

## 1 PORTAL DE PAGOS

### 1.1 Contexto

En el marco de la modernización del estado, Sence incluye dentro de sus proyectos una herramienta tecnológica denominada Portal de Pagos destinada a facilitar la recaudación de recursos adeudados a Sence y el pago de otros servicios para los ejecutores.

El proyecto surge a partir de diversas dificultades detectadas en la realización de trámites, con impactos negativos en términos de calidad del servicio y tiempos de espera por parte de los ejecutores, así como falencias en la gestión interna, tales como:

- Dificultades para acceder a la información por parte de empresas y ejecutores, ya que los registros del pago de deudas y servicios se realizaban exclusivamente en sistemas de uso interno.
- Lo anterior, implica que los interesados necesariamente debían comunicarse con las distintas contrapartes en regiones o nivel central, para conocer el estado de sus deudas o trámites.
- Los pagos se realizaban mediante depósito o transferencia directa a las cuentas corrientes de Sence y requerían que el interesado gestionara el envío o presentación del comprobante de pago ante Sence, para la actualización del estado de pago en forma manual.
- Esta forma de operación resultaba lenta y poco eficiente, considerando un promedio de mil transacciones mensuales. Además resultaba insuficiente en términos de controles internos, ya que las áreas de negocios eran las que gestionaban el registro de pagos sin una validación previa por parte del Departamento de Administración y Finanzas.
- Lo anterior, sumado a las dificultades para identificar el origen de los fondos recibidos en las cuentas corrientes del servicio, generaba la existencia de gran cantidad de montos no identificados y demoras en los procesos contables relacionados al pago de deudas y servicios.

### 1.2 Descripción Iniciativa y Objetivo General

El Portal de Pagos es una plataforma destinada a facilitar el pago de servicios tales como la acreditación de cursos para franquicia tributaria y el pago de deudas por concepto de multas o reintegros, a través de la habilitación de sistema de pago en línea.

A su vez, permite facilitar el acceso y la calidad de la información disponible para ejecutores y empresas, ya que les permite acceder a información consolidada de distintas áreas de negocio y a nivel nacional.

Por último, permite implementar una serie de mejoras en la gestión interna y en los mecanismo para el seguimiento y control de fondos adeudados a Sence.

## 1.3 Objetivos Específicos

### 1.3.1 Objetivo específico 1

Implementar el sistema de pago en línea, gracias a un convenio suscrito con la Tesorería General de la República, permitiendo facilitar y agilizar el proceso de pago y actualización de la información.

### 1.3.2 Objetivo específico 2

Facilitar el acceso y la calidad de la información disponible para ejecutores y empresas, mediante un acceso a través de la página web de Sence que permite visualizar multas y reintegros en forma consolidada por rut, incluyendo información de distintos programas y regiones del país, así como del detalle de garantías en custodia de Sence.

### 1.3.3 Objetivo específico 3

Modernizar la realización de trámites, reemplazando las solicitudes en papel o correo electrónico por trámites 100% digitales y en línea, disminuyendo o eliminando los tiempos de respuesta, según el tipo de trámite.

### 1.3.4 Objetivo específico 4

Implementar la actualización automática de multas de beneficio fiscal. Este punto se refiere específicamente a las multas que los Otec o empresas deben pagar directamente a TGR, las cuales se deben actualizar en forma manual en los sistemas de Sence, con el desfase que ello implica, pudiendo ser reemplazado por la actualización en línea.

### 1.3.5 Objetivo específico 5

Mejorar controles internos, ya que en conjunto con los objetivos señaladas antes, se traspasan las funciones de control y registro de pagos al Departamento de Administración y Finanzas. Esto facilita la identificación de los pagos recibidos, el desarrollo de los procesos contables y la verificación de pagos cuando corresponde.

