Junta Nacional de Jardines Infantiles**. Esta etapa tiene por objetivo concentrar el total de las relaciones vinculantes que la JUNJI mantiene con terceros y toda modificación que pueda existir, manteniendo así un control de los saldos pendientes de cobro de la JUNJI en un solo sistema, siendo la Oficina de Gestión de Cobranza, perteneciente a la sección de Finanzas del Departamento de Recursos Financieros, la responsable de articular la información que la Unidad Requirente debe registrar y mantener actualizada en el Sistema de Gestión de Cobranzas, permitiendo de este modo “identificar el detalle de la morosidad según los tipos de procesos vigentes” y “cuantificar la deuda de morosos por tipos de procesos”⁸ que a futuro se puedan presentar.

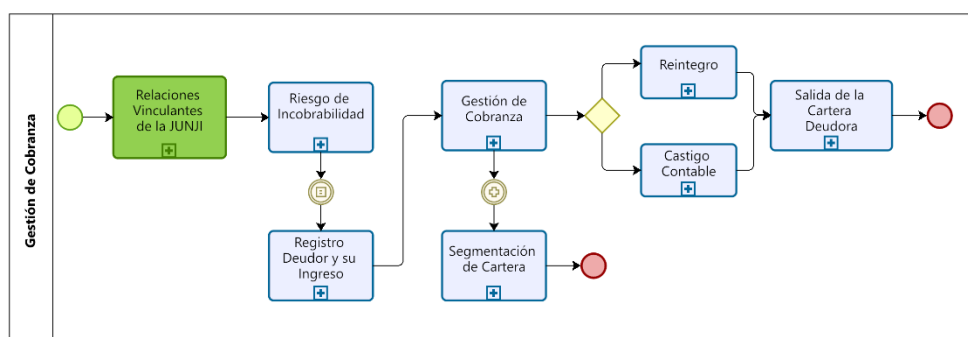


Diagrama N°2: Relaciones Vinculantes
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas;
Departamento Recursos Financieros

En esta etapa es responsabilidad de la Oficina de Gestión de Cobranza verificar que las relaciones vinculantes se encuentren ingresadas y actualizadas en el sistema. Pues todo proceso previo a esto deberá ser ejecutado por cada una de las Unidades Requirente de los Departamentos y Subdirecciones Regionales.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Relaciones Vinculantes de la JUNJI.	Mantener un registro centralizado de las relaciones vinculantes de la JUNJI con terceros, tanto de la dirección nacional como de las direcciones regionales.	Verificar y monitorear que toda nueva relación vinculante o modificación este correctamente registrada en el sistema.	<p>Ante “nuevas relaciones vinculantes”, cada departamento deberá registrar en el Sistema de Gestión de Cobranza esta celebración.</p> <p>Para el caso de relaciones vinculantes ya en ejecución los departamentos enviarán por correo electrónico N° del acto administrativo que aprueba dicho vínculo y toda documentación requerida desde la Oficina de Cobranza.</p>	Resolución que aprueba la nueva relación vinculante de la JUNJI con un tercero, y toda modificación en caso de existir.

⁸ Resolución Exenta N°015/637, septiembre 2023. Artículo 84, inciso 3 y 5.

Se entenderá por “**Nueva Relación Vinculante**”, todo acto que celebre la JUNJI con un tercero ya sea público o privado, y esta puede ser contractual, convenida o comercial tanto a nivel nacional como regional. Siendo **la Unidad Requirente responsable** de esta relación quien notifique a la Oficina de Gestión de Cobranza a través del Sistema de dicha oficina.

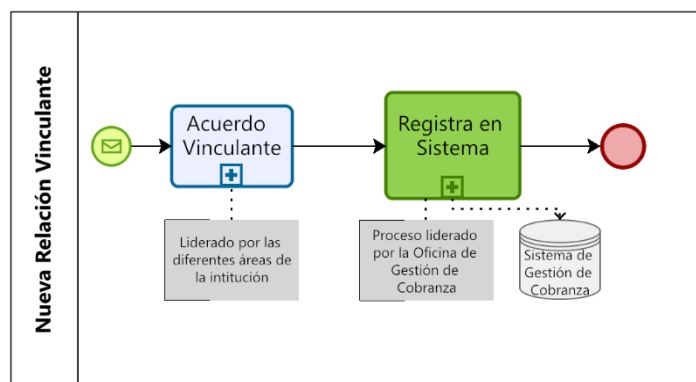


Diagrama N°3: Nueva relación vinculante
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros

En la siguiente tabla se describen las tareas de la **Nueva Relación Vinculante**, detallándolas secuencialmente que son funciones exclusivas de cada uno de los Departamentos y Subdirecciones, tanto en Dirección Nacional (DIRNAC) como en Dirección Regional.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Acuerdo Vinculante.	Una vez aprobada la relación vinculante, la unidad requirente realiza el acto administrativo correspondiente.	Publicación Resolución de adjudicación, convenio o trato directo.	Resolución que aprueba la relación vinculante.
2	Registro de la Nueva Relación Vinculante.	Una vez emitidos los actos administrativos correspondientes (resolución de contrato, resolución de adjudicación), la unidad requirente debe registrar la información correspondiente del tercero en el módulo de "Identificación" en el Sistema de Gestión de Cobranza. .	Resolución que Aprueba la relación Vinculante.	Registro de datos de la relación contractual de la JUNJI con el Tercero. Folio de registro deudor emitido por el Sistema de Gestión de Cobranza.

En tanto, la “**Relación Vinculante de Antigua Data**”, corresponderá a todo vínculo contractual entre la JUNJI y un tercero que sea menor al año t. Para el último caso, el procedimiento iniciará desde la Oficina de Análisis de Cuenta y Activo Fijo. A continuación, se presenta el procedimiento de la Relación Vinculante de Antigua Data.

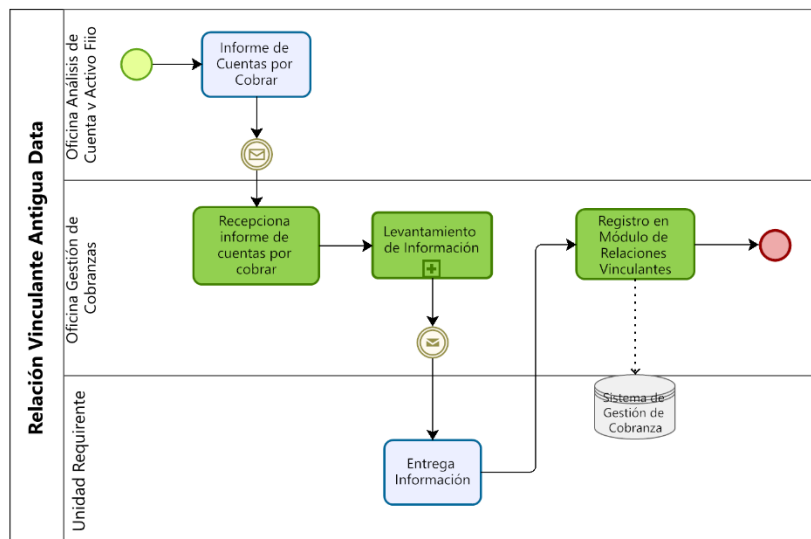


Diagrama N°4: Relaciones Vinculantes de Antigua Data
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

En la siguiente tabla se describen las tareas de **Relaciones Vinculantes de Antigua Data (a.t)**.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Consolidado de Cuentas por Cobrar.	La Oficina de Análisis de Cuenta, extrae la información cargada por las regiones y genera un consolidado de estas, diferenciando los saldos pendientes de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.	Los informes regionales cargados en la carpeta compartida.	Informe Cuentas por Cobrar.
2	Recepción de Informe Cuentas por Cobrar.	La Oficina de Gestión de Cobranza una vez recepcionado el informe de cuentas por cobrar, realiza el análisis correspondiente al informe proporcionado por la oficina de Análisis de Cuenta e inicia el proceso de levantamiento de la información con los departamentos.	Informe Cuentas por Cobrar.	Análisis de Informe de Cuentas por Cobrar.
3	Levantamiento de Información.	Analizado el Informe de Cuentas por Cobrar, la Oficina de Gestión de Cobranza realiza con las unidades requirente el levantamiento de la información faltante para la aplicación de la estrategia de cobranza.	Análisis de Informe de Cuentas por Cobrar.	Levantamiento de información entregada por la unidad requirente.
4	Entrega de información.	La unidad requirente hace entrega de la información requerida en el levantamiento a la Oficina de Gestión de Cobranzas.	Solicitud de información desde la Oficina de Gestión de Cobranzas.	Entrega desde la unidad requirente de información solicitada por la Oficina de Gestión de Cobranzas.
5	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas.	Finalizado el levantamiento de información la oficina de Gestión de Cobranza registra los antecedentes en el Sistema de Gestión de Cobranzas.	Levantamiento de información requerida.	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas: Módulo Relaciones Vinculantes.

Capítulo VII: Riesgo de Incobrabilidad

En este apartado, la **unidad requirente** deberá identificar los posibles **Riesgos de Incobrabilidad**, es decir, reconocer de manera oportuna el incumplimiento y/o sanciones que pueda presentar la contraparte que mantenga una relación vinculante con la JUNJI, durante el ciclo de vida del contrato/convenio⁹. Para este apartado, los componentes de riesgo pueden ser atribuibles en función a la naturaleza de la relación que se mantenga entre las partes, considerando siempre el comportamiento del tercero en el cumplimiento de la relación, aplicación de multas, días de atraso en cumplimiento de su obligación, rendiciones de cuentas rechazadas o no rendidas, entre otros que considere pertinente la unidad requirente.

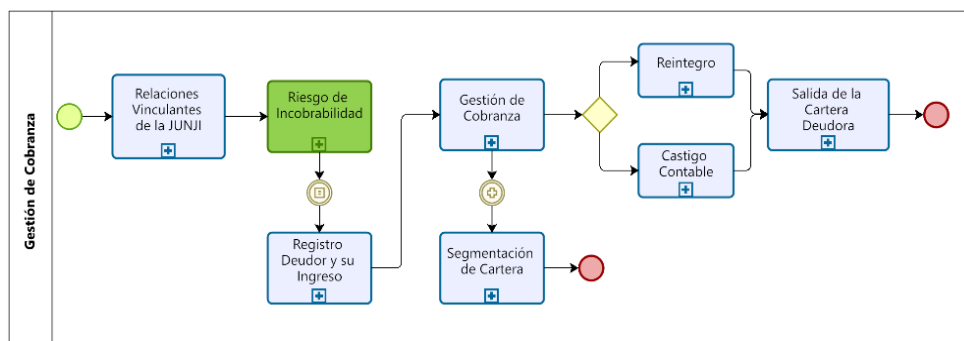


Diagrama N°5: Riesgo de Incobrabilidad
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

En este subproceso, es **responsable la unidad requirente** de identificar los componentes de incobrabilidad, ya sean por incumplimientos y sanciones o cualquier otro factor que se considere relevante durante el ciclo de vida del contrato/convenio y que pueda ocasionar una posible cuenta incobrable.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Riesgo Incobrabilidad.	Identificar aquellos componentes que pudiesen presentarse durante la ejecución del bien financiero y que ocasionase pérdida patrimonial a la JUNJI por el incumplimiento de la obligación acordada.	Verificar que los componentes de riesgo de incobrabilidad y la resolución que aprueba la aplicación de sanciones se encuentren debidamente registrados en el Sistema de Gestión de Cobranzas.	Identificación del riesgo de incobrabilidad.	Registro del Riesgo de Incobrabilidad en el Sistema de Gestión de Cobranzas. Resolución que aprueba la aplicación de la sanción correspondiente.

⁹ Consultar Manual de Gestión de Multas y Garantías, Bases de Licitación, Convenios, entre otros.

A continuación, se presentan las **dos acciones** propias del subproceso de Riesgo de Incobrabilidad. Por un lado, la **identificación y registro** del riesgo de incobrabilidad en el Sistema de Gestión de Cobranzas, y por otro, la **sanción** aplicada al Riesgo de Incobrabilidad identificado durante el ciclo de vida del contrato/convenio¹⁰.

1era Acción

Riesgo de Incobrabilidad: Registro

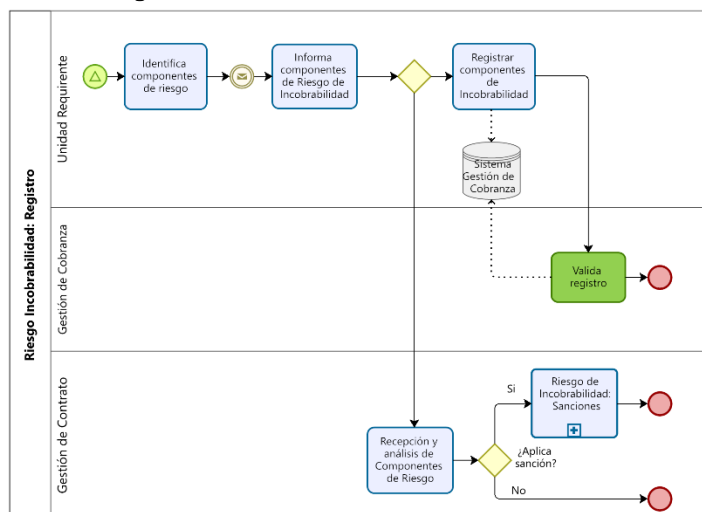


Diagrama N°6: Riesgo de Incobrabilidad: Registro
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

En la siguiente tabla se describe el proceso de **Riesgo de Incobrabilidad: Registro**¹¹, detallando secuencialmente cada una de las tareas que tienen relación directa en este proceso y que son funciones en cada uno de los Departamentos y Subdirecciones, tanto en Dirección Nacional como en Dirección Regional.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Identifica componentes de incobrabilidad.	La unidad requirente identifica durante la ejecución y vigencia de la relación contractual entre la JUNJI y un tercero, posibles riesgos de incobrabilidad.	Resolución que aprueba la relación vinculante. Bases técnicas correspondientes según la naturaleza contractual entre la JUNJI y un tercero. Convenio que Aprueba la transferencia de recursos.	Registro en el Sistema de Gestión de Cobranza componentes que puedan ocasionar posible riesgo de incobrabilidad. Envío de correo electrónico a Gestión de Contrato (en el caso de relaciones contractuales y/o comerciales). Componentes identificados que puedan ocasionar posible riesgo de incobrabilidad.

¹⁰ Tener presente que siempre se encontrará sujeto a las orientaciones y normativas que brinde la Oficina de Gestión de Contrato, perteneciente a la Sección de Adquisiciones del Departamento de Recursos Financieros.

¹¹ Para una mayor claridad de cómo se ejecutará este proceso en cada Departamento, remitirse al Capítulo VIII: Tratamiento por Departamento.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
2	Informar componentes de riesgo de incobrabilidad.	Identificados los componentes de un posible riesgo de incobrabilidad, la unidad requirente, informa de esto a Gestión de Contratos.	Envío de correo electrónico a Gestión de Contratos.	Correo de respuesta desde Gestión de Contrato.
3	Recepciona y análisis de componentes de riesgo de incobrabilidad.	Una vez recepcionados los componentes, la Oficina de Gestión de Contrato analiza los antecedentes entregados por la unidad requirente.	Identificación y notificación de los componentes de riesgo.	Validación en el Sistema de Gestión de Cobranza los riesgos de incobrabilidad registrados por la unidad requirente.
4	Riesgo de Incobrabilidad.	En el caso que la Oficina de Gestión de Contratos considere la existencia correcta de los riesgos presentados, se pasa al Subproceso de Riesgos de Incobrabilidad: Sanciones.	Análisis de riesgos por parte de Gestión de Contratos.	Resolución que aprueba aplicación de sanción.
5	Registro de componentes de riesgo de incobrabilidad.	Paralelo a la tarea 2, la unidad requirente hará registro de estos componentes de riesgo en el Sistema de Gestión de Cobranza.	Identificación del Componente de Riesgo de Incobrabilidad.	Registro en el Sistema de Gestión de Cobranza de los riesgos identificados validados.
6	Validación de Registro.	La oficina de Gestión de Cobranza valida que el registro del riesgo de incobrabilidad se encuentre correcto.	Registro en el Sistema de Gestión de Cobranza de los riesgos identificados.	Registro en el Sistema de Gestión de Cobranza de los riesgos de incobrabilidad.

Componentes de Riesgo de Incobrabilidad.

a) Relaciones convenidas (convenios), los riesgos de incobrabilidad corresponderán a:

- Gasto rechazado. Saldos pendiente reintegro
- Rendición Rechazada.
- Saldos Pendientes de Rendir del año presupuestario -t.
- Otros, que se estipulen en las bases de la relación convenida.

b) Relaciones contractuales y/o comerciales, los riesgos de incobrabilidad pueden asociarse la nómina siguiente:

- Multas por días de atraso, incumplimiento de las bases establecidas en el contrato.
- Boletas de garantías por un monto menor al acordado y/o un plazo menor al acordado
- No entrega de boletas de garantía.
- Multa sobrepasa el valor de la garantía.
- No entrega de productos, bienes y/o servicios, entrega de productos incompleta, productos con fallas o desperfectos (con esto se cobra la garantía en caso de que haya o se demanda al proveedor).
- No rendición de cuentas/ rendición de cuentas parcial/ rendición de cuentas observadas o rechazadas.
- Recepción no conforme.
- Liquidaciones con saldo a favor de JUNJI.
- Otros, que se estipulen en las bases de la relación contractual y/o comercial.

