
PREVIREDA: EL MODELO CHILENO DE RECAUDACIÓN DE COTIZACIONES POR INTERNET

LORENZO LARACH ¹

- 1 *Lorenzo Larach Marimón es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Actualmente se desempeña como Gerente Comercial de PreviRed, empresa de propiedad de las Administradoras de Fondos de Pensiones de Chile (AFP), encargada de la recaudación de cotizaciones previsionales por Internet. Sus otras actividades incluyen la participación como miembro del Comité de Vigilancia del Fondo de Inversión Inmobiliario Fundación (Chile). También ha sido miembro del Comité de Vigilancia del Fondo de Inversión Compass América Latina y director suplente de Cintac S.A. Su trayectoria profesional se ha centrado en empresas de servicios del área financiera y previsional, destacando la formación, desarrollo y consolidación de PreviRed.*

En este breve artículo se describen las características distintivas del modelo chileno de recaudación de cotizaciones por Internet, denominado PreviRed.

En primer lugar, se parte por definir de qué se trata el sistema y de cómo se ha implementando y desarrollado. Posteriormente, se hace referencia al funcionamiento concreto del sistema y el modelo de negocios utilizado para expandirse. Paso seguido, se describen los principales beneficios que ha implicado PreviRed como también el volumen y participación de mercado que actualmente presenta. En cuarto lugar, se hace referencia al sistema descrito como un beneficio de apoyo al giro para las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) como también al funcionamiento de la plataforma tecnológica del mismo. Finalmente, el documento indica cuáles son algunas de las lecciones que deja la experiencia, las condiciones para el éxito de un sistema como PreviRed y algunas conclusiones.

I. ¿Qué es PreviRed?

PreviRed es un portal en Internet para el pago de las cotizaciones previsionales de todo el sistema previsional chileno, autorizado por la Superintendencia de Pensiones. Es de propiedad de las cinco AFP que están operando en el mercado.

El proyecto se inició en el año 2000 y las primeras cotizaciones se recibieron en agosto del año 2001. En la actualidad, PreviRed opera con 65 instituciones de todas las industrias previsionales. También tiene alianza con 11 bancos para la recaudación en línea y con dos tarjetas de crédito de Multitiendas para ayudar al pago de las cotizaciones de aquellas personas y/o empleadores no bancarizados.

II. Implementación y desarrollo

Partir con un proyecto como éste en el año 2000, para efectuar recaudaciones por Internet, requirió, en primer lugar, solicitar la autorización a la Superintendencia de Pensiones. Paso seguido, fue necesario pedir autorización a la Superintendencia de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social, para que las entidades reguladas

por ellos, pudiesen recaudar vía Internet. Posteriormente, se tuvo que elaborar una normativa para que regulara la forma en cómo iba a funcionar esta recaudación, como también los procedimientos para asegurar su funcionamiento.

Una vez que se obtuvieron las anteriores autorizaciones, se tuvo que desarrollar todas las reglas de negocios para cada una de las distintas industrias involucradas.

Luego, se desarrolló el portal en Internet² y la conectividad con todos y cada uno de los bancos e instituciones. Cada una de estas instituciones tuvo que abrir una cuenta corriente en cada uno de los bancos con los cuales nosotros teníamos alianza, para poder funcionar en línea con la transferencia electrónica del pago.

Posteriormente, se tuvo que dar validez a las planillas pagadas por Internet. Este es un tema muy importante para los países que todavía no tienen implementado un sistema de este tipo. Es muy difícil cambiar la concepción respecto de un pago cuando un empleador no tiene en sus manos una planilla que históricamente ha hecho a través de un banco, con el respaldo que da el papel, ante cualquier trámite que tenga que realizar. Tanto las Superintendencias como la Dirección del Trabajo nos autorizaron a que el pago a través de Internet, y a través de PreviRed, fuera considerado un pago tan válido como el que se realizaba en la caja de un banco.

Finalmente, se tuvo que desarrollar un plan comercial, tanto para incorporar a los clientes institucionales como a los empleadores. Para ello fue necesario efectuar, en cada una de las instituciones involucradas y empleadores, un ofrecimiento del servicio, señalando las ventajas y los ahorros que obtendrían de implementar el sistema.

Desde el año 2000 hasta la fecha se ha tenido que ir incorporando al sistema las adecuaciones necesarias ante las reformas previsionales o de otra índole, de modo que el sistema siempre se encuentre absolutamente actualizado y que el empleador no vaya a cometer ninguna equivocación al pagar las cotizaciones de sus empleados.