### 1.3.6 Objetivo específico 6

Mejorar la gestión interna, considerando que en caso de pago en línea la información se actualiza automáticamente en el Portal de Pagos y en los respectivos sistemas de las áreas de negocios. Mientras que en caso de pago mediante transferencia electrónica o depósito, DAF incorpora la verificación del pago en la cuenta corriente (gestión que no podían realizar las áreas de negocio) y la actualización manual del pago, sin embargo, este tipo de transacciones corresponde a un porcentaje minoritario de casos.

### 1.3.7 Objetivo específico 7

Adicionalmente, el desarrollo del sistema contempla la posibilidad de incorporar otro tipo de deudas o servicios que se requieran implementan en el futuro.

Lo anterior, permitió a Sence incorporar el registro y gestión de reintegros generados en el marco de la ejecución de Subsidios (BTM, SEJ y SUTE) los cuales no estaban contemplados en el desarrollo inicial del sistema.

#### 1.4 Grupo Objetivo

Las contrapartes de Sence que se ven beneficiadas con este proyecto, son empresas, Otec, OTIC, y otro tipo de ejecutores de capacitación como CFT, Universidades, Liceos y Municipios, en el marco del pago de deudas y multas, y en la tramitación de acreditación de cursos para franquicia tributaria.

#### 1.5 Presupuesto

80 millones aproximados en el desarrollo, control de calidad y puesta en producción.

#### 1.6 Estado de Implementación

El sistema se encuentra operando en distintos niveles de avance, priorizando áreas de negocio con mayor cantidad de transacciones y, por lo mismo, con mayor urgencia en la implementación de mejoras y controles.

- a. Acreditación de cursos: operando según lo esperado desde noviembre de 2019.
- b. Garantías: operando según lo esperado desde noviembre de 2019. Cabe señalar que el diseño de este ítem solo considera la visualización de garantías en custodia de Sence.
- c. Reintegros de Subsidios: se empezó a utilizar desde febrero de 2020, operando correctamente para el registro y pago de deudas.

Se contempla la implementación de una segunda etapa, destinada a permitir el traspaso de deudas a TGR, para aquellas deudas que se mantengan impagas después de cierto plazo a determinar. Esta medida considera que TGR tiene atribuciones y herramientas más efectivas para la recuperación de los fondos, tales como la retención de la devolución de impuestos, compensaciones, convenios de pagos, etc.

- d. Reintegros asociados a programas de capacitación: operando según lo esperado desde mayo de 2021.
- e. Multas de beneficio Sence: si bien se encuentra operativo desde noviembre de 2019, no se han realizado gestiones de difusión para promover su uso debido a intermitencias en la conexión con el sistema de multas.

Actualmente se están realizando gestiones con objeto de subsanar las dificultades existentes e implementar su uso al 100% durante el primer trimestre de 2022.

- f. Multas de beneficio fiscal: Pendiente.

La implementación de este ítem requiere la realización de pruebas en conjunto con TGR, las cuales no se han podido concretar hasta la fecha.

**Cabe destacar que los temas pendientes no se han podido abordar hasta la fecha, debido a otras prioridades institucionales derivadas de la emergencia sanitaria, que han requerido una serie de desarrollos informáticos para la puesta en marcha de Subsidios al empleo.**

## 1.7 Resultados a la fecha

### a. Acreditación de cursos:

Como se puede observar en la siguiente tabla, la mayor parte de las transacciones se realizan mediante el pago en línea, aumentando al 90% en el año 2021.

La recaudación asociada es de \$ 1.263.929.485.-

Año	Pago en línea	Otros medios de pago	Total Pagos	% pago en línea
2019*	643	339	982	65%
2020	10.967	1.981	12.948	85%
2021	10.400	1.115	11.515	90%
<b>Total</b>	<b>22.010</b>	<b>3.435</b>	<b>25.445</b>	<b>87%</b>

\*La información del año 2019 corresponde a los meses de noviembre y diciembre.

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

### b. Garantías: el desarrollo de este ítem solo considera la visualización de información, por lo cual no existen resultados a mostrar.

### c. Reintegros de Subsidios:

- Subsidio al Trabajo de la Mujer (BTM)

Este tipo de reintegro corresponde a devolución de fondos que deben realizar las beneficiarias.