Riesgo de Incobrabilidad: Sanciones

El objetivo de esta acción es establecer la sanción correspondiente una vez validados los riesgos de incobrabilidad por parte de Gestión de Contrato. La comunicación y trabajo colaborativo entre las áreas involucradas es fundamental para el éxito del proceso, anticipando y planificando adecuadamente los actos administrativos correspondientes.

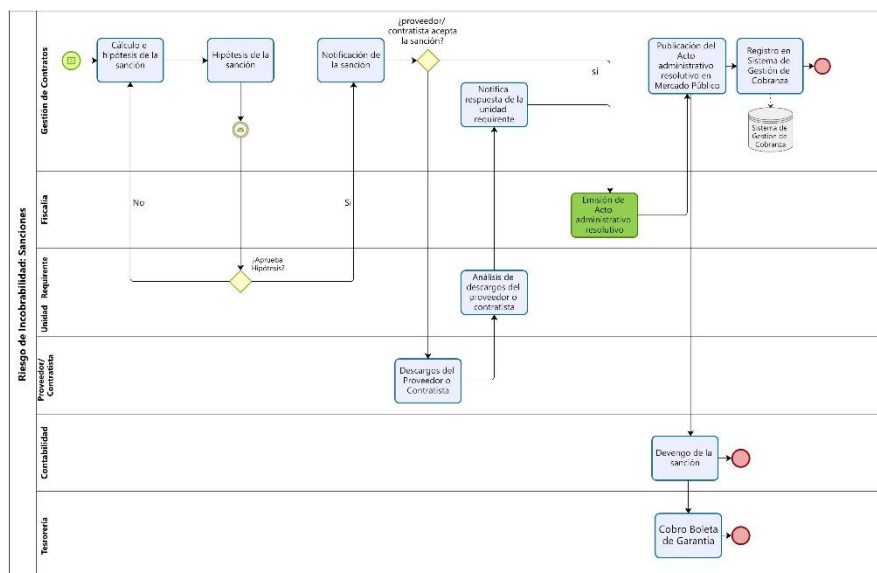


Diagrama N°7: Riesgo de Incobrabilidad: Sanciones
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

A continuación, se describe cada una de las tareas que fueron plasmadas en el diagrama anterior y que corresponden a **Riesgos de Incobrabilidad: Sanciones (para efectos del subtítulo 22-29-31)**.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Cálculo de la hipótesis de la sanción.	Analizados los antecedentes enviados por la unidad requirente, la Oficina de Gestión de Contrato realiza el cálculo de la hipótesis de la sanción, ya sea multa y/o cobro de la boleta de garantía, considerando los porcentajes y condiciones establecidas en la cláusula de sanciones del acto administrativo que regula la relación vinculante entre la JUNJI y un tercero.	Antecedentes del riesgo de incobrabilidad.	Hipótesis de la sanción.
2	Hipótesis de la sanción.	Una vez realizada la hipótesis de la sanción, Gestión de Contrato envía a la unidad requirente para su aceptación/rechazo.	Envío hipótesis de la sanción a la unidad requirente.	Aprobación del cálculo por parte de la unidad requirente.
3	Notificación de la sanción.	Una vez aprobada la sanción según lo establecido en las bases, se notifica al contratista/proveedor del incumplimiento y sanción según lo indicado en el contrato.	Notificación de la sanción al proveedor por el incumplimiento asociado al riesgo de incobrabilidad identificado.	Recepción de la notificación de la sanción.
4	Descargos del proveedor o contratista.	Una vez notificada la sanción al contratista/proveedor, éste puede aceptar, presentar descargos u omitir la notificación de la hipótesis de multa.	Respuesta por parte del proveedor.	Recepción de descargos del proveedor.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
5	Análisis de los descargos del contratista o proveedor.	Recepcionados los descargos por parte del proveedor/contratista, la unidad requirente analiza dicha respuesta y notifica a la Oficina de Gestión de Contratos la apreciación de la respuesta.	Recepción de descargos del proveedor o contratista.	Notificación del resultado a la Oficina de Gestión de Contratos.
6	Emisión de acto administrativo.	Una vez recibida la respuesta de la unidad requirente, la oficina de Gestión de Contratos redacta la propuesta del acto administrativo, y Fiscalía emiten el acto correspondiente, el cual establece si los descargos son acogidos totalmente, parcialmente o rechazados.	Respuesta de unidad requirente.	Acto administrativo correspondiente.
7	Publicación del acto administrativo resolutivo en Mercado Público.	Desarrollada la tarea 6, el documento foliado internamente por la institución es publicado en el portal de Mercado Público, específicamente en los módulos de Orden de Compra, Licitación y Comportamiento de contrato.	Resolución que aprueba y autoriza la aplicación de la sanción.	Carga de Resolución en Mercado Público.
8	Registrar la sanción en el Sistema de Gestión de Cobranzas.	Realizada la tarea 6 y en paralelo a la tarea 7, Gestión de Contratos, deberá registrar el acto administrativo que autoriza la sanción.	Resolución que aprueba y autoriza la aplicación de la sanción.	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas, Modulo Relaciones Vinculantes.
9	Devengo de la sanción.	Finalizadas las tareas anteriores, Gestión de Contrato, notifica a la Oficina de Contabilidad para que ésta efectúe el devengo correspondiente en SIGFE.	Resolución que aprueba y autoriza el cobro de la multa/garantía. Cobro de la sanción o deja sin efecto.	Devengo en SIGFE.
10	Cobro de garantía.	En el caso del cobro de la garantía, Gestión de Contrato, notifica una vez finalizada las tareas anteriores, a la Oficina de Tesorería para que efectúe el cobro de la boleta de garantía correspondiente.	Resolución que aprueba y autoriza el cobro de la multa/garantía. Cobro de la garantía.	Comprobante de cobro. Rebaja de la garantía en SIGFE (folio del devengo).

Para efectos de Transferencia de Capital y Transferencias Corrientes (VTF), la sanción aplicable corresponderá a la suspensión de la Transferencia o Resciliación del Convenio, tal como se establece en los actos administrativos correspondientes y la normativa vigente, debiendo cada unidad registrar en el sistema de Gestión de Cobranza: Módulo Relaciones Vinculantes, lo siguiente:

- Acto administrativo que autoriza y la fecha de emisión de este.
- Monto pendiente de reintegro.
- Mes y año de origen de la deuda.
- Otros antecedentes que sean solicitado.

Capítulo VIII: Registro Deudor

El **Registro Deudor** se entenderá por el ingreso del tercero a la cartera deudora de la JUNJI. Su objetivo es concentrar el total de los saldos pendientes de cobro de la institución, identificando *el detalle de la morosidad* y cuantificando *la deuda por tipos de procesos vigentes a nivel Nacional*. Esto implica llevar un registro y seguimiento de las cuentas por cobrar, según el tipo de relación vinculante.

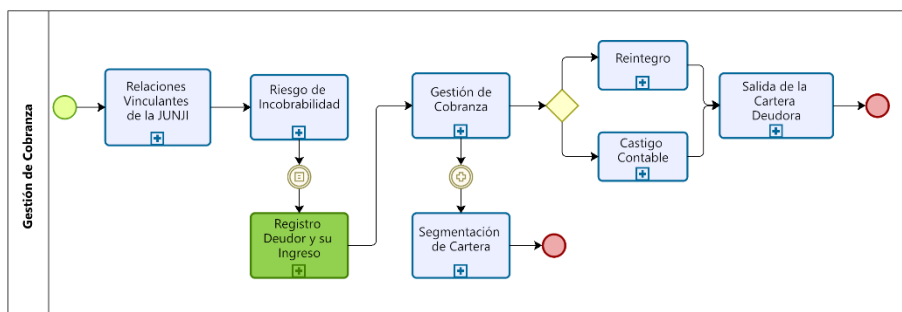


Diagrama N°8: Registro Deudor.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Este subproceso es responsabilidad de la Oficina de Gestión de Cobranza, que dicho registro se encuentre actualizado, siempre que las unidades requirentes hayan dado cumplimiento a lo indicado en los procesos anteriores.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Registro Deudor.	Identificar y cuantificar el detalle de morosidad según los tipos de relaciones vinculantes a nivel regional y Nacional.	<p>Identificar detalle de morosidad según los tipos de procesos vigentes, a nivel Nacional.</p> <p>Cuantificar la deuda de morosos en los procesos vigentes a nivel Nacional</p>	<p>Registro de la relación vinculante en el Sistema de Gestión de Cobranzas.</p> <p>Resolución que aprueba la sanción correspondiente a:</p> <p>Relaciones convenidas (convenios): Pendientes de Rendir del año presupuestario -t. Otros, que se estipulen en las bases de la relación convenida.</p> <p>Relaciones contractuales y/o comerciales: Todas aquellas autorizadas en el acto administrativo correspondiente.</p>	Clasificación y/o Reclasificación de la cuenta contable.

A continuación, se presentan las tareas asociadas al Registro Deudor.

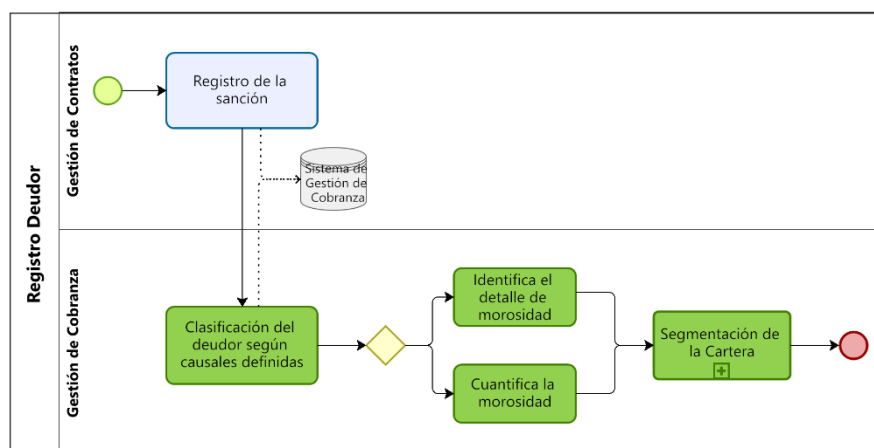


Diagrama N°9: Tareas Registro Deudor.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Registrar la sanción en el Sistema de Gestión de Cobranzas.	Gestión de Contratos, deberá registrar el acto administrativo que autoriza la sanción.	Resolución que aprueba y autoriza la aplicación de la sanción.	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas, Modulo Relaciones Vinculantes.
2	Clasificación del deudor según causales definidas.	Una vez que se registra la sanción correspondiente, el Sistema de Gestión de Cobranza clasificará al deudor según las "Causales de Ingreso" .	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas, Modulo Relaciones Vinculantes.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.
3	Identifica el detalle de la morosidad.	Clasificada la deuda, el sistema identifica la morosidad según el tipo de relación vinculante, tiempo de esta y comportamiento del tercero, según lo registrado en el Módulo de Relaciones Vinculantes.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.	Identificación de la morosidad.
4	Cuantifica la morosidad.	Clasificada la deuda, el sistema identificara la morosidad según la cuantía de la deuda, aplicación de sanciones y saldos por reintegrar, según lo registrado en el Módulo de Relaciones Vinculantes.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.	Cuantificación de la morosidad.
5	Segmentación de la Cartera Deudora.	Identificada y cuantificada la deuda, se procede a la aplicación del Protocolo de Gestión de Cobranzas.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.	Cartera Deudora.

Causales de Ingreso:

- Multas por sobre valor de la Garantía.
- Cobro Garantías
- Saldos pendientes de reintegrar en año presupuestario -t

Capítulo IX: Segmentación de la Cartera Deudora

La Segmentación de la Cartera Deudora, se considerará como estrategia principal en la gestión de cobranza. Permitiendo calificar y clasificar los saldos deudores, con el objetivo de canalizar la cobranza hacia procedimientos especializados en función de la naturaleza, origen y cuantía de la deuda (grandes, medianos, pequeños o mínima), el tipo de relación contractual de la JUNJI con un tercero, (contractual, convenida o comercial) y según el tipo de proceso institucional (subtítulo 21, subtítulo 22, subtítulo 24, subtítulo 29, subtítulo 31 y subtítulo 33). Estas clasificaciones y categorizaciones determinarán la intensidad y tipo de la gestión de cobro.

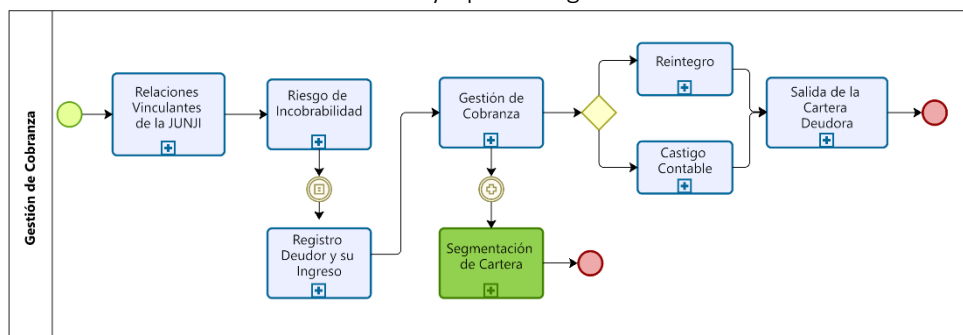


Diagrama N°10: Segmentación de la Cartera Deudora.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Proceso	Objetivo de la Estrategia	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Cartera Deudora.	Orientar la gestión de cobranza según la cuantía de la deuda, tipo de relación vinculante del deudor con la JUNJI.	Mantener una Cartera Deudora actualizada que permita orientar oportunamente la Gestión de Cobranza para el recaudo de saldos pendientes de reintegrar.	Ingreso en Módulo de Registro Deudor del Sistema de Gestión de Cobranzas.	Cartera Deudora.

La Segmentación de la Cartera, debe ser ponderada en función a una categorización (cuantía) y calificación (antigüedad) de la deuda, siendo este el parámetro para el total adeudado¹², midiendo de esta forma la importancia de cada deudor y determinar si corresponden a deudas de cuentas por cobrar, deudores de incierta recuperación o deudas incobrables.

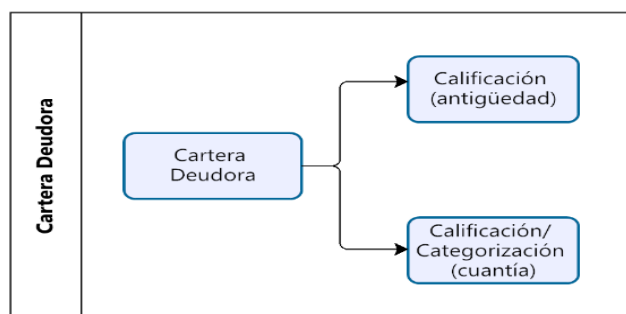


Diagrama N°11: Cartera Deudora.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

¹² No es condicionante la presencia de ambas al momento de segmentar la cartera para la toma de decisiones con relación a la cobranza.

Segmentación por: Calificación/Categorización de la Cartera

La calificación busca graduar la importancia de cada deudor y determinar así si corresponden a deudas de cuentas por cobrar, deudores de Incierta recuperación o deudas incobrables. La evaluación de cada cartera en su categoría debe ser ponderada en función al **monto adeudado y antigüedad** de esta, siendo este el parámetro para el **total** de deuda según:

- Categoría A o Riesgo Normal:** las deudas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad de hasta sesenta (60) días.
- Categoría B o Riesgo Aceptable:** las deudas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre sesenta y un (61) días y ciento veinte (120) días.
- Categoría C o Riesgo Apreciable:** las deudas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre ciento veintiún (121) días y ciento ochenta (180) días.
- Categoría D o Riesgo Significativo:** las deudas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad entre ciento ochenta y un (181) días y trescientos sesenta (360) días.
- Categoría E o Riesgo de Incobrabilidad:** las deudas en esta categoría son aquellas que presentan una morosidad de trescientos sesenta y un (361) días mil ochocientos (1.800) días.

Calificación de la Cartera	Días de morosidad	Tipo de Deuda
Categoría A o Riesgo Normal	Hasta 60 días	Cuentas por Cobrar
Categoría B o Riesgo Aceptable	Entre 61 y 120 días	Cuentas por Cobrar
Categoría C o Riesgo Apreciable	Entre 121 y 180 días	Deudores de Incierta Recuperación
Categoría D o Riesgo Significativo	Entre 181 y 360 días	Deudores de Incierta Recuperación
Categoría E o Riesgo de Incobrabilidad	Entre 361 y 1.800 días	Cuentas Incobrables

Segmentación por: Clasificación de la Cartera

La forma de clasificar o categorizar la cartera de deudores corresponderá al **total** de la deuda, según:

- Grandes:** los grandes deudores son aquellos que le adeuden a la JUNJI el 30% del monto total de la cartera disponible para el cobro en un momento determinado, 30 de junio y 30 de diciembre de cada anualidad. De ser el caso, el cómputo debe incluir capital, intereses, sanciones y todos los demás conceptos adeudados.
- Medianos:** los medianos deudores son aquellos que representan el 50% del monto total de la cartera disponible para el cobro, en los términos señalados en el punto a.
- Pequeños:** los pequeños deudores son aquellos que representan el 15% del monto total de la cartera disponible para el cobro, en los términos señalados en el punto a.
- Mínima cuantía:** los deudores de mínima cuantía son aquellos que representan el último 5% del monto total de la cartera, en los términos señalados en el punto a.