III. Funcionamiento

El funcionamiento de PreviRed es realmente muy simple (ver Figura N° 1). El empleador ingresa al sitio web de PreviRed, carga su nómina de trabajadores, desde su sistema de remuneraciones o en forma manual. En las empresas más pequeñas, esta información se deja guardada, para que el empleador no tenga que ingresarla todos los meses nuevamente, sino que la ingresa una vez, y al mes siguiente solamente hace cambio en aquellos trabajadores que sufrieron alguna modificación y PreviRed calcula las variaciones de tasas si es que existen, como también los cambios en las rentas imponibles que puedan existir en un mes particular, dejando la nómina lista para que pague al mes siguiente.

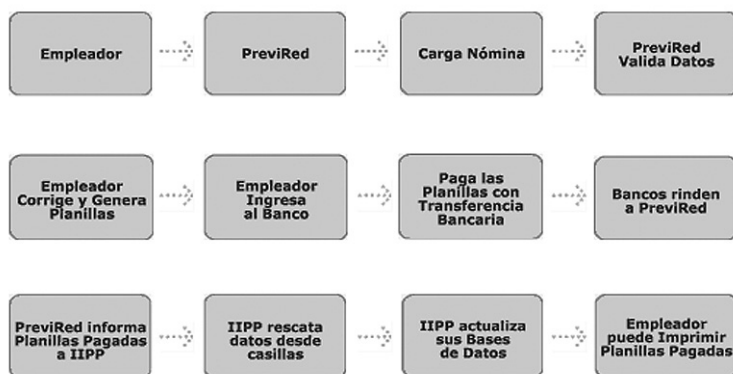
2 www.previred.com.

PreviRed valida todos los datos que ingresó el empleador; el empleador ve los errores que tiene, corrige y posteriormente genera las planillas en forma electrónica, ingresa al banco y paga la planilla vía transferencia bancaria. Éste es un tema muy importante: en el sistema no hay una transferencia directa entre el empleador y PreviRed, sino que directamente el empleador se conecta a su banco y carga la cuenta corriente del empleador y en línea se abona el dinero a la institución, vale decir, los fondos se transmiten en forma inmediata desde el empleador hacia la institución, hacia cada una de las 65 instituciones que operan actualmente.

Los bancos, una vez que reconocen el pago, rinden a PreviRed esas planillas, señalando si el empleador pagó una determinada cotización y PreviRed informa a la institución previsional respectiva los datos de todas las planillas que fueron pagadas. Luego, la institución previsional correspondiente concilia la cartola de la cuenta corriente con el abono y los datos que vienen respaldando a esa operación, actualizando sus bases de datos y abonando en las cuentas individuales de los trabajadores. Finalizado este proceso, el empleador está en condiciones de poder imprimir desde el sitio web, tanto la carátula con el timbre de pago como la hora en que hizo la transferencia bancaria y el detalle de cada uno de sus trabajadores. Esta información queda permanentemente en el sitio web y el empleador no tiene necesidad de imprimir o de archivar las planillas, sino que cuando él las necesite, para alguna fiscalización especial que le puedan realizar, el empleador ingresa al sitio web y descarga la planilla del mes correspondiente, de la institución que le están solicitando.

FIGURA N° 1

ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO DE PREVIRED



FUENTE: ELABORADO POR EL AUTOR.
 NOTA: IIPP = INSTITUCIONES DE PREVISIÓN PÚBLICAS Y PRIVADAS.

IV. Modelo de negocios

Tenemos dos tipos de clientes. Primero, los clientes institucionales (65 en total a la fecha), que son toda la industria previsional chilena: las AFP, el Instituto de Previsión Social [IPS, Ex Instituto de Normalización Previsional (INP)], las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), el Fondo Nacional de Salud (FONASA), las Mutuales de Seguridad, las Cajas de Compensación, la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y otras industrias que administran cuentas de Ahorro Previsional Voluntario (Compañías de Seguros de Vida y Compañías de Fondos Mutuos).

Segundo, están como clientes los empleadores. A la fecha contamos con 411.530 empleadores que operan a través del portal. Estos empleadores están tipificados en tres segmentos diferentes: (i) Empresas (242.399 a la fecha); (ii) Empleadores de Trabajadores de Casa Particular (119.495 a la fecha); y (iii) Empleadores por cuenta propia (49.636 trabajadores independientes a la fecha).

