

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.534

Miércoles 26 de Agosto de 2026

Página 1 de 5

Normas Generales

CVE 2857019

MINISTERIO DE HACIENDA

FIJA REGLAS PARA CALCULAR LAS TARIFAS QUE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES DEBERÁN PAGAR POR LOS SERVICIOS DE COBRANZA PREJUDICIAL QUE PRESTE EL SERVICIO DE TESORERÍAS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LA LETRA G) DEL NÚMERO 3 DEL ARTÍCULO 67 DE LA LEY N° 21.735

Núm. 377.- Santiago, 19 de mayo de 2026.

Vistos:

Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile; en el 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; en la Ley N° 19.880, que Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el decreto ley N° 1.263, Orgánico de Administración Financiera del Estado; en la letra g), del número 3 del artículo 67 de la Ley N° 21.735, que crea un nuevo sistema mixto de pensiones y un seguro social en el pilar contributivo, mejora la pensión garantizada universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias que indica; en el DFL N° 1, de 1994, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado del Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías; en el decreto supremo N° 38, de 11 de marzo de 2026, del Ministerio del Interior, que Nombra Ministros de Estado en las Carteras que indica; en la resolución exenta N° 2454-TG, de 12 de mayo de 2026, de la Tesorería General de la República, que Aprueba Informe Técnico para la determinación de la tarifa de los servicios de cobranza prejudicial de cotizaciones previsionales que efectuará el Servicio de Tesorerías en el marco del Sistema Único de Cobranza de Cotizaciones establecido por la ley N° 21.735; y en la resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1. Que, con fecha 26 de marzo de 2025, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.735, que crea un nuevo sistema mixto de pensiones y un seguro social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece beneficios y modificaciones regulatorias que indica, introduciendo, entre otras materias, diversas modificaciones al decreto ley N° 3.500, de 1980, que establece nuevo sistema de pensiones.

2. Que, la letra g) del número 3 del artículo 67 de la ley N° 21.735, disposición que entra en vigencia el 1 de junio de 2026, modifica el artículo 19 del decreto ley N° 3.500, de 1980 y establece, en el inciso decimocuarto de dicho artículo, que las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán mantener y financiar un sistema único de gestión de las acciones de cobranza de cotizaciones adeudadas, denominado Sistema Único de Cobranza de Cotizaciones (en adelante e indistintamente, el "SUCC").

3. Que, conforme a la misma disposición, a través del SUCC se efectuarán las acciones de cobranza prejudicial y judicial de las cotizaciones previsionales adeudadas, correspondiendo al Servicio de Tesorerías llevar a cabo la etapa prejudicial, para cuyo efecto se encuentra

CVE 2857019

Director: Giovanni Calderón Bassi
Sitio Web: www.diarioficial.clMesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

legalmente habilitado para acceder a la información contenida en dicho sistema y adoptar las actuaciones necesarias para su cumplimiento.

4. Que, asimismo, el citado inciso dispone que las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán pagar las tarifas correspondientes a los servicios de cobranza prejudicial que preste el Servicio de Tesorerías, las que serán fijadas mediante decreto del Ministerio de Hacienda, y que dichas tarifas deberán determinarse considerando exclusivamente los costos necesarios para la provisión del servicio de cobranza prejudicial y sustentarse técnicamente en un informe de carácter público.

5. Que, si bien la letra g) del número 3 del artículo 67 de la ley N° 21.735 entrará en vigencia el 1 de junio de 2026, resulta necesario fijar anticipadamente las tarifas señaladas en el considerando anterior, a fin de asegurar que el Servicio de Tesorerías pueda iniciar la cobranza prejudicial desde dicha fecha.

6. Que, para efectos de dar cumplimiento al mandato legal señalado, la Tesorería General de la República elaboró un Informe Técnico para la determinación de la tarifa de los Servicios de Cobranza Prejudicial de Cotizaciones Previsionales en el marco del SUCC, así aprobado mediante la resolución exenta N° 2454-TG, de 12 de mayo de 2026 (en adelante, también el “Informe Técnico”), en el cual se identifican, cuantifican y fundamentan los costos necesarios para la adecuada prestación de dichos servicios.