Clasificación	Tipo
0%-5%	Mínima Cuantía
5%-15%	Pequeña Cuantía
15%-30%	Mediana Cuantía
30%-50%	Grandes Cuantías

A continuación, se presenta el procedimiento correspondiente para la **Segmentación de Cartera de Deudores**.

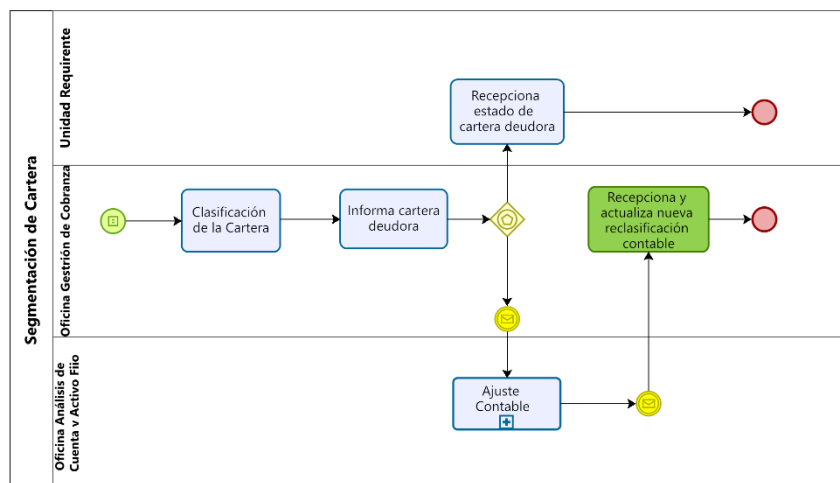


Diagrama N°12: Tareas Segmentación de la Cartera Deudora
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas
Departamento Recursos Financieros.

En la siguiente tabla se describe el proceso de **Segmentación de la Cartera de Deudores**, detallando secuencialmente cada una de las tareas que tienen relación directa en este proceso.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Clasificación del deudor según causales definidas.	Una vez que se registra la sanción correspondiente, el Sistema de Gestión de Cobranza clasificará al deudor según las "Causales de Ingreso" .	Registro en Sistema de Gestión de Cobranzas, Modulo Relaciones Vinculantes.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.
2	Segmentación de la Cartera Deudora.	El Sistema de Gestión de Cobranza realizará la primera propuesta de segmentación aplicando las variables de cuantía y antigüedad de la deuda.	Clasificación en el Sistema de Gestión de Cobranzas según causales.	Segmentación Cartera Deudora.
3	Informa Segmentación de la Cartera Deudora.	Realizada segmentación de la Cartera Deudora, la Oficina de Gestión de Cobranza informa a la unidad Requiriente y a la Oficina de Análisis de Cuenta para que tome conocimiento del nuevo estado de la deuda.	Segmentación de cartera deudora actualizada.	Notificación del Estado de la Cartera Deudora.
4	Ajuste Contable ¹³ .	La Oficina de Análisis de Cuentas y Activo Fijo, realiza el ajuste contable correspondiente.	Notificación del Estado de la Cartera Deudora.	Ajuste de la cuenta contable de la cuenta en SIGFE.

¹³ Resolución Exenta N°0231 del 011 de mayo de 2021, Manual de Procedimientos de Contabilidad. pág. 43 Capítulo Asiento y Ajuste Contable.

Capítulo X: Clasificación y/o Reclasificación Contable

La Clasificación y/o Reclasificación Contable, será realizada por la Oficina de Análisis de Cuentas a Activo Fijo, una vez que Gestión de Cobranzas notifique el estado de la Cartera Deudora, según segmentación de la Cartera Deudora.

Se entenderá por **Calificación de la Cartera Deudora** como la graduación de la cuantía adeudada por un tercero a la JUNJI y por **Categoría de la Cartera Deudora** la graduación en la cantidad de días transcurridos (antigüedad) desde la fecha del acto administrativo correspondiente.

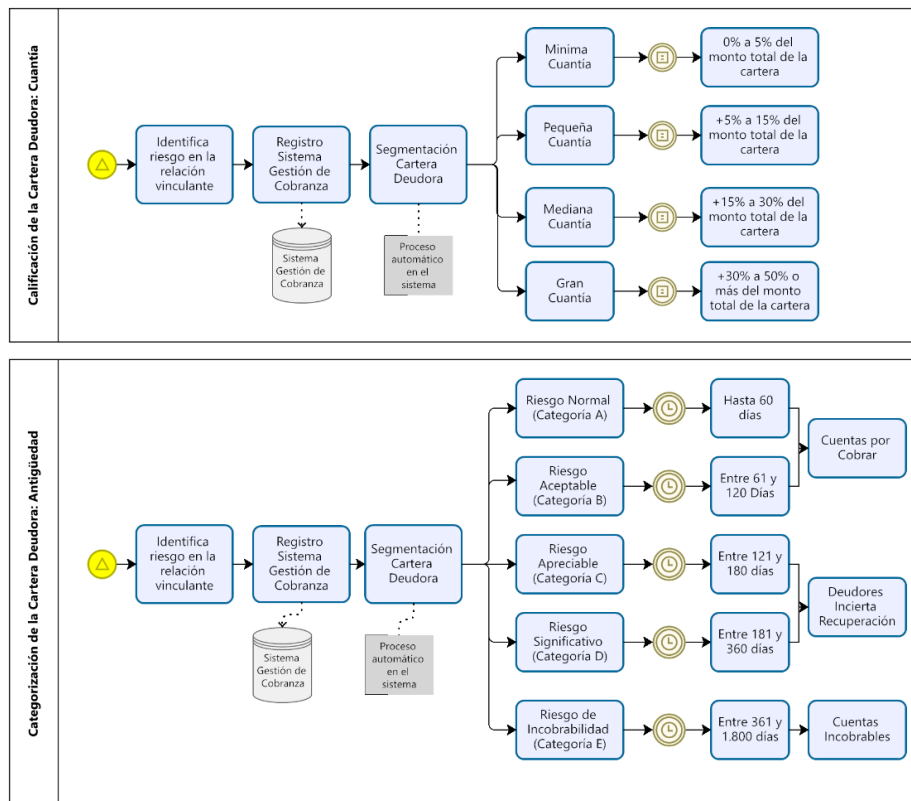


Diagrama N°13: Calificación y Categorización de la Cartera Deudora.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Ejemplo: Cartera Deudora

Calificación: Cuanía				Categorización: Antigüedad				Clasificación Contable
Transferido/Valor Acordado	Debe	% Deuda	Clasificación	Año Origen	Años	Meses	Días	
\$12.380.604	\$223.200	1,80%	Mínima	2009	14	175	5316	Cuenta Incobrable
\$2.367.750	\$149.324	6,31%	Pequeña					
\$6.314.742	\$5.484.222	86,85%	Gran cuantía					
\$44.811.834	\$9.788.248	21,84%	Mediana					

Es importante precisar que en respuesta a la consulta realizada por parte de la JUNJI a la Contraloría General de La República¹⁴ en lo referido a la temporalidad para la clasificación contable de cuentas por cobrar, dicha entidad rectora. En efecto, responde y orienta a:

1. Respecto del traspaso de cuentas por cobrar a la clasificación del plan de cuentas 124 Deudores de Incierta Recuperación, que le corresponde a los servicios públicos determinar la instancia oportuna para su aplicación.
2. En el caso de créditos en cobranza judicial, el traspaso a la cuenta 12402 Deudores en Cobranza Judicial debe coincidir con el inicio de las acciones judiciales. Es decir, en la misma fecha que se interponga la demanda por parte de la JUNJI, se deberá efectuar el traspaso de la cuenta contable.
3. La entidad debe reconocer el posible deterioro de las cuentas por cobrar cuando exista evidencia objetiva de que el activo está deteriorado y el servicio pueda establecer mediante una metodología apropiada una estimación de dicho monto.
4. Al evaluar la consistencia de los procedimientos establecidos por la JUNJI en el Protocolo de Gestión de Cobranza, este Organismo de Control no observa inconvenientes en la aplicación de la metodología propuesta para la categorización de la cartera y las instancias de cobranza extrajudicial y judicial, siempre y cuando considere el proceso de deterioro de los bienes financieros.

Tener presente que un:

- **Activo Contingente¹⁵**: se define al recurso, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada por la ocurrencia o no ocurrencia de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo control de la entidad precisando que la entidad no debe contabilizar un activo contingente, pero si deberá efectuar revelaciones en notas a los estados financieros cuando este sea mayor o igual a 1.000 UTM.
- No aplica en los casos que se determine el origen de la cobranza como activo contingente. Sin perjuicio de ello, se deberá efectuar revelaciones en las notas a los Estados Financieros¹⁶.

En resumen, la Contraloría General de La República, otorga una mirada positiva del Protocolo de Gestión de Cobranza Institucional, tanto en la estrategia establecida, Segmentación de la Cartera, gestiones extrajudiciales y temporalidad de clasificación contable.

Dicho protocolo se ve incorporado a este Manual de Gestión de Cobranzas, dando mayor robustecimiento a la gestión propia de las diversas áreas y propias de la Oficina de Gestión de Cobranzas, Contabilidad y Análisis de Cuentas.

¹⁴ Contraloría General de La República: Pronunciamiento E3368-2025. Corresponde al servicio público determinar la instancia oportuna del traspaso de cuentas por cobrar a deudores de incierta recuperación, debiendo reconocer su posible deterioro. Los activos contingentes se revelan en notas a los estados financieros.

¹⁵ Referencia a NICSP: La norma de Activos Contingentes se ha desarrollado fundamentalmente a partir de la NICSP 19 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes en la edición del Manual de Pronunciamientos Internacionales de Contabilidad del Sector Público año 2023

¹⁶ Contraloría General de la República. Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación NICSP-CGR Chile: Resolución CGR N°16 de 2015. 1a. ed. Chile, Santiago: Contraloría General de la República, 2017.

Capítulo XI: Gestión de Cobranza

En esta etapa, la **Gestión de Cobranza** cobra relevancia absoluta para el logro del reintegro de los saldos de cuentas por cobrar. Por tanto, la articulación entre la Oficina de Gestión de Cobranza y las diferentes áreas de la institución es fundamental. En este sentido, la etapa anterior, Segmentación de Cartera, facilitará la toma de decisiones para determinar el tipo de cobranza a realizar para el reintegro de la deuda.

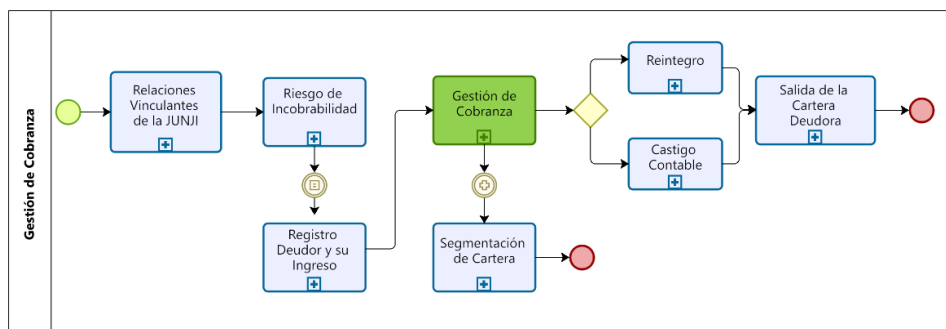


Diagrama N°14: Gestión de Cobranza.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

La Oficina de Cobranza, establece las gestiones mínimas que debe realizar cada unidad requirente para la recuperación de saldos pendientes de reintegrar, ya sean estos a la Tesorería General de La República como a JUNJI, para posteriormente remitir la solicitud de gestión a la Oficina de Gestión de Cobranza. Permitiendo así, desde esta oficina y, con todos los antecedentes proporcionados por la unidad requirente, determinar que acciones se deberán desarrollar según las Gestiones de Cobranza efectuadas por la Unidad requirente, antecedentes y Segmentación de la Cartera de Deudora.

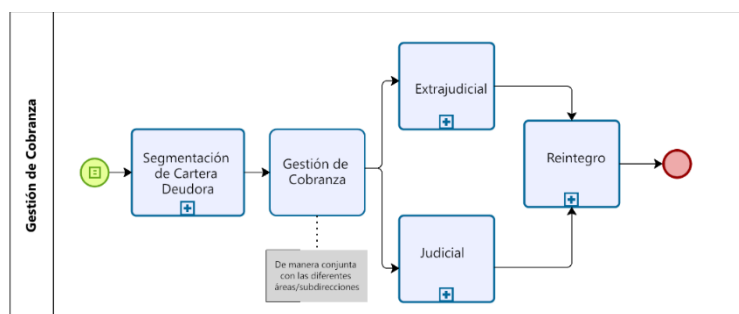


Diagrama N°15: Proceso General de la Gestión de Cobranza.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Cabe hacer presente que la gestión de cobro que se hace mención debe comprender la prudente utilización de los recursos institucionales, es decir, el agotamiento de los medios de cobranza no puede significar un desembolso desproporcionado de recursos, toda vez que ello incidiera en un detrimento en el patrimonio institucional, lo que pugna con la obligación de una buena administración.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Gestión de Cobranza.	Acompañar la Gestión de Cobranza a las distintas áreas de la JUNJI a nivel nacional y regional, en armonía con la labor de la Sección de Finanzas, desde el cumplimiento de la normativa vigente, a través de la operacionalización de procesos eficientes, claros y oportunos, que contemplen la retroalimentación a los diversos actores claves y la socialización de la gestión a nivel regional y nacional.	<p>Efectuar, monitorear y controlar la gestión relacionada al cobro de montos adeudados, por diferentes organismos tanto públicos como privados, mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y así mantener información confiable y fiel de los fondos públicos.</p> <p>Solicitar la documentación para la preparación de expediente, y así determinar el estado en que se encuentra.</p> <p>Realizar las gestiones de cobro, administrativas y/o prejudiciales según corresponda a instituciones financieras, proveedores, entre otros.</p>	<p>Cartera Deudora.</p> <p>Gestiones de cobro efectuadas por la unidad requirente.</p>	<p>Registro en sistema de gestiones extrajudiciales y judiciales.</p> <p>Informe para solicitud de Castigo Contable.</p>

La Gestión de Cobro, o acciones de cobro, se entenderán por agotados cuando se hayan realizado todo tipo de diligencias establecidas en este Manual, permitiendo así hacer efectivo su derecho, de manera que quede establecida fehacientemente la imposibilidad de obtener el reintegro del saldo a recuperar, sin perjuicio de las atribuciones que le competen a la Contraloría General de La República en orden a cautelar el debido resguardo de los recursos públicos¹⁷.

Inicio de Acción de la Oficina de Gestión de Cobranza

La Oficina de Gestión de Cobranza, iniciará su actuar al momento de:

- Tercer día hábil de efectuado el acto administrativo correspondiente, resolución u oficio, que indique la incobrabilidad de la deuda.
- En dicho acto, deberá especificar, como mínimo, los antecedentes del deudor, acciones previas efectuadas para evitar la categorización de cuentas incobrables, indicar monto total convenido y monto adeudado, entre otros antecedentes que se estimen convenientes.
- Realizar todas las acciones propias de la Unidad Requirente, ingreso y actualización de antecedentes en el Sistema de Gestión de Cobranza.
- Para el caso de la Unidad Vía Transferencia de Fondos, se inicia la acción de cobranza desde el día 01 de febrero del año presupuestario siguiente, respondiendo así a lo indicado en la Ley de Presupuesto.
- En el caso de la Unidad/Oficina de Transferencia de Capital y de Jardines Infantiles Alternativos, se inicia la acción de cobranza una vez que la Entidad Sostenedora y Co-ejecutores no haya dado respuesta a la 3era (tercera) solicitud de reintegro efectuado por las áreas correspondientes¹⁸.
- En el caso de Licencias Médicas, remitirse al Manual de Gestión y Control Financiero en procesos de Licencias Médicas.
- Toda acción que considere necesaria la Oficina de Cobranza y que sea acordada con cada unidad requirente.

¹⁷ Contraloría General de La República, División de Contabilidad y Finanzas Públicas. Centro de Estudio de la Administración del Estado. 07 de julio de 2021

¹⁸ Debe considerarse lo establecido en los convenios de colaboración de transferencia de recursos para el proceso de rendición de cuentas.

A continuación, se presenta el procedimiento correspondiente a la **Gestión de Cobranza**, aperturando acciones genéricas para cada tipo de cobranza.