El proceso de recaudación de PreviRed se realiza a través de bancos y multitiendas. Actualmente operan 11 bancos recaudadores, los que representan prácticamente al 100% de las cuentas corrientes que tienen los empleadores y se cuenta con dos tarjetas de multitiendas para los empleadores no bancarizados.

El financiamiento de las operaciones de PreviRed es posible gracias al cobro de una comisión por recaudación a los clientes institucionales (fija por planilla recaudada y variable por trabajador informado). Los empleadores en Chile no pagan absolutamente nada por este servicio, de acuerdo a la normativa emitida por la Superintendencia de Pensiones.

V. Beneficios del sistema

PreviRed ha implicado múltiples beneficios, tanto para los empleadores como para las instituciones de previsión, los trabajadores y el país en general.

Para los empleadores, PreviRed ha implicado al menos los siguientes seis beneficios: (i) Se disminuyen los tiempos de proceso; (ii) No se imprimen planillas ni se confeccionan cheques para pagar; (iii) No hay que hacer fila en los bancos; (iv) Los datos se validan en línea; (v) El sistema puede ser utilizado en cualquier computador conectado a Internet, lo cual incentiva el pago de las cotizaciones; y (vi) Se eliminan los archivos físicos de planillas.

Para los trabajadores, se pueden identificar los siguientes tres beneficios de PreviRed: (i) Se mejora la calidad de la información; (ii) Se acelera el proceso de actualización de las cuentas individuales en las instituciones de previsión; y (iii) Disminuyen los rezagos por errores en su identificación gracias a la validación de datos en línea.

Para las instituciones de previsión, en tanto, PreviRed ha implicado al menos los siguientes siete beneficios: (i) Disminuye el costo de recaudación; (ii) Se eliminan las planillas en papel; (iii) Se mejora la calidad de los datos; (iv) Se elimina la digitación; (v) Se disminuyen los rezagos; (vi) Se elimina la microfilmación de las planillas; y (vii) Se reducen los plazos para efectuar la acreditación de las cuentas.

Por último, para el país este sistema ha permitido: (i) Aumentar la productividad; (ii) Mejorar la calidad de la información; (iii) Incentivar el pago de las cotizaciones; y (iii) Contribuir a la modernidad del país y del sistema previsional chileno.

VI. Volúmenes y participación de mercado

Como se aprecia en el Gráfico N°1, PreviRed partió tímidamente con 204 empleadores el año 2001, para llegar a más de 411 mil a marzo de 2010. Asimismo, como se ve en el Gráfico N° 2, los trabajadores cotizantes eran de poco más de 27 mil el año 2001, cuando participaban principalmente las AFP, para después tener un crecimiento bastante fuerte y llegar a los poco más de 4,6 millones de trabajadores a marzo de 2010.

Del total de empleadores a marzo de 2010, poco más de 242 mil son empresas, las que tienen el mayor número de trabajadores (poco más de 4,4 millones) y cerca de 169 mil son los trabajadores de casa particular e independientes.

Las planillas que PreviRed recauda en forma anual ya alcanza a casi los 16 millones a diciembre de 2009 (ver Gráfico N° 3), lo que implica que mensualmente se recaudan casi 1,4 millones de planillas. A la misma fecha los montos anuales recaudados ya sobrepasan los USD 8.600 millones (ver Gráfico N° 4) y sólo en el mes de marzo de 2010 se recaudaron USD 790 millones.

La participación de mercado que tenemos a marzo de 2010 alcanza al 76% en empleadores (total de empleadores que tienen las AFP y empleadores cotizantes mensuales), y al 76,2% en los trabajadores cotizantes del sistema previsional.

GRÁFICO N° 1



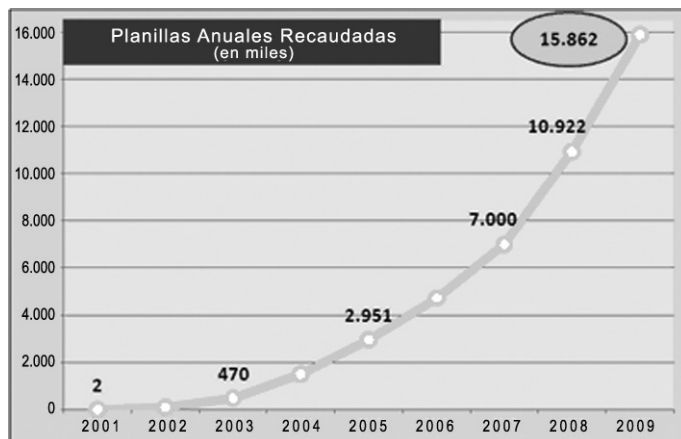
FUENTE: ELABORADO POR EL AUTOR.