Debido al perfil de beneficiaria, la mayor cantidad de transacciones se realiza por otros medios de pago, sin embargo, a pesar de ello se observa un incremento importante en el porcentaje de pago realizados mediante pago en línea en el año 2021 en relación al año anterior.

La recaudación asociada es de \$ 42.404.174.-

Año	Pago En línea	Otro medio de pago	Total general	% pago en línea
2020	133	646	779	17%
2021	321	614	935	34%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>1.260</b>	<b>1.714</b>	<b>26%</b>

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

- Subsidio al Empleo Joven (SEJ)

Este tipo de reintegro, al igual que el caso anterior, corresponde a reintegro de fondos por parte de jóvenes beneficiarios del subsidios:

La recaudación asociada es de \$ 17.468.699.-

Año	Pago en línea	Otro medio de pago	Total general	% pago en línea
2020	380	0	380	100%
2021	230	20	250	92%
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>20</b>	<b>630</b>	<b>97%</b>

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

- Subsidio al Empleo (SUTE)  
En este caso el reintegro de fondos es realizado por empresas beneficiarias del subsidio a la contratación.  
La recaudación asociada es de \$2.331.947.365.-

Año	Pago En línea	Otro medio de pago	Total general	% pago en línea
2020	4.230	69	4.299	98%
2021	25	2	27	93%
<b>Total</b>	<b>4.255</b>	<b>71</b>	<b>4.326</b>	<b>98%</b>

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

d. Reintegros de Capacitación:

En este caso, si bien el porcentaje de casos con pago en línea es bajo (15%), el mayor beneficio de la implementación del sistema es la generación de un repositorio de los casos a nivel nacional, ya que al tratarse de información de convenios regionales, las gestiones de recuperación de fondos corresponden a la respectiva región, motivo por el cual, generalmente este tipo de información era conocida solamente por la Dirección Región responsable del convenio.

De esta forma al tener disponible la información a nivel nación, el DAF puede apoyar el seguimiento de los casos.

Adicionalmente, esta información se utiliza como insumo para otros procesos, como la suscripción de nuevos convenios, ya que la normativa de programas establece como restricción que el ejecutor no puede tener reintegros pendientes en ninguna región.

Recaudación asociada es de \$938.710.018

Año	En línea	Otro medio de pago *	Total general	% pago en línea
2021	23	135	158	15%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>135</b>	<b>158</b>	<b>15%</b>

\*Los "Otros medios de pago" incluyen montos recuperados a través de la ejecución de garantías y la aplicación de compensaciones.

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

e. Multas de beneficio Sence

Como se indicaba anteriormente, se espera subsanar intermitencias del sistema para promover su utilización a partir del primer trimestre de 2022.

La recaudación asociada es de \$ 61.326.534

Año	Pago En línea	Otro medio de pago	Total general	% pago en línea
2020	3	36	39	8%
2021	4	14	18	22%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>50</b>	<b>57</b>	<b>12%</b>

Fuente: Portal de Pagos con corte al 31-12-2021

- f. Multas de beneficio Fiscal: IMPLEMENTACIÓN PENDIENTE.

## 1.8 Planificación y desafíos 2022

- a. Multas de beneficio Sence: se espera concretar su funcionamiento integral durante el primer trimestre de 2022.
- b. Multas de beneficio Fiscal: se espera realizar las interoperaciones con TGR en el primer semestre del año 2022, de modo de integrar todas las multas en el Portal de Pagos.
- c. Traspaso de reintegros de Subsidios a TGR: Se deben generar reuniones con TGR, modelar formularios para la carga masiva de la deuda de Subsidios. También este punto se encuentra proyectado finalizar en el primer semestre del año 2022.
- d. Otras mejoras generales tales como realizar ajustes a la reportería, incorporar la opción de carga masiva de deudas, agregar otros tipos de pago (ej. compensación), entre otros.

***Departamento de Administración y Finanzas***