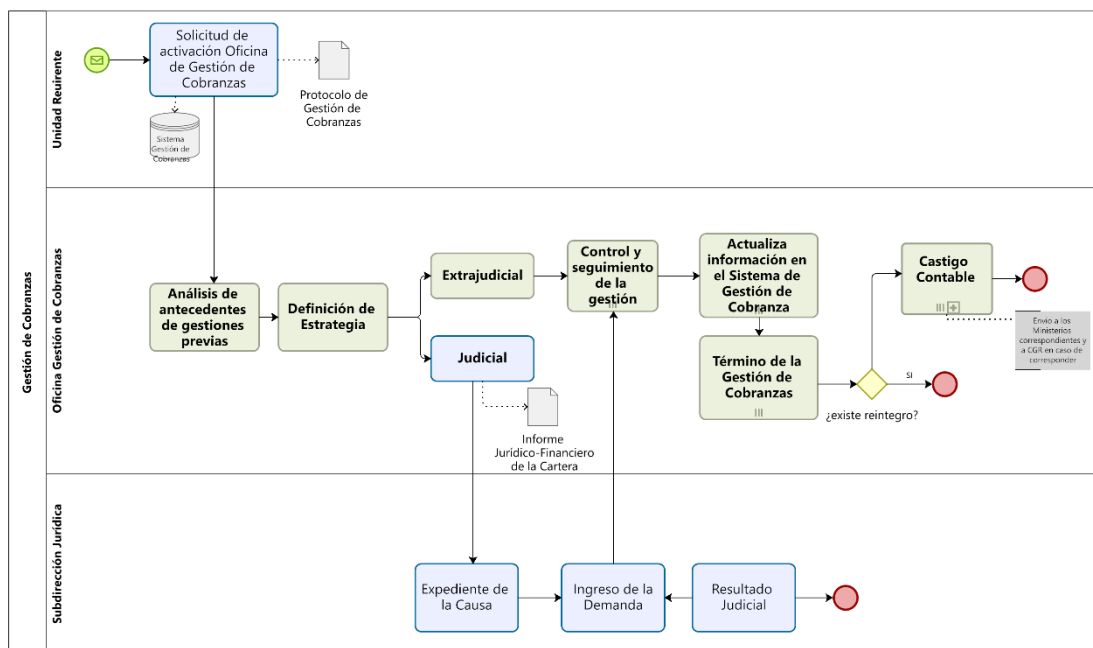


Diagrama N°16: Tareas de la Gestión de Cobranza.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

A continuación, se describe el subproceso de **Gestión de Cobranza (general)**¹⁹, cada una de las tareas que tienen relación directa en este proceso y funciones en cada uno de los Departamentos y Subdirecciones, tanto en DIRNAC como en Dirección Regional, así como de la Oficina de Gestión de Cobranza.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Solicitud de activación Oficina Gestión de Cobranzas.	Una vez que cada unidad requirente haya agotado las gestiones establecidas en este Manual, la unidad requirente solicitará en el Sistema de Gestión de Cobranza, que la Oficina de Gestión de Cobranza active su accionar proporcionando toda la información requerida. Es responsabilidad de la Unidad Requirente que la información de la relación vinculante y toda acción de cobro realizada por ésta se encuentre ingresada y actualizada en el sistema de Gestión de Cobranzas.	Ingreso y actualización de la relación vinculante en el Módulo de Relaciones Vinculantes.	Expediente de la cartera correspondiente.
2	Análisis de antecedentes de gestiones previas.	Recepcionada la solicitud, la Oficina de Gestión de Cobranza analizará los datos proporcionados y en caso de ser necesario se requerirá información adicional para definir la estrategia a aplicar.	Expediente de la cartera correspondiente.	Informe con resultados de análisis de la cartera deudora.
3	Definición de Estrategia.	Según las conclusiones obtenidas del análisis de los antecedentes más la segmentación de la cartera deudora, la Oficina de Gestión de Cobranzas definirá la estrategia a aplicar para la segunda etapa de gestión.	Informe Administrativo-Financiero.	Definición de estrategia según datos proporcionados.

¹⁹ Resolución Exenta N°015/877 del 20 de diciembre de 2023, que Aprueba Protocolo de Gestión de Cobranza Institucional, para esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
Extrajudicial.				
4	Control y seguimiento de la gestión.	En el caso que los resultados del análisis fundamenten que la estrategia de gestión debe ser extrajudicial (administrativa), mantendrá dicha gestión velando siempre por el correcto uso de los bienes públicos. Cada unidad requirente y en conjunto con la Sección de Finanzas realizan el seguimiento correspondiente, actualizando información y estado de la gestión.	Informe con resultados de análisis de la cartera deudora. Oficios de Gestión de Cobranza.	Actualización de resultados de gestión en el Sistema de Gestión de Cobranzas, Modulo
5	Actualiza Información de la cartera deudora en el Sistema de Gestión de Cobranzas.	Cada vez que se efectúe una nueva gestión la Oficina de Gestión de Cobranza actualizará la información correspondiente a la cartera deudora y notificará a la unidad requirente de estas.	Registro de acciones de gestión extrajudicial u otra que se considere pertinente.	Actualización de los antecedentes de la cartera deudora.
Judicial.				
6	Expediente de la causa.	Si el Informe Jurídico-Financiero fundamenta que la estrategia de gestión corresponde a una acción judicial, la Oficina de Gestión de Cobranza, registrará en el apartado de Fiscalía y Asesoría Jurídica del Sistema de Gestión de Cobranza, todos los antecedentes para la preparación correspondiente al inicio de la demanda.	Informe de Análisis Jurídico-Financiero.	Registro en el módulo de Fiscalía y Asesoría Jurídica del Sistema de Gestión de Cobranza.
7	Ingreso de la Demanda	Recepcionado los antecedentes por parte de la Oficina de Cobranzas, la subdirección Jurídica, realiza el ingreso de la demanda al tribunal correspondiente.	Expediente de la causa.	N° de Rol y nombre de tribunal correspondiente en el Sistema de Gestión de Cobranzas.
8	Resultados Judicial.	El Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica o la Subdirección de Asesoría Jurídica, debe registrar el avance y/o resultado de la causa en el módulo correspondiente del Sistema de Gestión de Cobranza. Registrada dicha información, la Oficina de Gestión de Cobranza emitirá los reportes correspondientes para dar cumplimiento a las funciones n°2-7-10-11-12 y 13 del artículo 84 de la Orgánica Institucional.	N° de Rol y nombre de tribunal correspondiente en el Sistema de Gestión de Cobranzas. Registro avance y/o resultado de la acción judicial.	Actualización de los antecedentes de la cartera deudora.
9	Término de gestión de cobranza.	Habiendo agotado prudencialmente las gestiones de cobro, la Oficina de Cobranza informa el término de la gestión de cobranzas a las unidades correspondiente.	Actualización de resultados de gestión.	Expediente Castigo Contable
10	Castigo Contable.	Agotado prudencialmente las gestiones de cobranza, se inicia la preparación de antecedentes para la solicitud de castigo contable a los ministerios correspondientes	Expediente Castigo Contable	Informe administrativo/jurídico-financiero. Solicitud Castigo Contable. Registro Sistema de Gestión de Cobranzas.

Nota

- Previo a una acción judicial, se **deberá evaluar el costo que esta tendrá**, por tanto es requisito efectuar un análisis Jurídico-Financiero, en base a todos los antecedentes de la etapa extrajudicial²⁰.
- En el caso de la Oficina de Cobranza, se registrará el estado del juicio de manera semestral.

Gestiones de Cobranza Institucional

Tiene como propósito la recuperación de la cartera vencida, en una relación costo-beneficio. Así la meta del cobro a grandes y medianas acreencias es la **eficacia** de este, por tanto, la calificación de la cartera deberá ser considerada como acción fundamental. Las carteras deberán ser individualizadas y considerando aquellas que se encuentren en las categorías “d” y “e” (deudores dudosos/cuentas incobrables). En cuanto a las metas de cobro de las pequeñas y mínimas cuantías es la **eficiencia**, donde el objetivo es recuperar el máximo posible de estas obligaciones mediante procesos masivos y despersonalizados. En este caso se consideran las carteras categorizadas “a”, “b” y “c” (cuentas por cobrar).

Tiempo de Cobro Extrajudicial

La etapa de este tipo cobro tendrá una duración máxima de 4 meses, es decir, hasta 120 días para las categorías “a”, “b” y “c”:

Antigüedad de la Cartera		Categoría de la Cartera	Clasificación de la Catera
Días Hábiles			
30	90	A-	Medianos-mínimos-pequeñas cuantías
91	180	B-C	

A continuación, se detallan las gestiones requeridas para cada unidad requirente, tanto en las direcciones regionales como en Dirección Nacional, para esta etapa:

- Localización del deudor.
- Medios de comunicación: se entenderá por comunicación escrita, aquel contacto que realice la JUNJI con el representante legal y/o contraparte que mantenga una relación vinculante con la institución. Esta comunicación podrá ser sólo vía y oficios y/o cartas certificadas. Los tiempos para considerar para efectuar esta comunicación escrita corresponderá a:

Días (hábiles administrativos)	Propósito	Medio de Comunicación	Verificador
5 antes de la fecha de caducidad	Recordar fecha de vencimiento del pago de la deuda.	Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico enviado.
30 días de la deuda	Informar el estado de la deuda a 30 días de vencida la primera fecha de pago.	Oficio N°1	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio enviado • Oficio con respuesta

²⁰ Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica, pág. 16., Resolución Exenta N°015/877 del 20 de diciembre de 2023, que Aprueba Protocolo de Gestión de Cobranza Institucional, para esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Días (hábil administrativos)	Propósito	Medio de Comunicación	Verificador
60 días de la deuda	Informar el estado de la deuda a 60 días de vencida la primera fecha de pago.	Oficio N°2	<ul style="list-style-type: none"> Oficio enviado Oficio con respuesta
90 días de la deuda	Informar el estado de la deuda a 90 días de vencida la primera fecha de pago	Oficio N°3	<ul style="list-style-type: none"> Oficio enviado Oficio con respuesta
120 días de la deuda	Informar el estado de la deuda a 120 días de vencida la primera fecha de pago	Oficio N°4	<ul style="list-style-type: none"> Oficio enviado Oficio con respuesta
180 días de la deuda	Informar el estado de la deuda a 180 días de vencida la primera fecha de pago.	Oficio N°5	<ul style="list-style-type: none"> Oficio enviado Oficio con respuesta
Entre los días 181 y 360 o más días de deuda	Informar el estado de la deuda a 181 días de vencida la primera fecha de pago.	Oficio N°6 Hasta TRES (3) Cartas Certificadas de	<ul style="list-style-type: none"> Oficio enviado Fecha de envío de carta certificada

En resumen:

Sistema de Gestión de Cobranza Institucional
<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la cartera de deudores. Identificación de la naturaleza de la deuda. Identificación del tipo de relación la JUNJI (contractual, convenida o comercial) Tipo de proceso Institucional para los subtítulos 21-22-24-29-31 y 33. (Ejemplo: Subt 33, SIL, Homologación, Operación, BDL, entre otros). Segmentación de la cartera según calificación (A-B-C-D-E) y clasificación de la cartera (grande, medianos, pequeños y mínimas cuantías). Haber ejecutado las siete (7) instancias de gestión mencionadas en la tabla anterior, y haber ingresado cada una en el Sistema de Gestión de Cobranzas, antes de derivar a Dirección Nacional para apoyar en las gestiones de las direcciones regionales. Evaluar de manera conjunta entre el Departamento y Subdirección de Recursos Financieros y el Departamento y Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica posibilidad de acciones judiciales

Capítulo XII: Reintegro de Saldos

A continuación, se presenta el subproceso asociado a “**Reintegro de Saldos**”, que según lo establecido en el artículo 31 de la Resolución N°30 de la Contraloría General de La República, indica “*toda rendición de cuentas no presentada o no aprobada por el otorgante, u observada por la Contraloría General, sea total o parcialmente, generará la obligación de restituir aquellos recursos no rendidos, observados y/o no ejecutados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones que determine la ley*” (pág. 10).

Ante esto, el subproceso de **Reintegro de Saldos** busca dar cumplimiento y seguimiento a lo establecido por la legislación y lineamientos del Estado; intencionado que toda entidad pública o privadas, y que se encuentren sujetas a Transferencias Corrientes y/o Transferencias de Capital y/o mantengan una relación vinculante con la JUNJI, reintegren los saldos pendientes a las cuentas de nación, a través de la Tesorería General de la República o a la cuenta de la JUNJI.

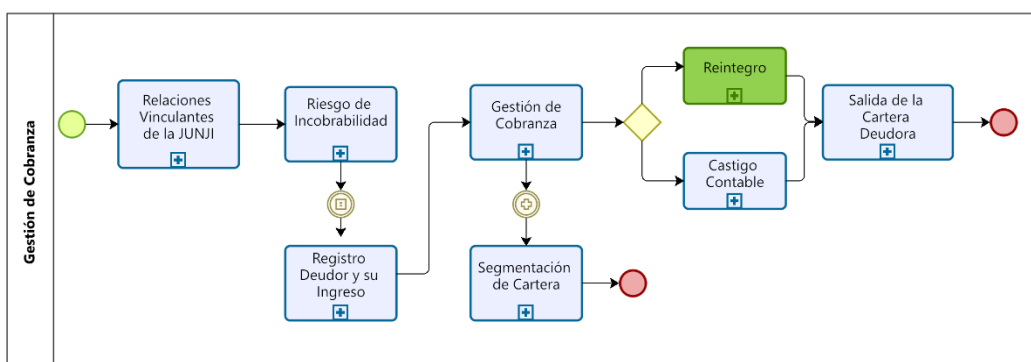


Diagrama N°17: Reintegro de Saldos
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Reintegro de Saldos	Reintegrar a la Junta Nacional de Jardines Infantiles o a Tesorería General de La República en los montos transferidos y no ejecutados, según los procedimientos establecidos por la TGR y la JUNJI en los plazos que se determinen.	<p>Identificar y cuantificar deuda de morosos por tipos de procesos vigentes a nivel Nacional.</p> <p>Efectuar, monitorear y controlar la gestión relacionada al cobro de montos adeudados, por diferentes organismos tanto públicos como privados, mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y así mantener información confiable y fiel de los fondos públicos.</p> <p>3. Identificar detalle de morosidad según los tipos de procesos vigentes, a nivel Nacional.</p> <p>Articular las gestiones necesarias con la unidad de transferencia de fondos, departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica u otro para el cobro de las deudas a nivel nacional.</p>	<p>Cuantificación del saldo a reintegrar.</p> <p>Reintegros realizados a la cuenta corriente de JUNJI o comprobante de la Tesorería General de La República.</p> <p>Convenios de pago.</p> <p>Liquidaciones de contrato con saldo a favor de JUNJI</p>	<p>Oficios de solicitud de reintegro a terceros.</p> <p>Resoluciones que aprueban convenios de pago y/o liquidaciones de contrato con saldo a favor de la JUNJI.</p> <p>Contabilización del reintegro realizado.</p> <p>Ingreso en Sistema de Gestión de Cobranza.</p>

El Reintegro de Saldos puede efectuarse bajo temporalidades diferentes de la deuda y destino del Reintegro. Así, este subproceso comprende las siguientes tareas para cada uno de los casos.

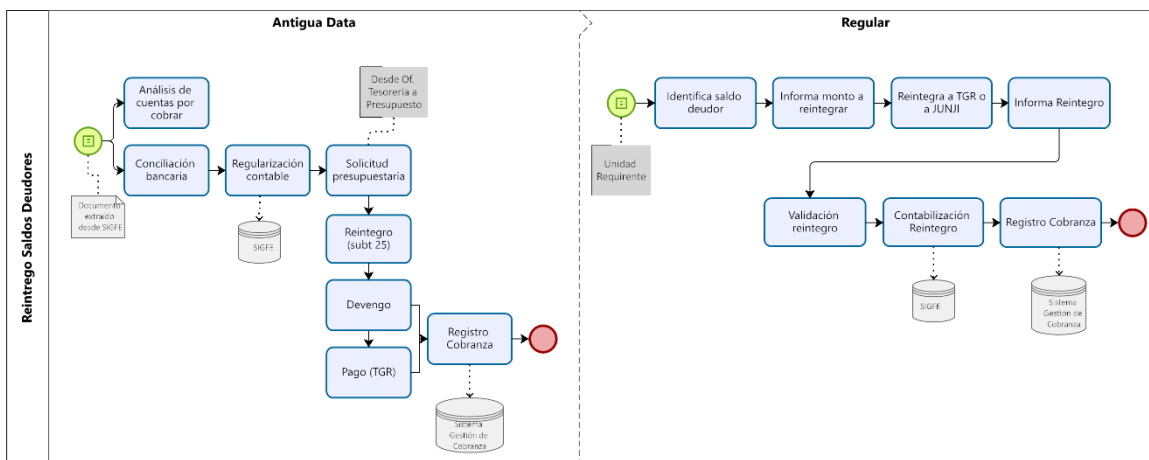


Diagrama N°18: Reintegro de Saldos, Antigua Data y Regular
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Reintegro Saldos Deudores: Antigua Data

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Análisis de Cuentas por cobrar y Conciliación Bancaria.	La Oficina de Análisis de Cuenta realiza la revisión del registro contable con los abonos realizados hacia las cuentas de JUNJI, consignando detalladamente la identificación de los deudores especificando razón social; rut; monto de la deuda y concepto de ella; con la finalidad realizar la regularización contable correspondiente.	Registros de los balances de la cuenta contable de deudores.	Registro con la composición del saldo por cobrar del balance.
2	Regularización contable	La oficina de Análisis realiza a la regularización de los registros en la contabilidad que implican registrar las contrapartidas una vez recuperados los fondos o bien en la medida que se realiza el reintegro de saldos pendientes.	Comprobante de depósito enviado confirmado la unidad requirente	Comprobante de ingreso en generado enviado a Tesorería
3	Solicitud presupuestaria	Una vez realizado el cruce por parte de la oficina de Contabilidad y Análisis de Cuentas, la Oficina de Tesorería realiza la solicitud presupuestaria a la Sección de Presupuesto.	Correo de Tesorería enviado a Presupuesto DN solicitando compromiso según detalle ingresos mes n (Subt 25)	Correo de Presupuesto DN confirmando compromiso realizado (subt 25)
4	Devengo reintegro a Tesorería General de La República	Una vez recibido el correo desde Presupuesto DN, la oficina de Contabilidad realiza el registro contable (DVG) y también realiza el CE en estado generado para el envío a Tesorería.	Correo de Presupuesto DN confirmando compromiso realizado (subt 25)	Comprobante de egreso y devengo enviado a Tesorería
5	Pago Tesorería General de La República	Una vez recibida la información desde la oficina de Contabilidad, la Oficina de Tesorería realiza el reintegro correspondiente a la Tesorería General de La República.	Comprobante de compromiso presupuestario. Devengo del reintegro	Comprobante de Pago de la TGR.
6	Registro ERP Cobranza	Realizado dicho pago, la Oficina de Tesorería deberá informar a Cobranzas para que esta realice el registro en el ERP de Cobranza Institucional.	Comprobante de Pago de la TGR.	Registro ERP Cobranza.