GRÁFICO N° 2



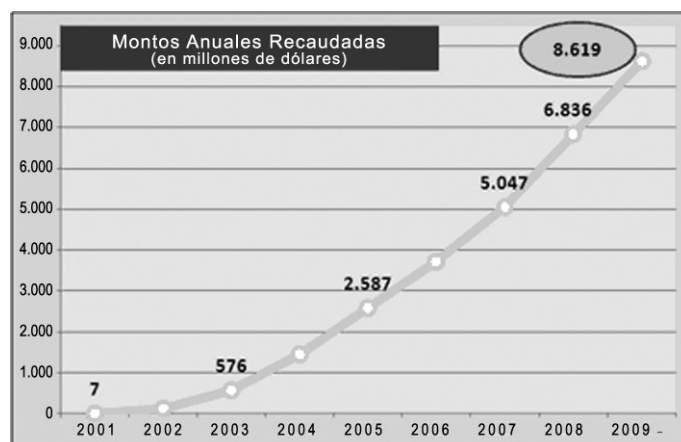
FUENTE: ELABORADO POR EL AUTOR.

GRÁFICO N° 3



FUENTE: ELABORADO POR EL AUTOR.

GRÁFICO N° 4



FUENTE: ELABORADO POR EL AUTOR.

VII. PreviRed como apoyo al giro de las AFP

¿Qué otra actividad realiza PreviRed aparte de la recaudación de las cotizaciones? Pues bien, PreviRed genera una unidad de apoyo al giro a las AFP, de tal manera de poder concentrar los esfuerzos que hacían individualmente cada una de ellas, en una acción conjunta con el objeto de facilitar su trabajo.

Por ejemplo, PreviRed realizan procesos conjuntos de todas las AFP para notificar, regularizar y apoyar las demandas a los empleadores morosos presuntos o en rezagos. Así, en vez de enviar, por ejemplo, cinco cartas a un mismo empleador, PreviRed le envía una sola carta indicándole que para determinados trabajadores tiene una deuda y morosidad dada.

PreviRed también consolida la información de todas las AFP y del IPS para otorgar el subsidio por la contratación de jóvenes que entrega el Estado. A su vez, el sistema coordina, consolida y valida la información de todas las AFP hacia la Superintendencia de Pensiones. Además, apoya el intercambio de información entre los distintos actores que administran el APV. Por último, PreviRed también apoya el intercambio de información entre las AFP y las Compañías de Seguros de Vida (CSV), quienes son las que administran el Seguro de Invalidez y Supervivencia (SIS).

VIII. Plataforma tecnológica

La infraestructura de PreviRed está dimensionada para los peaks. En Chile, al igual que en otros países, ocurre que el empleador deja para último minuto el pago de sus obligaciones, por lo cual el portal de PreviRed tiene que estar diseñado para poder recibir estos pagos en el último minuto de forma voluminosa.

Así, tenemos un *Data Center Principal* y uno de Contingencia externalizado, los que no están en las oficinas de la empresa, sino que están totalmente externalizados en otra empresa. Además se cuenta con once *Servidores Web*, cuatro *Servidores de Base de Datos*, cuatro *Proveedores de Servicios de Internet* (Internet Service Provider, ISP) para entrar al portal, dos *Servidores Directos* de comunicación con los bancos y un *Sitio de Contingencia* en IBM, de modo que a las dos horas de tener un problema en nuestro sitio principal, podemos tener acceso a un sitio espejo operando normalmente en algún momento de catástrofe, especialmente hacia el final del periodo de pago cuando ocurre la mayor cantidad de transacciones.

En cuanto a los volúmenes hay que señalar que PreviRed tiene unos 7 millones de transacciones en la Base de Datos en hora peak. En la hora peak del último día de pago PreviRed recibe unas 40 mil planillas. En tanto, los tiempos de respuesta que se tienen son menores a 2 segundos, y el tiempo en que el servidor esta on-line (el denominado "up-time") es bastante elevado, con un 99,6% de efectividad.