7. Que, el referido Informe Técnico considera, entre otros elementos, los costos asociados a la operación del sistema tecnológico requerido para la gestión de la cobranza prejudicial, el procesamiento y administración de la información, la ejecución de actuaciones de cobro prejudicial, la administración del servicio y los demás recursos necesarios para su provisión.

8. Que, sobre la base de los antecedentes, criterios y conclusiones contenidos en el Informe Técnico, el presente decreto establece las reglas, componentes y metodología aplicables para el cálculo de las tarifas que deberá cobrar el Servicio de Tesorerías a las Administradoras de Fondos de Pensiones por los servicios de cobranza prejudicial que preste en el marco del SUCC.

9. Que, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso decimocuarto del artículo 19 del decreto ley N° 3.500, de 1980, las tarifas que se determinen deberán contabilizarse separadamente de los demás gastos del Servicio de Tesorerías e individualizarse, junto con su financiamiento, en un programa presupuestario especial.

10. Que, en consecuencia, corresponde establecer las reglas para la determinación de las tarifas aplicables a los servicios de cobranza prejudicial de cotizaciones previsionales adeudadas que realizará el Servicio de Tesorerías en el marco del SUCC.

Decreto:

Fíjense las siguientes reglas para calcular las tarifas que las Administradoras de Fondos de Pensiones deberán pagar por los servicios de cobranza prejudicial que efectuará el Servicio de Tesorerías, de conformidad con lo dispuesto en el inciso decimocuarto del artículo 19 del decreto ley N°3.500, de 1980, según es modificado por la letra g) del número 3 del artículo 67 de la ley N° 21.735:

1. Metodología. Las tarifas fijadas mediante el presente decreto tienen por finalidad financiar los costos operativos, tecnológicos y administrativos asociados a la prestación del servicio. La determinación de estas tarifas es el resultado de un modelo de costeo incremental basado en actividades (ABC), que permite identificar las actividades necesarias para la prestación del servicio y asignar los costos conforme al consumo efectivo de recursos institucionales, excluyendo los costos de infraestructura basal preexistente.

2. Estructura Tarifaria y Catálogo de Canales. La tarifa del servicio de cobranza prejudicial estará compuesta por un componente fijo y un componente variable. Los costos operacionales de naturaleza variable se devengarán única y exclusivamente en virtud de la utilización efectiva de los siguientes canales tecnológicos de contactabilidad y notificación, atendiendo a su tipología y complejidad: a) Call Outbound (Contactos efectivos). b) Call Outbound Promesa de Pago cumplida. c) Call Inbound (Llamada atendida). d) Call Inbound Promesa de Pago cumplida. e) Mailing. f) SMS (mensaje recibido). g) Chatbot Web con IA tradicional. h) Chatbot Web con IA generativa. i) Callbot con IA tradicional. j) Callbot con IA generativa.

3. Determinación Tarifaria Unitaria por Canal. La tarifa unitaria por cada canal se determinará mensualmente mediante la aplicación de la siguiente ecuación de equilibrio financiero que busca la cobertura total de los costos proyectados sobre una demanda estabilizada:

$$Tarifa\ por\ gestión_{canal\ i} = C\ Fijo_i + C\ Variable_i$$

Donde:

$$C\ Fijo_i = \frac{X_i}{N} \cdot Gastos$$

$$C\ Fijo_i = \frac{X_i}{N} \cdot [G_{administrativo} + G_{L.on-premise} + G_{equipos\ tecnológicos} + G_{c.comunicacional} + G_{auditoría} + G_{personal}]$$

$$C\ Variable_i = [P_{contact\ center\ i}(X_i) + P_{almacenamiento\ nube\ i}(X_i) + P_{procesamiento\ nube\ i}(X_i)] \cdot X_i$$