Reintegro Saldos Deudores: Saldo regular

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Identifica saldo deudor	El área requirente deberá, según la naturaleza de su relación con el tercero, el saldo pendiente de rendir por proceso y temporalidad de la deuda.	Liquidaciones de contrato. Rendiciones de cuenta pendientes de rendir. Gastos rechazados.	Registro en ERP Gestión de Cobranza
2	Informa monto a reintegrar	Identificado el saldo a reintegrar, la unidad requirente deberá informar al tercero de dicho saldo a reintegrar, dando cumplimiento a lo indicado en el capítulo XI de este manual.	Registro en ERP Gestión de Cobranza	Oficio dirigido al tercero informando saldo a reintegrar-
3	Reintegra a Tesorería General de La República* o a JUNJI	En el caso de Instituciones Públicas del Estado, los montos no utilizados deben ser reintegrados en Rentas Generales de la Nación de la Tesorería General de la República (www.tgr.cl). El comprobante de dicha gestión debe adjuntarse a la rendición final de gastos Para el caso de Entidades Privadas, ONG, Corporaciones y Contratistas, los reintegros se realizan en la cuenta corriente de la JUNJI. Una vez efectuado los reintegros a la cuenta corriente de la JUNJI de la región correspondiente, el analista deberá hacer envío a la Oficina de Contabilidad de la información asociada a la transferencia recibida.	Oficio dirigido al tercero informando saldo a reintegrar.	Comprobante de Reintegro/cupón de pago y comprobante de pago (Formulario 112) Comprobante de transferencia realizada.
4	Informa Reintegro de Saldo	Cada vez que la Entidad Administradora y Co-ejecutora efectúen un reintegro o abono de saldos pendientes, el equipo regional de la Unidad de Transferencia de Fondos deberá registrar dicho ingreso en el Sistema de Gestión de Cobranza, con la información solicitada en dicho apartado. En este sentido, es responsabilidad de la <u>Unidad</u> de la carga de información antes de solicitar la contabilización del gasto.	Comprobante de pago directo a JUNJI o a Tesorería General de la Republica según sea el caso.	Registro en Sistema de Gestión de Cobranza.
5	Validación de Reintegro	Una vez cargada la información al Sistema de Gestión de Cobranza por parte de la Unidad de Vía Transferencia de Fondos, le llegará una notificación a la oficina de Tesorería, quien deberá validar que el reintegro realizado por la Entidad Administradora o Co-ejecutora se encuentre dentro de los registros del Banco. Una vez validada se notificará a la Oficina de Contabilidad para que esta efectúe la contabilización del gasto en la cuenta presupuestaria correspondiente.	Ingreso de reintegro/abono en el sistema de Gestión de Cobranza.	Validación desde la Oficina de Tesorería en el Sistema de Gestión de Cobranza y propio de la Oficina.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
6	Contabilización del Reintegro	Una vez validados los requisitos de rendición, la Unidad de Contabilidad procederá a registrar en SIGFE, en las cuentas contables indicadas en el anexo N°9, la contabilización del “Gasto Aceptado” de la rendición de cuenta presentada por las entidades administradoras e informado por la Unidad de Transferencia de Fondos, en el correo electrónico Anexo N°3, verificando en la columna de “Gasto Aceptado”, que el monto a contabilizar no sea superior al saldo por rendir de cada unidad educativa	<u>Contabilización del Gasto Programa VTF</u> Anexo N°3 Resolución Exenta N°402/2021 Manual de Transferencia de Fondos N°619 del 2019. <u>Contabilización del Gasto Programa Alternativo</u> Anexo N°8, Procedimiento para la Gestión de Convenios CECI-PMI-CASH, Unidad de Transferencia de Fondos N° 651 del 2024	Registro SIGFE.
7	Registro Cobranzas	Una vez contabilizado el reintegro, la Oficina de Contabilidad ingresa la fecha del devengo en el sistema de gestión de Cobranza, permitiendo así la rebaja o cierre de la deuda de la entidad administradora. Sin esta acción, no será posible efectuar el cierre de la deuda y la cartera seguirá vigente	Certificado de devengo	Rebaja o cierre en el Sistema de Gestión de Cobranza

Reintegro Tesorería General de La República

Durante el año 2024, la Junji en conjunto con la Tesorería General de La República desarrollaron un trabajo conjunto para la identificación de los montos reintegrados por conceptos de Transferencia Corriente y Transferencia de Capital, permitiendo generar una mejora en el Formulario 112, asignado códigos específicos para cada uno de los procesos.

Proceso	Código
Reintegro Homologación	501
Reintegro Carrera Docente	502
Reintegro bono desempeño laboral	503
Reintegro operación	504
Reintegro SIL	505
Reintegro FAS	506
Reintegro fondo de emergencia	507
Reintegro transferencia de capital (Subt 33)	508
Reintegro Otros	509

Es así, que durante el primer trimestre de 2025, los Sostenedores deberán efectuar los Reintegros de Saldos, indicando de manera clara el proceso correspondiente.

Capítulo XIII: Castigo Contable

El capítulo de **Castigo Contable** busca instruir el accionar institucional para hacer efectivo su derecho, cuyo respecto se hubieren agotado prudencialmente todas las acciones y medios de cobro por saldos pendientes de reintegrar por parte de entidades públicas y/o privadas beneficiadas por transferencias efectuadas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles con el propósito de dar cumplimiento a los acuerdos contractuales y sean declaradas incobrables por esta institución. Con esto, se espera que aquellas áreas responsables mantengan la información actualizada en SIGFE respecto de los deudores por rendiciones de cuenta y generar reportes de los Estados Financieros de la JUNJI para los análisis correspondientes.

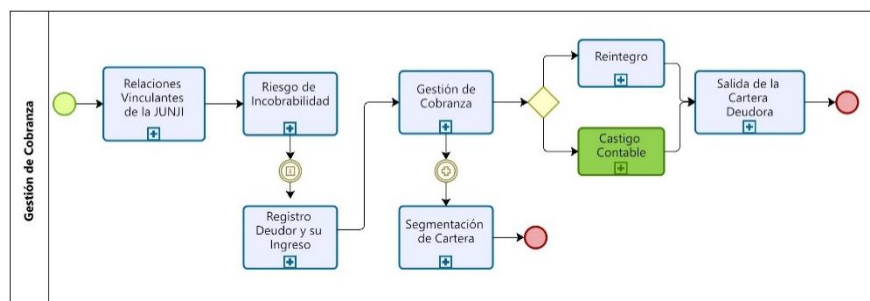


Diagrama N°19: Castigo Contable.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

La Oficina de Gestión de Cobranza perteneciente a la Sección de Finanzas del Departamento de Recursos Financieros, es responsable de supervisar y validar íntegramente este proceso, realizando las peticiones pertinentes al Ministerio de Educación, Ministerio de Hacienda y Contraloría General de la República²¹. Sin perjuicio de aquello, cobra relevancia el trabajo colaborativo con el Departamento y Subdirecciones Regionales de Fiscalía y Asesoría Jurídica, así como el rol que deben cumplir todas las unidades requerentes de la JUNJI.

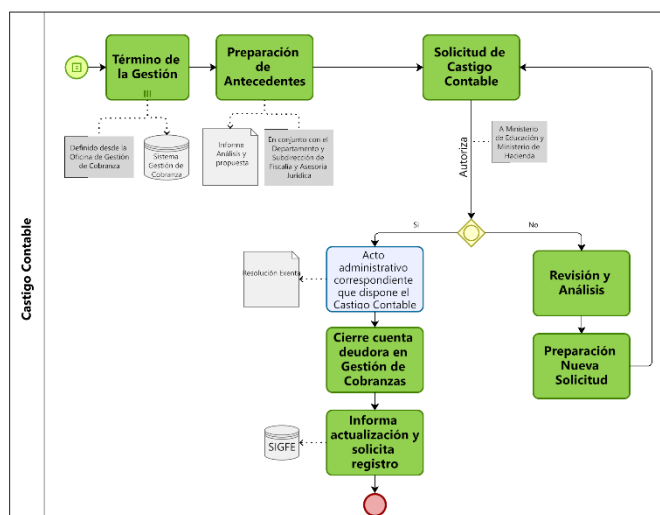


Diagrama N°20: Proceso Castigo Contable.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

²¹ Resolución Exenta N°637 de 2023, Inciso 12, artículo 84.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranzas	Entradas	Salidas
Castigo Contable.	Analizar y preparar los antecedentes correspondientes de la cartera deudora para realizar las peticiones pertinentes a las instituciones correspondientes.	Realizar las peticiones pertinentes para la incobrabilidad de montos a las Instituciones correspondientes, tales como: CGR, Ministerio de Hacienda y Ministerio del ramo.	Expediente cartera deudora. Oficio de Solicitud de Castigo Contable.	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de Autorización. Resolución Exenta que dispone el Castigo Contable. Actualización SIGFE. Salida de la cartera deudora.

A continuación, se describe cada una de las tareas vinculadas a **“Castigo Contable”**, siendo esta efectuada por la Oficina de Gestión de Cobranza como responsable principal, en colaboración con el Departamento/Subdirección de Fiscalía y Asesoría Jurídica, la Oficina de Contabilidad y las unidades requerientes en caso de requerir información adicional.

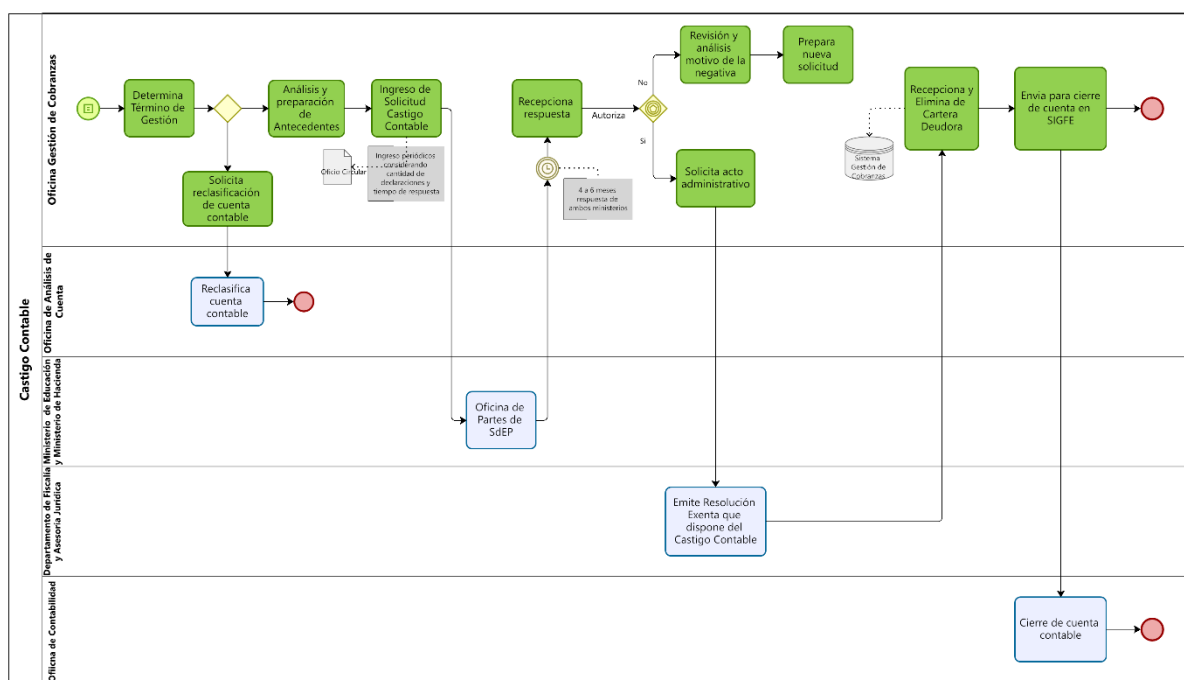


Diagrama N°21: Tareas Proceso Castigo Contable.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Determina término de gestión.	Una vez que la Oficina de Gestión de Cobranza corrobora la aplicación del Protocolo de Gestión de Cobranza por parte de la Unidad Requerente y propia gestión de la oficina, se determina que se han acabado prudencialmente las instancias de gestión de cobranza.	Actualización de la cartera deudora. Documentación correspondiente de la aplicación del protocolo y de las propias de la oficina.	Reporte con antecedentes de gestiones efectuadas.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
2	Análisis y preparación de antecedentes.	La Oficina de Gestión de Cobranza recopila la información pertinente de la cartera deudora para su análisis y preparación de antecedentes de la cartera deudora a castigar.	Expediente de cartera deudora. Informe de Solicitud de Castigo Contable.	Oficio de Solicitud de autorización de Castigo Contable.
3	Solicita reclasificación de la cuenta contable.	Una vez que la Oficina de Gestión de Cobranza determina que se han acabado prudencialmente las instancias de gestión de cobranza, esta notifica a la Oficina de Análisis de Cuenta para la reclasificación de la cuenta contable en SIGFE.	Reporte con antecedentes de gestiones efectuadas.	Solicitud de reclasificación de la cuenta contable.
4	Reclasificación de la cuenta contable.	Una vez que se notifica a la Oficina de Análisis de Cuenta, esta reclasifica la cuenta contable en SIGFE según lo informado por la Oficina de Gestión de Cobranza.	Solicitud de reclasificación de la cuenta contable.	Comprobante en SIGFE de reclasificación de la cuenta.
5	Ingreso de Solicitud de Castigo Contable.	Preparados los antecedentes e informe, la Oficina de Gestión de Cobranza, solicita autorización de envío de dicha solicitud al encargado de la Sección de Finanzas de Dirección Nacional, al Director/a del Departamento de Recursos Financieros, Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica y a la Vicepresidenta Ejecutiva. Obtenidas las autorizaciones correspondientes, se remite la solicitud al Ministerio de Educación a través de la Subsecretaría de Educación Parvularia, entidad que a su vez solicitará dicha autorización al Ministerio de Hacienda.	Oficio de Solicitud de autorización de Castigo Contable.	Ingreso a Oficina de Partes de la Subsecretaría de Educación Parvularia y al Ministerio de Hacienda. Registro de solicitud en Sistema de Gestión de Cobranzas.
6	Solicita acto administrativo.	Cada vez que la Oficina de Gestión de Cobranza reciba una respuesta favorable desde el Ministerio de Educación y Ministerio de Hacienda, declarando incobrable la deuda, se solicitará al Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica de DIRNAC la confección del acto administrativo que dispone el castigo en los registros contables de la JUNJI, en conformidad de lo dispuesto en el artículo n°19 de la Ley N° 18.382.	Oficio de respuesta desde el Ministerio de Educación y Ministerio de Hacienda.	Resolución Exenta que dispone el Castigo Contable de la cartera deudora autorizada.
7	Recepciona y elimina Cartera Deudora.	Una vez que el Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica haya tramitado totalmente el acto administrativo que dispone el Castigo Contable, envía dicho acto a la Oficina de Gestión de Cobranza para que esta elimine la cartera deudora del Sistema de Gestión de Cobranza.	Resolución Exenta que dispone el Castigo Contable de la cartera deudora autorizada.	Actualización de la cartera deudora y eliminación de esta del registro deudor.
8	Cierre Cuenta contable.	Una vez recepcionada la Autorización de Castigo Contable por parte del Ministerio de Educación y Hacienda, la Oficina de Gestión de Cobranza registra este resultado en el Sistema de Gestión de Cobranza y realiza el cierre de esta. Cerrada la cuenta en el Sistema de Gestión de Cobranzas, se solicita a la Oficina de Contabilidad de DIRNAC, proceder a realizar el ajuste contable correspondiente.	Solicitud de cierre de cuenta contable. Resolución Exenta que dispone el Castigo Contable de la cartera deudora autorizada.	Comprobante de SIGFE y cierre de la cuenta.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
9	Denegada la solicitud: Revisión, análisis y nueva solicitud.	En caso de ser denegada la solicitud de castigo contable, la Oficina de Gestión de Cobranza, deberá revisar y analizar las causales de rechazo. Una vez identificados los motivos de la no autorización del castigo contable, la Oficina de Gestión de Cobranza en conjunto con las áreas correspondientes preparan la documentación y respuesta para efectuar una nueva solicitud de Castigo Contable al Ministerio de Educación y Ministerio de Hacienda.	Oficio de respuesta desde el Ministerio de Educación y Ministerio de Hacienda.	Documentación correspondiente de la aplicación del protocolo y de las propias de la oficina e informe de análisis de la cartera. Oficio nueva solicitud. Ingreso a Oficina de Partes de la Subsecretaría de Educación Parvularia y al Ministerio de Hacienda.