IX. Lecciones y experiencias

¿Cuáles son las lecciones y experiencias que se pueden recoger en estos 10 años de funcionamiento de PreviRed? Primero, trabajar muy en conjunto con organismos reguladores y normativos. Siempre hay que trabajar de la mano porque el sistema está llevando a Internet algo que está en el papel, en la norma y que los empleadores tienen que cumplir, lo mismo que las instituciones.

Como segunda lección hay que realizar alianzas con instituciones públicas y privadas con el objeto de entregar valor agregado y lograr crecimiento. Aquí no se trataba solamente de decirle a los empleadores que no siguieran haciendo el papel y que pagara por internet, sino que había que darle algunas ventajas para que tuviera valor al hacer la transacción por internet y eso se logró en parte gracias a las alianzas efectuadas con distintas instituciones.

Se tuvo que estandarizar los modelos de integración tanto con las distintas instituciones previsionales y los bancos. No se podía tener 65 modelos distintos para cada una de las instituciones. Se tiene un modelo que se aplica para todas las instituciones, y para todos los bancos de la misma forma, porque de lo contrario sería imposible operar.

PreviRed también se tuvo que integrar directamente con las Casas de Software de Remuneraciones. Actualmente, se tienen certificados en más de 50 Casas de Software que le proveen el servicio del proceso de remuneración a las empresas. A estas Casas de Software PreviRed las certifica de tal manera que el empleador, cuando le quedan las remuneraciones, genera inmediatamente un archivo que carga al portal de PreviRed directamente sin intervención de ningún otro tipo.

Realmente, lo que es importante, es desarrollar flujos de navegación que sean fáciles de utilizar, que no sean complejos, porque ésta es una operación que se hace todos los meses y no todos los días y muchas veces al empleador, particularmente al pequeño, se le olvida cómo operar, y por tanto tiene que ser un flujo fácil de operar.

PreviRed debe convertirse en un referente previsional, con el objeto de fidelizar a los empleadores. Por último, el sistema debe lograr normativamente beneficios tangibles para los empleadores que utilicen el pago vía Internet, como por ejemplo mayores plazos de pago y devolución de beneficios en forma anticipada, entre otros. Por ejemplo, en la reforma previsional del año 2008 logramos aumentar en 3 días el vencimiento del plazo del pago para aquellas cotizaciones que se realizaban a través de Internet. El empleador que paga a través de papel tiene plazo hasta el día 10, el que lo hace a través de Internet tiene plazo hasta el día 13 de cada mes, con lo cual el empleador, financieramente, también genera 3 días más de su dinero en caja.

X. Condiciones para el éxito

Se podría destacar como condiciones para el éxito de un sistema como PreviRed, las siguientes:

- i. Disponer de un solo portal para pagar todas las cotizaciones previsionales que debe pagar un empleador, para que éste no tenga que visitar distintos sitios web y cumplir su obligación en un solo registro;
- ii. Reunir a todas las industrias y empresas del sector previsional. Si una industria queda afuera, el sistema se debilitaría, porque el empleador tendría que ir por otro lado a pagar a una institución en particular;
- iii. Disponer de una red de bancos para el pago por internet;
- iv. Contar con el respaldo y apoyo de las autoridades del sector previsional. Esto ha sido fundamental en todas las labores, y en todo el éxito para llegar a los porcentajes de participación de mercado que actualmente se tienen;
- v. Disponer de una amplia cobertura de red de Internet en el país. Chile es un país que tiene una penetración de Internet bastante fuerte y en los últimos años, con una penetración de banda ancha también importante, que ha sido un factor realmente básico para el crecimiento que PreviRed ha tenido;
- vi. Desarrollar una fuerza comercial para la capacitación de los empleadores;
- vii. Contar con el apoyo de los bancos para incentivar el pago en línea;
- viii. Ser un referente en materia previsional y mantener actualizado el sitio en función de la normativa vigente; y
- ix. Disponer de un servicio con buenos tiempos de respuesta.

XI. Conclusiones

Como se ha señalado, recaudar cotizaciones por Internet disminuye los costos a las Instituciones y mejora la calidad y la oportunidad con que se recibe la información. Además, un sistema como PreviRed colabora a aumentar la productividad del país, al entregar un servicio eficiente y seguro a los empleadores. También muy importante, el sistema es más cómodo y rápido en comparación con el papeleo tradicional, lo que incentiva el pago de las cotizaciones, tanto de empresas como de personas.

Así como hoy nadie se imagina trabajar sin Internet, sin correo electrónico, o sin teléfono celular, tampoco nadie se imagina pagar las cotizaciones previsionales sin PreviRed.