La primera parte de la fórmula ($\frac{X_i}{N}$) tiene como objetivo el prorrateo de los costos fijos. La segunda parte de la ecuación suma simplemente el costo real de uso, facturando solo el consumo real. Desglosando el algoritmo según sus inductores de costo operativos y tecnológicos, la fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$Tarifa_i = \frac{X_i}{N} \cdot [G_{administrativo} + G_{L.on-premise} + G_{equipos\ tecnológicos} + G_{c.comunicacional} + G_{auditoría} + G_{personal}] + [P_{Contac\ center\ i}(X_i) + P_{almacenamiento\ nube\ i}(X_i) + P_{procesamiento\ nube\ i}(X_i)] \cdot X_i, N > 0$$

4. Para efectos de aplicación de la fórmula establecida en el numeral anterior se entenderá por:

- a) X_i (Volumen de Gestiones por Canal): Representa la cantidad de acciones de cobranza realizadas a través de un canal específico (SMS, Email, Call, etc.). Este valor es el principal inductor de costo variable y permite segmentar el esfuerzo operativo por tipo de herramienta.
- b) N (Universo Total de Gestiones): Es la sumatoria de todas las gestiones realizadas en todos los canales durante el periodo. Se utiliza como denominador para prorratear los costos fijos, asegurando que cada gestión asuma una fracción equitativa de la estructura basal.
- c) $G_{administrativo}$ (Gastos Administrativos): Incluye los costos indirectos de soporte necesarios para el funcionamiento del servicio previsional. Al operar dentro de la TGR, este valor es marginal, ya que solo contempla la administración específica de este convenio y no la estructura general del organismo.
- d) $G_{L.on-premise}$ (Licencias de Software): Corresponde al costo de las licencias de software instaladas localmente en los servidores de la institución necesarias para el procesamiento de datos de los empleadores y la integración con el SUCC.
- e) $G_{equipos\ tecnológicos}$ (Equipamiento Tecnológico): Representa la compra de equipos tecnológicos necesarios para habilitar una estación de trabajo para cada funcionario que se integrará.
- f) $G_{c.comunicacional}$ y $G_{auditoría}$ (Costos de Control): Considera los recursos destinados a las licitaciones de servicio y al diseño de campañas de comunicación masiva. Estos aseguran que el servicio cumpla con los estándares de calidad y transparencia exigidos por la ley.
- g) $G_{personal}$ (Gasto en Funcionarios): Representa el costo de los analistas, supervisores y técnicos especializados dedicados a la operación de cobranza previsional prejudicial. Es un costo fijo que garantiza la continuidad del servicio independientemente del volumen mensual.

- h) $P_{Contact\ Center\ i}$ (Precio Contact Center): Es el valor unitario licitado que se paga por cada interacción gestionada a través de centros de contacto externos (llamadas inbound/outbound), el cual varía según la complejidad y el canal utilizado.
- i) $P_{Almacenamiento\ nube\ i}$ y $P_{Procesamiento\ nube\ i}$ (Precio nube): Representa los costos variables de procesamiento, almacenamiento y servicios de Inteligencia Artificial en plataformas. Estos costos se activan bajo demanda solo cuando se ejecutan gestiones. Se establece como precio unitario al valor de procesamiento y almacenamiento dividido por la cantidad de gestiones realizadas.

Asimismo, la fórmula antes indicada se estructura sobre la base de los siguientes aspectos:

- a) Estructura Base de la Tarifa: La tarifa por cada canal de $Gestión_i$ no es un valor plano, sino que se compone de la sumatoria de un costo fijo prorrateado y un costo variable específico:

$$Tarifa_i = C\ Fijo_i + C\ Variable_i$$

Esta estructura permite que el modelo sea "autosuficiente", generando los ingresos exactos para cubrir la operación sin generar excedentes ni déficits para el Fisco.