Sustento Legal al Castigo Contable.

El artículo n°19 de la Ley N° 18.382, Normas Complementarias de Administración Financiera, Personal y de Incidencia Presupuestaria del año 1984, indica que se deben cumplir ciertos requisitos copulativos para proceder con la tramitación del castigo por incobrabilidad:

- Que las deudas por cobrar o créditos por recuperar se hayan contabilizado oportunamente en el Sistema para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Institución, en concordancia con lo dispuesto en Oficio de la Contraloría General de la República N° 96.016 de 2015, que aprueba el Manual de Procedimientos Contables para el Sector Público.
- Que, respecto de aquellas deudas, antes de ser declaradas incobrables y castigadas, se hayan agotado prudencialmente los medios de cobro por parte de la Institución (interesado). En este sentido es necesario contar con todos los antecedentes fundantes que permitan tener certeza cuales fueron los medios utilizados para realizar el cobro.
- Que las deudas o créditos por cobrar que se castiguen correspondan a ingresos propios o actividades especiales debidamente calificadas.

La Contraloría General de la República, ha dictaminado que el castigo contable resulta procedente en la medida que se reúnan las condiciones precisadas en el artículo 19 de la Ley N° 18.382. Ante la exigencia de *“haber agotado prudencialmente los medios de cobro”*, el organismo contralor supone *“la realización por parte del servicio acreedor, de todas aquellas diligencias que le competan para hacer efectivo su derecho, de manera que quede establecida fehacientemente la imposibilidad de obtener su pago, pese a la adopción de tales medidas”*.²² Añadiendo que *“al mismo organismo acreedor, le corresponde ponderar cuándo las gestiones practicadas deben entenderse terminadas para los efectos de dar cumplimiento al requisito en estudio, lo que es sin perjuicio de la autorización del Ministerio del ramo correspondiente y del Ministerio de Hacienda”*.²³

²² Dictamen N°031874N15, del 23/04/2015.

²³ Dictamen N°033065N06, del 17/07/2006.

El artículo N°19 de la Ley N° 18.382, de 1984, concede facultades a los “ministerios del ramo correspondiente y al de Hacienda” para que procedan a autorizar el castigo de los créditos incobrables solicitados por los organismos del Estado.

Una vez recibida la autorización de castigo emitida por el Ministerio de Educación y el de Hacienda (artículo N°19 de la ley N° 18.382), la Dirección Nacional o Subdirección Regional de Recursos Financieros, respectivamente, deberá elaborar y tramitar la Resolución Exenta que declara los montos a castigar, detallando en el mismo acto administrativo las instancias o gestiones de cobro realizadas.

Por lo anterior, y en lo particular para la JUNJI, le corresponde al Ministerio de Educación y al de Hacienda en sus respectivas instancias, autorizar el castigo de la incobrabilidad que esta Institución les solicite.

Nota: Es importante tener en consideración que el tiempo estimado de respuesta por ambos Ministerios, Educación y Hacienda, es aproximadamente entre 4 a 6 meses, por lo que las solicitudes de autorización de Castigo Contable serán cursadas de manera periódica.

Capítulo XIV: Cierre Administrativo y Financiero de la Relación Vinculante (Contratos/Convenios)

Este subproceso tiene por objetivo efectuar el cierre administrativo y financiero de la relación vinculante entre la JUNJI y un tercero, verificando de esta forma el estado financiero al finalizar la relación vinculante.

Los involucrados en este subproceso son la Unidad Requiriente, Gestión de Contratos, Fiscalía y Asesoría Jurídica, las Oficinas de Contabilidad, Cobranza y Tesorería, Unidad de Transferencia de Fondos, Transferencia de Capital y el tercero, donde la Oficina de Cobranza ejerce su rol al momento en que se verifica que existen saldos pendientes de reintegro al momento del cierre administrativo y financiero de la relación vinculante, para dar paso al subproceso de Gestión de Cobranzas.

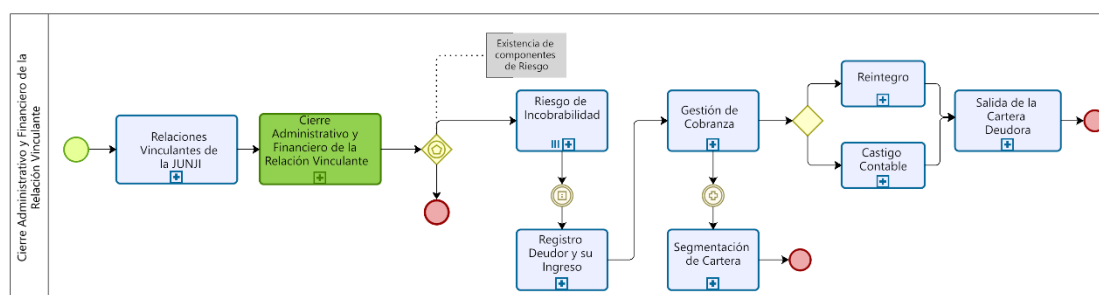


Diagrama N°22: Cierre Administrativo y Financiero de la Relación Vinculante.

Proyectos de Inversión o conservación de Unidades Educativas.

Creación: Oficina Gestión de Cobranzas, Unidad de Finanzas.

Subproceso	Objetivo del Subproceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Cierre administrativo y Financiero de la Relación Vinculante	Efectuar el cierre administrativo y financiero de la relación vinculante entre la JUNJI y un tercero, verificando de esta forma el estado financiero al finalizar la relación vinculante.	<p>Identificar detalle de morosidad según los tipos de procesos vigentes, a nivel Nacional.</p> <p>Cuantificar deuda de morosos por tipos de procesos vigentes a nivel Nacional.</p> <p>Solicitar la documentación para la preparación de expediente, y así determinar el estado que se encuentra.</p> <p>Articular las gestiones necesarias con la unidad de transferencia de fondos, departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica u otro para el cobro de las deudas a nivel nacional.</p> <p>Efectuar, monitorear y controlar la gestión relacionada al cobro de montos adeudados, por diferentes organismos tanto públicos como privados, mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y así mantener información confiable y fiel de los fondos públicos.</p>	<p>Solicitud de término de la Relación Vinculante, por el tercero o la JUNJI.</p> <p>Informe estado financiero (liquidaciones/control de saldos).</p> <p>Informe estado administrativo/documental.</p> <p>Informe de gestiones cobro propias de la unidad requeriente.</p> <p>Identificación y registro de causales de riesgo de incobrabilidad.</p>	<p>Resolución que autoriza el término de la relación vinculante.</p> <p>Ingreso al Módulo Registro Deudor.</p> <p>Activación Módulo Gestión de Cobranzas.</p>

En este subproceso existen dos tipos de cierre, el “**Cierre Administrativo Financiero Regular**”, esto es que el contrato o convenio da término de manera natural, o finaliza la asignación presupuestaria de la relación contractual o convenida, además de quedar con saldo cero o con saldo a favor del tercero. Y, por otro lado, está el “**Cierre Administrativo Financiero con Saldos a Favor de la JUNJI**”, que puede ser por término anticipado de la relación vinculante, incumplimiento reiterado de las bases administrativas sujetas a la normativa u otras causales, y en caso de convenios a la resciliación de la relación convenida, donde se busca recaudar los recursos pendientes de recupero, mediante el cobro de garantía o reintegración de saldos.

A continuación, se presentan las tareas del “**Cierre administrativo y financiero de la relación vinculante**”, detallándolas secuencialmente y describiendo las funciones de cada uno de los involucrados en relación con este subproceso con saldo cero:

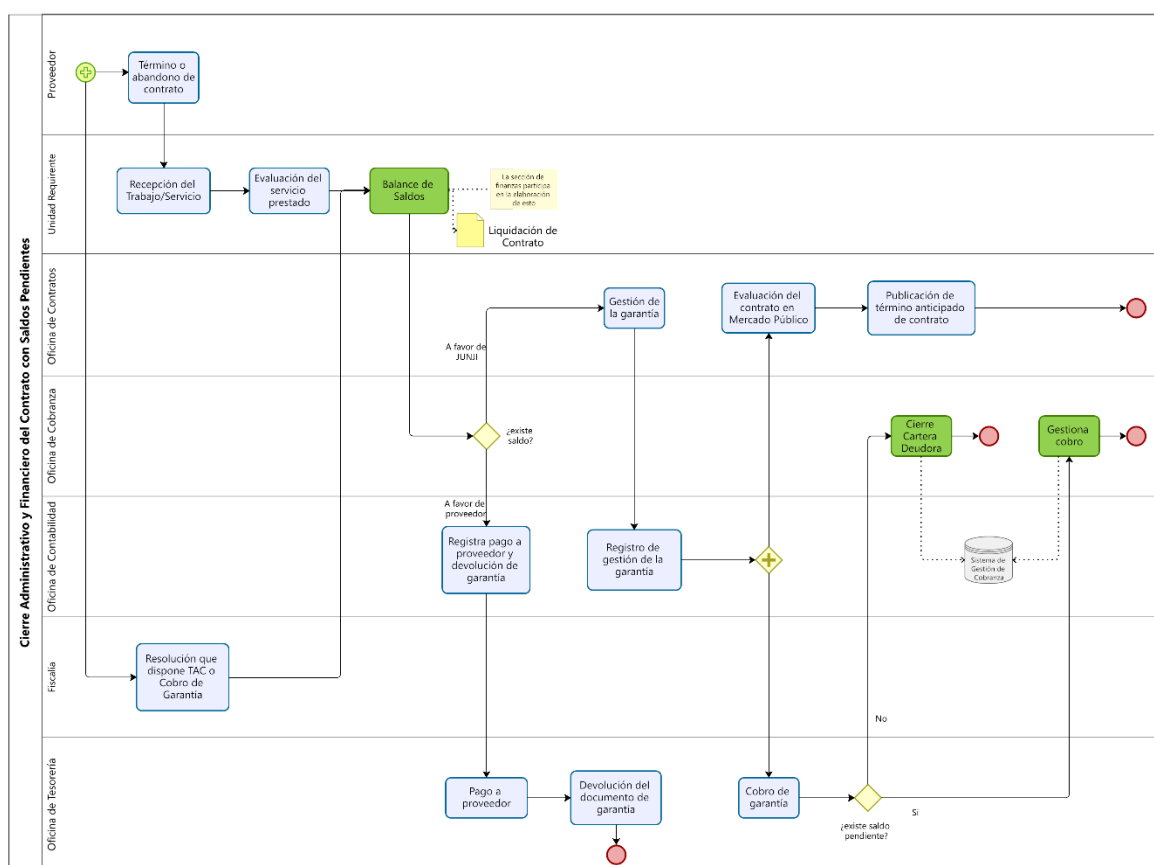


Diagrama N°23: Cierre Administrativo y Financiero: Relación Contractual.
Creación: Oficina Gestión de Cobranzas, Unidad de Finanzas.
Departamento de Recursos Financieros.

Cierre Administrativo y Financiero: Relación Contractual.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Término anticipado o abandono de contrato (PROVEEDOR)	Incumplimiento reiterado del contrato o insolvencia económica para la continuidad de la relación contractual, generando un término anticipado de ésta.	Informe de ITO en caso de obras. Informe del administrador de la relación contractual.	Término del contrato.
2	Recepción del Trabajo o servicio.	Recepcionar el trabajo o servicio prestado por un tercero, para posteriormente evaluar si dio fiel cumplimiento a lo establecido en la relación contractual-	Término del contrato.	Recepción de los trabajos o de lo establecido en el contrato. Recepción única en caso de Obras.
3	Evaluación del servicio prestado.	Se solicita a la unidad requirente que envíe el formulario de evaluación donde pueda expresar la calidad del servicio prestado.	Recepción de lo establecido en el contrato.	Formulario con evaluación del servicio o trabajo. Liquidación de Contrato.
4	Resolución que dispone TAC.	Unidad requirente envía a Fiscalía los antecedentes de término anticipado de contrato o abandono, a través de un memorándum y dichos antecedentes son analizados por la sección de contratación pública para fundamentar el TAC y proceder con el acto administrativo.	Formulario con evaluación del servicio o trabajo. Liquidación de Contrato.	Resolución que dispone TAC o cobro de garantía.
5	Balance e informe de saldos.	Una vez que se recepciona el trabajo o se termina de prestar los servicios, se realiza un balance de saldos, verificando los montos transferidos al proveedor, además de multas o sanciones al proveedor en caso de que existan.	Resolución que dispone TAC o cobro de garantía.	Liquidación de Contrato.
6	Gestión de garantía.	Una vez identificados saldos a favor de la JUNJI, la Oficina de Contratos debe determinar qué gestión va a realizar con la garantía.	Informe de Saldos.	Gestión de la garantía.
7	Registra pago a proveedor y devolución de garantía	En caso de que existieran saldos a favor del proveedor, la Oficina de Contabilidad debe realizar el devengo del pago al proveedor y la devolución de la garantía.	Informe de saldos.	Registro en SIGFE de pago a proveedor y de la devolución de la garantía.
8	Pago a Proveedor	Una vez que se devenga el pago al proveedor, la Oficina de Tesorería realiza el pago.	Registro en SIGFE de pago a proveedor.	Pago a proveedor.
9	Devolución de documento de garantía	Una vez que la oficina de Contabilidad realiza el devengo, la oficina de Tesorería realiza la devolución del documento de garantía al proveedor.	Registro en SIGFE de devolución de garantía.	Devolución de documento de garantía.
10	Registro de cobro de garantía.	En caso de que existan saldos a favor de la JUNJI, la oficina de Gestión de Contrato notifica a la oficina de Contabilidad para realizar el devengo del cobro de la garantía en SIGFE.	Notificación de cobro de garantía a través del Sistema de Gestión de Cobranza.	Comprobante de registro del cobro de garantía en SIGFE.
11	Cobro de garantía.	Una vez notificado por parte de contabilidad el devengo de la garantía, Tesorería procede a realizar el cobro de esta.	Comprobante de registro del cobro de garantía en SIGFE.	Cobro de garantía.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
12	Cierre cartera deudora.	En caso de que el cobro de la garantía cubra el saldo a favor de JUNJI, se realiza el cierre de la cartera deudora en el Sistema de Gestión de Cobranza.	Cobro de garantía.	Cierre cartera deudora en Sistema de Gestión de Cobranza.
13	Evaluación del contrato en Mercado Público.	Generar alertas de contrato finalizado y ejecutado, dejando constancia del nivel de servicio en Mercado público (solo para contratos mayores 1000 UTM).	Formulario con evaluación del servicio o trabajo.	Evaluación en Mercado Público.
14	Publicación de término anticipado de contrato.	Una vez emitida la resolución que determinar el termino anticipado del contrato o el cobro de la garantía, se evalúa al proveedor y se publica la resolución de término anticipado de contrato en Mercado Público.	Resolución que dispone tac o cobro de garantía.	Resolución que dispone tac o cobro de garantía publicada en Mercado Publico.
15	Gestiona cobro.	Una vez definida la estrategia de cobro, este se comienza a gestionar con el fin de lograr el recupero de estos recursos.	Estrategia de Cobranza.	Gestión de cobro.

Cierre Administrativo y Financiero: Relación Convenida, Transferencia de Capital, Transferencia de Fondos a Entidades Administradoras y Co-ejecutores de Unidades Educativas.^{24 25}

El proceso podrá efectuarse bajo dos premisas fundamentales. Por un lado, desde la JUNJI quien se reserva el derecho a poner término al convenio, en cualquier tiempo, sin forma de juicio y administrativamente, si la Entidad Administradora o el Co-ejecutora dejase de cumplir cualquiera de las obligaciones consignadas en el convenio suscrito o bien, por razones estrictamente presupuestarias derivadas anualmente de la respectiva ley anual de presupuesto del sector público. Y en segunda instancia, cuando la Entidad Administradora o Co-ejecutora manifieste su voluntad de poner término al convenio.

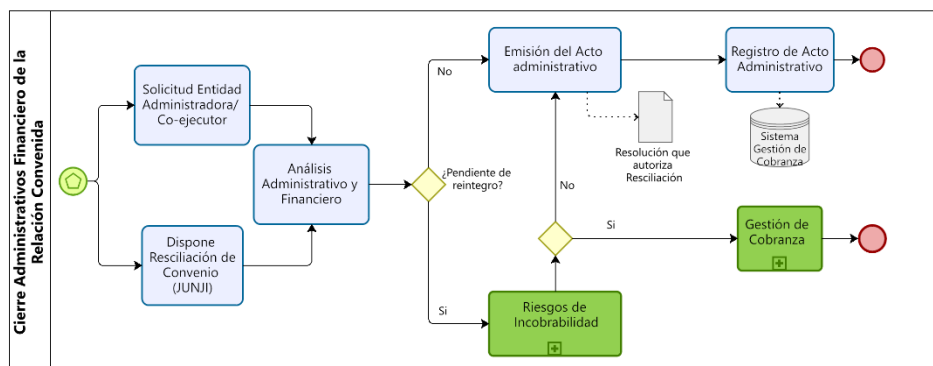


Diagrama N°24: Cierre Administrativo y Financiero: Relación Convenida.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

²⁴ Resolución Exenta N°015/651 de 09 de agosto de 2024 que aprueba Procedimiento para la Gestión de Convenios CECI-PMI-CASH, Unidad de Transferencia de Fondos.

²⁵ Resolución Exenta N°402/ 2021 Manual de Transferencia de Fondos N°619 del 2019.

Subproceso	Objetivo del Subproceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Cierre administrativo y Financiero de la Relación Vinculante	Efectuar el cierre administrativo y financiero de la relación vinculante entre la JUNJI y un tercero, verificando de esta forma el estado financiero al finalizar la relación vinculante.	<p>Identificar detalle de morosidad según los tipos de procesos vigentes, a nivel Nacional.</p> <p>Cuantificar deuda de morosos por tipos de procesos vigentes a nivel Nacional.</p> <p>Solicitar la documentación para la preparación de expediente, y así determinar el estado que se encuentra.</p> <p>Articular las gestiones necesarias con la unidad de transferencia de fondos, departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica u otro para el cobro de las deudas a nivel nacional.</p> <p>Efectuar, monitorear y controlar la gestión relacionada al cobro de montos adeudados, por diferentes organismos tanto públicos como privados, mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y así mantener información confiable y fiel de los fondos públicos.</p>	<p>Solicitud de término de la Relación Vinculante, por el tercero o la JUNJI.</p> <p>Informe estado financiero (liquidaciones/control de saldos).</p> <p>Informe estado administrativo/docum ental.</p> <p>Informe de gestiones cobro propias de la unidad requirente.</p> <p>Identificación y registro de causales de riesgo de incobrabilidad.</p>	<p>Resolución que autoriza el término de la relación vinculante.</p> <p>Ingreso al Módulo Registro Deudor.</p> <p>Activación Módulo Gestión de Cobranzas.</p>

A continuación, se describen las tareas asociadas al subproceso.

N°	Tarea	Descripción	Entrada	Salida
1	Solicitud de Resciliación de Convenio (Entidad Administradora/ Co-ejecutora).	La solicitud de Resciliación y Término de convenio podrá darse por solicitud de la Entidad Administradora o Co-ejecutora, ya sea por cierre del establecimiento o por traspaso del centro a otra entidad, indicando los motivos de la resciliación y término de convenio.	Solicitud de resciliación.	Oficio de respuesta posterior a los análisis correspondientes.
2	Dispone Resciliación de Convenio (JUNJI).	La JUNJI dispone la resciliación de convenio toda vez que identifique que la Entidad Administradora o Co-ejecutora no da cumplimiento a los establecido en el convenio.	Notificación de resciliación.	Informe comportamiento financiero.
3	Análisis administrativo y financiero.	Los equipos de la Unidad de Transferencia de Fondos o Transferencia de Capital, recepciona los antecedentes y realiza el análisis correspondiente a su competencia.	Informe comportamiento financiero.	Notificación de resciliación.
4	Emisión del Acto Administrativo	La resciliación del convenio deberá ser aprobado mediante resolución del/de la Director/a Regional, e informado al Departamento Recursos Financieros de la Dirección Nacional. No deberá producirse resciliación de convenio, de mantenerse deuda pendiente por concepto de transferencias de fondos otorgadas por la JUNJI.	Convenio de resciliación.	Resolución de Resciliación.
5	Registro del Acto Administrativo	<p>En caso de la no presencia de saldos pendientes de reintegro y una vez emitido el acto administrativo, la unidad requirente deberá registrar dicho acto en el módulo de Relaciones Vinculantes.</p> <p>Por otra parte, en caso de existir saldos pendientes de reintegro, se procede a registrar los componentes correspondientes en el Módulo de Riesgos de Incobrabilidad y Módulo Gestión de Cobranzas.</p>	<p>Resolución que autoriza el término de la relación vinculante.</p> <p>Informe financiero.</p>	<p>Registro en el Sistema de Gestión de Cobranzas.</p> <p>Registro en Módulo de Riesgos de Incobrabilidad y Módulo Gestión de Cobranzas.</p>

Capítulo XV: Salida de la Cartera Deudora

En esta etapa, **Salida de la Cartera Deudora**, es la *Oficina de Gestión de Cobranza* responsable de ejecutar todo el proceso, informando a la unidad requirente tanto en Dirección Nacional como en las Direcciones Regionales el estado de la cartera y del ajuste contable correspondiente. Para este proceso, es fundamental haber efectuado cada una de las etapas establecidas en los capítulos anteriores.

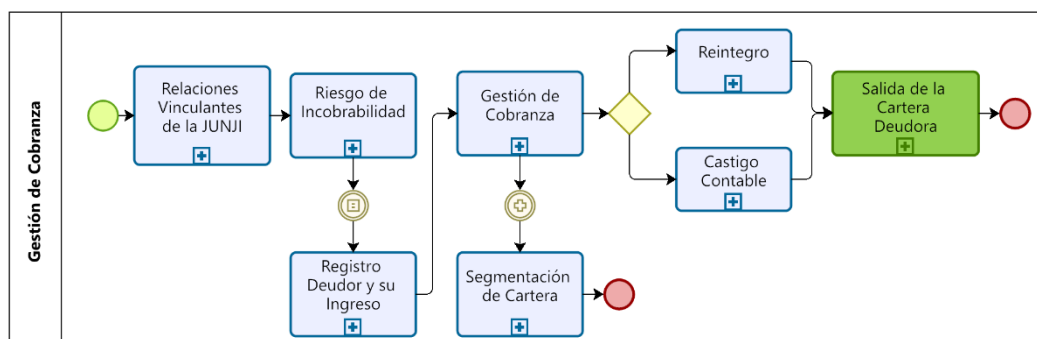


Diagrama N°25: Salida de la Cartera Deudora
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Proceso	Objetivo del Proceso	Funciones de la Oficina de Gestión de Cobranza	Entradas	Salidas
Salida Cartera Deudora.	Actualizar la cartera deudora de la JUNJI, luego de haber efectuado todas las gestiones de cobro y con los Ministerios correspondientes procediendo así a eliminar de la cartera del Sistema de Gestión de Cobranza y efectuar el ajuste/asiento contable correspondiente.	<p>Monitorear la efectividad y eficiencia de la gestión del cobro, proporcionando información continua de avance de cumplimiento de las metas establecidas sobre el funcionamiento y evaluación de las operaciones realizadas.</p> <p>Informar a Contabilidad el agotamiento de las gestiones de cobranza realizadas, para proceder a la reclasificación de cuentas contables.</p>	Resolución Exenta que dispone/autoriza el ajuste contable.	<p>Registro SIGFE.</p> <p>Registro en Sistema de Gestión de Cobranza.</p>

La **Salida de la Cartera Deudora**, se puede efectuar por las causales asociadas a: Sentencias Judiciales y Autorización Ministerial, donde se efectúa el Castigo Contable, Aplicación del Principio de Economía Procedimental/ Normas de Contabilidad de La Nación y/o por Reintegros (parciales o totales).

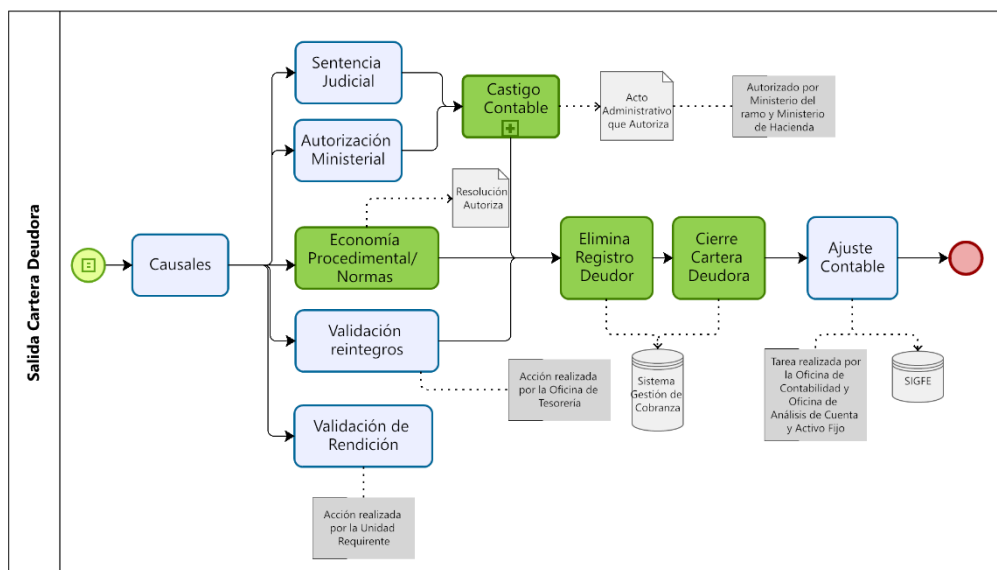


Diagrama N°26: Causales Salida de la Cartera Deudora.
Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.
Departamento Recursos Financieros.

Es importante tener en consideración las siguientes conceptualizaciones para esta etapa:

- **Reintegro:** es el pago total o parcial de la deuda que tiene un externo con la JUNJI. Por tanto, ante cada reintegro efectuado, este podrá ir disminuyendo la deuda vigente que se mantenga con la JUNJI o en su defecto recategorizar contablemente la cuenta si se tratase de un reintegro del total de la deuda, permitiendo entonces, la eliminación de la cartera deudora de los sistemas de la JUNJI y efectuar el cierre contable correspondiente, acciones lideradas por la oficina de Gestión de Cobranza.
- **Castigo Contable:** reducción o eliminación de cuentas de valuación en los libros contables. Remitirse al capítulo VII del presente manual.
- **Economía Procedimental:** principio conforme al cual la Administración debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, evitando trámites dilatorios (art. 9)²⁶.
- **Normativa del Sistema Contabilidad General de la Nación:** conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos que permiten el registro de los hechos económicos inherentes a las operaciones del Estado, con el objeto de satisfacer las necesidades de información para apoyar el control y el proceso de toma de decisiones de los administradores y para el conocimiento de terceros interesados en la gestión.

²⁶ Ley 19 880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, de Chile, art. 9.

Capítulo XVI: Operacionalización de la Gestión de Cobranza y vinculación Interdepartamental.

A continuación, se presenta la vinculación de las diferentes áreas de la JUNJI con la Oficina de Gestión de Cobranza, perteneciente a la Sección de Finanzas del Departamento de Recursos Financieros, y cómo operacionalizar procesos y acciones que fueron mencionadas en capítulos anteriores, desde la naturaleza de los propósitos y funciones de cada una de ellas.

Esta vinculación se desarrolla de manera conjunta con oficinas que forman parte de diversas secciones, permitiendo visualizar, identificar y otorgar sentido y relevancia al trabajo colaborativo y comunicacional constante entre cada una de las partes, con el objeto de ir *“mitigando la incobrabilidad y detrimento del patrimonio fiscal, y mantener así información confiable y fiel de los fondos públicos”*.

Es, por tanto, importante señalar que aquel departamento, sección u oficina que no se plasme en este apartado, deberá homologar su accionar a la aplicación del Protocolo de Cobranza Institucional y a toda aquella normativa que se encuentre vigente.

Dicho lo anterior, se identifican procesos generales en cada uno de ellos, los cuales corresponden a:

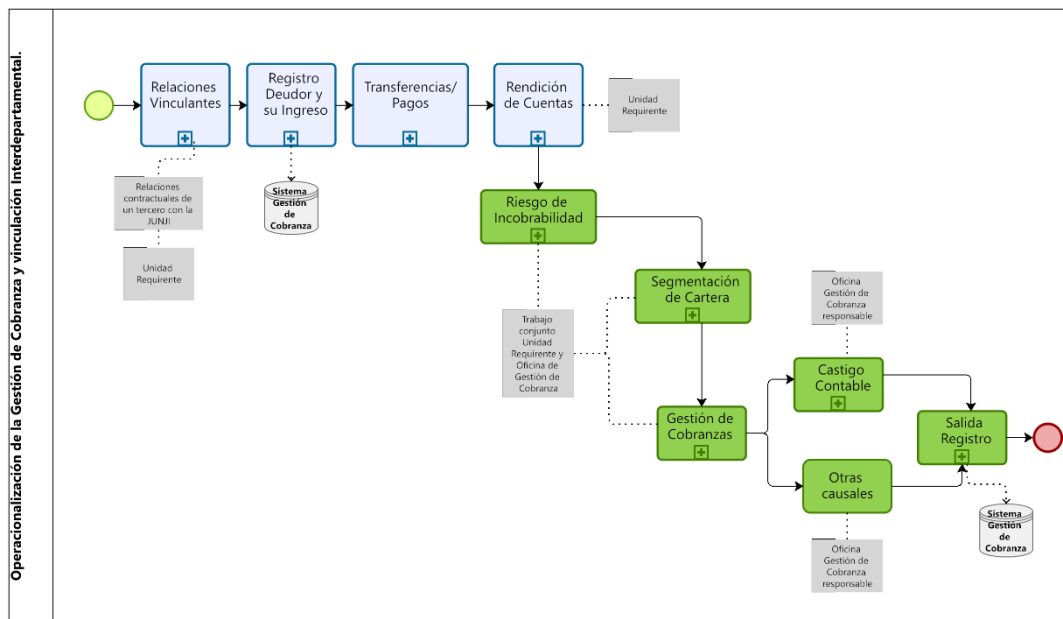


Diagrama N°27: Operacionalización de la Gestión de Cobranza y vinculación Interdepartamental.

Creación: Oficina Gestión de Cobranza, Sección Finanzas.

Departamento Recursos Financieros.

Las Unidades Requirientes que forman parte de la estructura orgánica de la JUNJI, son responsables de la administración de los recursos fiscales, junto con su resguardo respectivo, para evitar detrimentos patrimoniales al Estado, razón por la que, ante eventuales riesgos de incobrabilidades, deberán alertar oportunamente de la situación, ingresado al Sistema de Gestión de Cobranza los antecedentes que se deriven ante la identificación de componentes de posibles riesgos de incobrabilidad. Si estos componentes no son ingresados y actualizados por parte de la Unidad Requiriente en el Sistema de Gestión de Cobranza, será responsabilidad de cada Unidad realizar las gestiones correspondientes para el reintegro de saldos.

Con esta acción preventiva se determinará si las acciones son meramente extrajudiciales en la gestión de cobro. De lo contrario, cuando el análisis prudencial determine que las acciones son judiciales, implicará la participación directa del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica y/o de las Subdirecciones Jurídicas regionales, según sea el caso.

Por lo anterior, se deben acreditar las gestiones de cobro toda vez que:

- Se trate de cuentas por cobrar, deudores de dudosa recuperación y/o cuentas incobrables²⁷ sobre las cuales se haya ejercido en forma uniforme y diligente las acciones o medios necesarios conducentes a obtener el cumplimiento de la obligación.
- Que las acciones o medios de cobro que se realicen sean razonables y acordes a la naturaleza, origen y cuantía de la deuda, como a la relación que se tenga con el deudor, ya sea contractual, convenida (convenio) o comercial.

Por lo señalado precedentemente, las Unidades Requirientes, tanto en Dirección Nacional como en las Direcciones Regionales, para los fines del presente manual deberán considerar la realización de las siguientes acciones mínimas y de aquellas que se establezcan en el Protocolo de Cobranza de la JUNJI²⁸:

- Registrar en el sistema de Gestión de la Oficina de Gestión de Cobranza toda nueva relación vinculante, que pueda significar la transferencia de recursos desde la JUNJI, junto con la fecha de la primera transferencia efectuada, señalando el monto de esta, adjuntando el convenio o contrato firmado y el acto administrativo aprobatorio u otro documento que dé cuenta de la generación de una obligación que implique la transferencia de recursos por parte de la JUNJI.
- Realizar el seguimiento a los convenios, contratos u otra acción vinculante, alertar y coordinar oportunamente con las áreas involucradas²⁹ y la Oficina de Gestión de Cobranza, de la Sección de Finanzas de Dirección Nacional, de alguna situación de riesgo donde se advierta un eventual riesgo de incobrabilidad (componentes de riesgo), a fin de que la unidad requiriente realice todas las gestiones necesarias propias de su competencia y responsabilidad para evitar la categorización de cuenta incobrable³⁰.