- b) Prorratio de costos fijos ($C\ Fijo_i$): Los costos fijos, que incluyen gastos de personal dedicado, licencias de software, equipos computacionales, campañas y auditorías, se distribuyen proporcionalmente según la participación de cada canal X_i sobre el total de gestiones N , lo que se expresa de la siguiente manera:

$$\frac{X_i}{N} \cdot (G_{administrativo} + G_{L.on-premise} + G_{equipos\ tecnologicos} + G_{c.comunicacional} + G_{auditoria} + G_{personal})$$

- c) Componente variable específico ($C\ Variable_i$): Cada canal suma su propio costo operativo, el cual se calcula multiplicando la cantidad de gestiones por los precios unitarios de contactabilidad y los consumos de arquitectura tecnológica. Este componente se representa como:

$$[P_{Contact\ center\ i}(X_i) + P_{Almacenamiento\ nube\ i}(X_i) + P_{Procesamiento\ nube\ i}(X_i)] \cdot X_i$$

Aquí se incluyen desde los precios licitados de los Contact Center hasta los costos de nube por cada interacción de voz o procesamiento de datos realizada.

5. Mecanismo de Facturación y Cobro. El importe mensual exigible a las Administradoras de Fondos de Pensiones se calculará sumando el producto de las gestiones realizadas en cada canal por su tarifa respectiva:

$$Total\ Facturado = \sum_{i=1}^n Tarifa_i$$

En la eventualidad de que en un periodo de facturación mensual no se registren gestiones procesadas ($X_i = 0$), la fracción correspondiente al costo fijo ($C\ fijo$) deberá ser provista íntegramente por las entidades obligadas, con la estricta finalidad de resguardar la disponibilidad operativa y continuidad de la plataforma de servicios.

6. Componentes del Costo Fijo e Indexación. El Costo Fijo total mensual a prorratear –ponderado sobre la base de una demanda objetivo-estabilizada de 28.000 empleadores– será la suma equivalente a 809,58 Unidades de Fomento (UF). Dicho costo fijo estructural se encuentra circunscrito única y exclusivamente a los componentes habilitantes que se desglosan en el siguiente cuadro:

Categoría Contable del Costo Fijo	Componentes Habilitantes Incluidos	Costo Mensual Base (UF)
Dotación de Personal Dedicado (G personal)	Costo fiscal de la célula de 5 funcionarios con dedicación exclusiva a la función SUCC.	417,39
Licenciamiento y Plataformas Tecnológicas (G L.on-premise)	Suscripción de CRM dedicado (plataforma omnicanal) y cuentas de nube (Workspace); inteligencia de negocios, orquestación y ofimática.	195,49
Licitaciones de Operación y Control (G c.comunicacional, G auditoría, G equipos tecnológicos)	Contratación de auditoría externa anual, campañas comunicacionales y equipamiento.	167,70
Gastos Indirectos de Administración (G administrativo)	Cuota de recuperación de gastos por utilización de dependencias físicas institucionales (overhead).	29,00
COSTO TOTAL FIJO MENSUAL AUTORIZADO		809,58

7. Mecanismo de Revisión Periódica. En aras de cautelar la idoneidad técnica y la sostenibilidad económico-financiera del modelo regulado, el Servicio de Tesorerías evaluará semestralmente el comportamiento efectivo de la demanda, la evolución de la estructura de costos y la rentabilidad de los canales de gestión. En el evento de constatar alteraciones estructurales manifiestas que comprometan el equilibrio financiero, la Tesorería General de la República deberá evacuar un nuevo informe técnico fundado, tendiente a proponer a esta Secretaría de Estado las adecuaciones tarifarias conducentes.

Anótese, tómese razón y publíquese.- JOSÉ ANTONIO KAST RIST, Presidente de la República.- Jorge Antonio Quiroz Castro, Ministro de Hacienda.
Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Saluda Atte. a usted, Sebastián Vallebona Espinosa, Subsecretario de Hacienda.