²⁷ Procedimientos asociados a conceptos contables.

²⁸ Resolución Exenta N°015/877 del 20 de diciembre de 2023, que Aprueba Protocolo de Gestión de Cobranza Institucional, para esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

²⁹ Esto permite reforzar el rol de cada área en la gestión propia con contrato.

³⁰ Resoluciones, Manuales, Procedimientos e Instructivos emitidos por cada una de las unidades requirientes.

- Gestionar las medidas correspondientes para el cumplimiento de las obligaciones establecidas al momento de formalizar la relación vinculante con un tercero, con el objeto de recabar, verificar y consolidar los antecedentes fundantes necesarios que permitan sustentar fehacientemente la situación de cobranza extrajudicial y en caso de corresponder a una cobranza judicial.
- Proponer a la Oficina de Gestión de Cobranza la primera caracterización de la cartera como posibles cuentas por cobrar, deudores dudosos y cuentas incobrables (Ver apartado de Categorización y Clasificación), registrado en el Sistema de Gestión de Cobranza.

Capítulo XVII: Roles y Responsabilidades

A continuación, se mencionan los roles y responsabilidades de cada una de las áreas requerientes de tanto en la JUNJI como en entidades externas:

a) Unidades Requirentes.

Los recursos entregados por la Institución, que no provengan de una contraprestación de bienes y servicios, deben ser otorgados en base a actos formales de la administración (convenios, resoluciones, contratos, etc.) los que deben derivar en compromisos con cargo a la Ley de Presupuestos y cumplan con la normativa contable, en la definición de una Cuenta por Cobrar.

Las Unidades Requirentes que forman parte de la estructura orgánica de la JUNJI, son responsables de la administración de tales recursos fiscales, junto con el resguardo respectivo, para evitar detrimentos patrimoniales al Estado, razón por la que, ante eventuales riesgos de incobrabilidades, deberán alertar oportunamente de la situación, ingresado al Sistema de Gestión de Cobranza los antecedentes que se deriven ante la identificación de componentes de posibles riesgos de incobrabilidad, según lo indicado en los apartados anteriores. Si estos componentes no son ingresados y actualizados por parte de la Unidad Requirente en el Sistema de Gestión de Cobranza, será responsabilidad de cada Unidad realizar las gestiones correspondientes para el reintegro de saldos.

Para el caso de la Unidad Vía Transferencia de Fondos, ésta deberá considerar como componente de riesgo de incobrabilidad todo Saldo pendiente de rendir, independiente que este se efectúe al término del año presupuestario.

Ante esta acción preventiva se determinará si las acciones son meramente extrajudiciales en la gestión de cobro. De lo contrario, cuando el análisis prudencial determine que las acciones son judiciales, implicará la participación directa del Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica y/o de las Subdirecciones Jurídicas regionales, según sea el caso.

Por lo anterior, se deben acreditar las gestiones de cobro toda vez que:

- Se trate de cuentas por cobrar, deudores de dudosa recuperación y/o cuentas incobrables³¹ sobre las cuales se haya ejercido en forma uniforme y diligente las acciones o medios necesarios conducentes a obtener el cumplimiento de la obligación.
- Que las acciones o medios de cobro que se realicen sean razonables y acordes a la naturaleza, origen y cuantía de la deuda, como a la relación que se tenga con el deudor, ya sea contractual, convenida (convenio) o comercial.

Por lo señalado precedentemente, las Unidades Requirentes, tanto en Dirección Nacional como en las Direcciones Regionales, deberán considerar la ejecución de las siguientes acciones mínimas y las que fuesen indicadas en el Capítulo XI.

- Informar a la oficina de Gestión de Cobranza y a cada una de las Oficinas de la Sección de Finanza, toda nueva relación vinculante, que pueda significar la transferencia de recursos desde la JUNJI, junto con la fecha de la primera transferencia efectuada, señalando el monto de esta, para lo cual además deberán cargar al Sistema de Gestión de Cobranza (una vez habilitado) una copia del convenio o contrato firmado y una copia

³¹ Procedimientos asociados a conceptos contables

del acto administrativo aprobatorio u otro documento que dé cuenta de la generación de una obligación que implique la transferencia de recursos por parte de JUNJI.

- Realizar el seguimiento a los convenios, contratos u otra acción vinculante, alertar y coordinar oportunamente con las áreas involucradas³² y la Oficina de Gestión de Cobranza, de la Sección de Finanzas de Dirección Nacional, de alguna situación de riesgo donde se advierta un eventual riesgo de incobrabilidad (componentes de riesgo), a fin de que la unidad requirente realice todas las gestiones necesarias propias de su competencia y responsabilidad para evitar la categorización de cuenta incobrable³³.
- Gestionar las medidas para el cumplimiento de las obligaciones establecidas al momento de formalizar la relación vinculante con un tercero, con el objeto de recabar, verificar y consolidar los antecedentes fundantes necesarios que permitan sustentar fehacientemente la situación de cobranza extrajudicial y en caso correspondientes de una judicial.

b) Departamento de Recursos Financieros – Subdirecciones de Recursos Financieros regionales.

Las áreas financieras deberán mantener la información actualizada en el Sistema para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), apoyada por el análisis periódico, exhaustivo y oportuno de los componentes del rubro contable de las Cuentas por Cobrar, con el propósito de alertar financieramente a los involucrados y evitar una eventual incobrabilidad; con ello, mitigando el riesgo de pérdida asociado.

Los registros contables que se deriven del proceso de y su castigo, deberán ajustarse a lo señalado en Oficio CGR N° 96.016, de 2015, cuya aplicación se encuentra implementada por la Contraloría General de la República en armonía con la Normativa del Sistema de Contabilidad General de la Nación, NICSP-CGR, aprobada por Resolución N° 16, de 2015, de dicha entidad de control³⁴. Es importante que, ante los vencimientos de cobros o de las recuperaciones de los recursos pendientes, éstos sean identificados y contabilizados oportunamente por las distintas áreas transaccionales (Direcciones Regionales y DIRNAC) de manera que los estados financieros reflejen en forma íntegra, fidedigna y confiable los resultados de las gestiones administrativas, legales y económicas-financieras realizadas, facilitando la toma de decisiones, las acciones de control y de fiscalización que se estimen pertinente realizar, informando a las unidades requirentes de estos registros y ajustes, en caso de ser pertinente, para que éstas últimas lleven un control y/o gestión propias de su área.

c) Oficina Análisis de Cuentas y Activo Fijo

Le compete a esta oficina “revisar, analizar, gestionar y controlar la información financiera contable de la Institución, a nivel nacional, de acuerdo con la normativa gubernamental vigente sobre la materia, asegurando el correcto registro y utilización de las cuentas contables y presupuestarias, otorgando información fidedigna y oportuna”; “revisar en sistema SIGFE las cuentas contables, hacer los cruces entre cuentas relacionadas con el objetivo de informar ajuste y/o compensación a realizar” e “Informar saldos de data antigüedad a la Oficina de cobranzas para realizar las acciones administrativas y judiciales que correspondan”.

³² Nota: Esto permite reforzar el rol de cada área en la gestión propia con contrato.

³³ Resoluciones, Manuales, Procedimientos e Instructivos emitidos por cada una de las unidades requirentes

³⁴ El ingreso a los sistemas de Legislación, Jurisprudencia y Normativa Contable vigente se realiza a través del Portal CGR <http://www.contraloria.cl>

Ante esto, la relación y comunicación continua y oportuna entre estas oficinas es fundamental para dar cumplimiento a las características cualitativas de la información financiera, entregando información relevante y oportuna, representando fielmente los hechos económicos institucionales y que estos son verificables por medio de un análisis continuo de las cuentas contables. Es, por tanto, que una de las tareas a realizar desde la Oficina de Análisis de Cuenta y Activo Fijo, corresponde a efectuar los ajustes contables pertinentes según sea el caso.

Para esto es necesaria la coordinación con las unidades o áreas relacionadas a los saldos de cuentas por cobrar, con el objetivo de solicitar información, documentos o respaldos que lo justifiquen, y así poder realizar la clasificación o reclasificación contable de los conceptos.

d) Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica – Subdirecciones de Asesoría Jurídica regionales.

Considerando que las distintas Unidades Requirentes en conjunto con la Oficina de Gestión de Cobranza, han agotado prudencialmente los medios de cobro, los que fuesen mencionados con anterioridad, y estos se encuentran fehacientemente sustentados, registrados y ordenados bajo una secuencia cronológica de hechos, le corresponderá al Departamento de Fiscalía, en casos de deuda incobrables de Dirección Nacional y en las Subdirecciones Regionales en el caso que correspondan, iniciar eventuales gestiones de cobro judicial.

En caso de que se presenten acciones judiciales que concluyan sin posibilidad de proceder al cobro efectivo de la deuda³⁵, entendiéndose por tal la no recuperación del todo o parte de los saldos debidos, se procederá a gestionar el castigo contable de los créditos pendientes de cobro. Para tal acción, la coordinación entre los Departamentos y Subdirecciones de Recursos Financieros y Fiscalía, son claves para la elaboración de los antecedentes correspondientes de cada caso, siendo responsabilidad de Recursos Financieros, realizar la gestión de solicitud de castigo al Ministerio de Hacienda y de Educación. Por su parte, el Departamento de Fiscalía preparará un Informe sobre la causa judicial tramitada, que se acompañará como antecedente en el respectivo Expediente Administrativo de Cobro, la cual se gestionará para proceder a su castigo.

e) Costo beneficio en la tramitación de la causa

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, para evaluar la eventual no interposición de una acción judicial se deberá tener en consideración un análisis económico en relación con la segmentación de la cartera a cobrar. Por tanto, este análisis será revisado de manera conjunta entre la Oficina de Gestión de Cobranza y la Subdirección Jurídica respectiva, sin perjuicio de que, eventualmente, pueda pedir asesoría al Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica de la Dirección Nacional, respecto de cada caso.

³⁵ A pesar de obtener una sentencia favorable, no se puede realizar el cobro. Esto en atención a que la acción judicial es la última instancia.

Capítulo XVIII: ANEXO

Reintegro Tesorería General de la República: Entidades Públicas

(Transferencia de Capital y Transferencia Corriente)

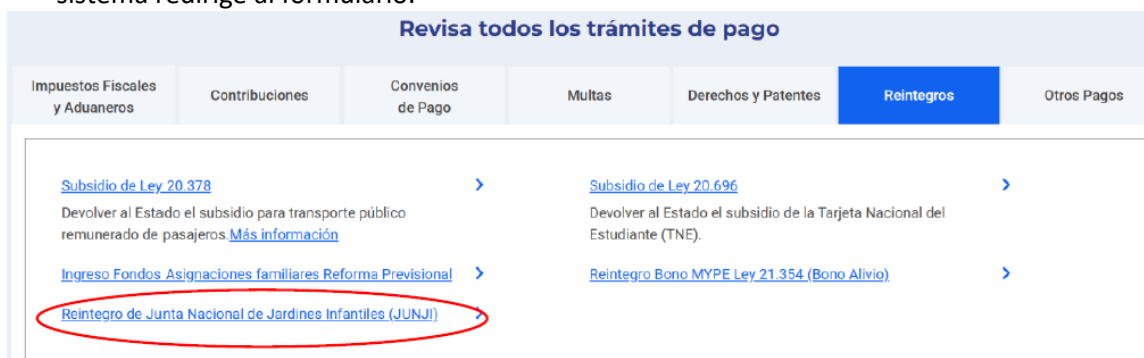
1. Acceder al sitio web de TGR <https://www.tgr.cl/>
2. Ingresar a Pagos/Multas, Patentes y Otros, luego pinchar “Revisar todos los trámites de pago”



3. Se despliega la siguiente pantalla. Ingresar a Reintegros



4. Al ingresar al módulo de Reintegros, se visualiza el Reintegro de JUNJI. Se pincha el título y el sistema redirige al formulario.



5. Se ingresa al formulario, en esta sección se debe ingresar RUT y fecha de vencimiento

FORMULARIO DECLARACION Y PAGO SIMULTANEO

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
REINTEGRO DE JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)
FORMULARIO 112

RUT 03 [RUT] DV [DV]
[Buscar Usuario]

FECHA VENCIMIENTO* 15 dd-mm-aaaa

6. Se despliega la siguiente pantalla con los datos registrados en el sistema y se continúa con los demás datos requeridos y por último se registran los valores de los reintegros que correspondan, finalmente se pincha "Validar"

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
REINTEGRO DE JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES (JUNJI)
FORMULARIO 112

RUT 03 [RUT] DV [DV]
[Buscar Usuario]

FECHA VENCIMIENTO* 15 25-02-2025

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR/CONTENIDO
RAZÓN SOCIAL APELLIDO PATERNO *	[1]	LOPEZ
APELLIDO MATERNO	[2]	VILLENA
NOMBRES	[4]	CAROLINA EDITH
NOMBRE CALLE	[6]	rehhne
COMUNA *	[8]	ALGARROBO
NÚMERO DE TELÉFONO FIJO	[9]	eltrh
NÚMERO DE DIRECCIÓN	[10]	
OFICINA O DEPARTAMENTO	[11]	elshrhne
BLOCK	[12]	2
VILLA	[13]	hndsbns
CORREO ELECTRÓNICO	[50]	xxx@gmail.com
MOTIVO DEL INGRESO Y OTROS DATOS	[52]	kmwrrv

NUMERO DE RESOLUCION/DECRETO	[67]	12
FECHA DE RESOLUCION/DECRETO	[68]	01-02-2025
Región de origen de la deuda *	[69]	REGION DE VALPARAISO
Reintegro Homologación	[501]	100
Reintegro Carrera Docente	[502]	
Reintegro bono desempeño laboral	[503]	100
Reintegro operación	[504]	
Reintegro SIL	[505]	100
Reintegro FAS	[506]	
Reintegro fondo de emergencia	[507]	
Reintegro transferencia de capital (Subt 33)	[508]	
Reintegro otros	[509]	

***Datos Obligatorios**

Validar

7. A continuación, se despliega la siguiente pantalla con los datos ingresados, se asigna un número de folio, el cual se registrará también en el Sistema Cuenta única tributaria (CUT). Se da la opción de emitir el Cupón de pago (AR) para pagar posteriormente o bien pagar directamente en línea.

DATOS VALIDADOS

[5]	NOMBRES	CAROLINA EDITH
[6]	NOMBRE CALLE	bntrn
[7]	FOLIO	1740491224
[8]	COMUNA	ALGARROBO
[9]	NÚMERO DE TELÉFONO FIJO	2222
[11]	OFICINA O DEPARTAMENTO	10
[12]	BLOCK	thhrh
[13]	VILLA	thrhrh
[15]	FECHA DE VENCIMIENTO	28-02-2025
[52]	MOTIVO DEL INGRESO Y OTROS DATOS	wgegeg
[67]	NUMERO DE RESOLUCION/DECRETO	1
[68]	FECHA DE RESOLUCION/DECRETO	01-02-2025
[69]	Región de origen de la deuda	REGION DE VALPARAISO
[501]	Reintegro Homologación	100
[503]	Reintegro bono desempeño laboral	100

Cupón de Pago

IR A PAGAR

Volver

Capítulo XIX: Índice de Diagramas

Diagrama 1	Ciclo del Sistema de Gestión de Cobranza Institucional	7
Diagrama 2	Relaciones Vinculantes	9
Diagrama 3	Nuevas Relaciones Vinculantes	10
Diagrama 4	Relaciones Vinculantes Antigua Data	11
Diagrama 5	Riesgo de Incobrabilidad	12
Diagrama 6	Riesgo de Incobrabilidad: Registro	13
Diagrama 7	Riesgo de Incobrabilidad: Sanciones	15
Diagrama 8	Registro Deudor	17
Diagrama 9	Tareas Registro Deudor	18
Diagrama 10	Segmentación de la Cartera Deudora	19
Diagrama 11	Cartera Deudora	19
Diagrama 12	Tareas Segmentación de la Cartera Deudora	21
Diagrama 13	Calificación y Clasificación de la Cartera Deudora	22
Diagrama 14	Gestión de Cobranza	24
Diagrama 15	Proceso General de la Gestión de Cobranza	24
Diagrama 16	Tareas de la Gestión de Cobranza	26
Diagrama 17	Proceso Reintegro de Saldos	30
Diagrama 18	Reintegro de Saldos, Antigua Data y Regular	31
Diagrama 19	Castigo Contable	34
Diagrama 20	Proceso Castigo Contable	34
Diagrama 21	Tareas Castigo Contable	35
Diagrama 22	Cierre Administrativo y Financiero de las Relaciones Vinculantes	39
Diagrama 23	Cierre Administrativo y Financiero: Relación Contractual	40
Diagrama 24	Cierre Administrativo y Financiero: Relación Convenida	42
Diagrama 25	Salida de la Cartera Deudora	44
Diagrama 26	Causales Salida de la Cartera Deudora	45
Diagrama 27	Operacionalización de la Gestión de Cobranza y vinculación Interdepartamental	46