



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**REDISEÑO DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN Y REVISIÓN DEL
PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN DE PERSONAS**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERA CIVIL
INDUSTRIAL**

MABEL ESPINOZA VERA

**PROFESORA GUÍA:
JUANITA GANA QUIROZ**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN:
RENÉ ESZQUIVEL CABRERA
MARÍA CONTRERAS ÁGUILA**

**SANTIAGO DE CHILE
2021**

**RESUMEN DE LA MEMORIA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
INGENIERA CIVIL INDUSTRIAL
POR: MABEL ESPINOZA VERA
FECHA: 30/04/2021
PROF.GUÍA: JUANITA GANA QUIROZ**

REDISEÑO DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN DE PERSONAS

En esta memoria se aborda el problema planteado por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, institución que se encarga entre otras cosas de llevar a cabo procesos de fiscalización y Procedimientos Concursales de renegociación y liquidación tanto para empresas como para personas, con el fin de subsanar los problemas financieros que estas presenten, lo que les permite limpiar sus antecedentes comerciales mediante la cancelación de sus deudas a través de una renegociación de sus créditos o el pago mediante la liquidación de sus bienes y activos. Particularmente, el Procedimiento de Renegociación para Persona Deudora, resulta ser engorroso, tanto por la cantidad de documentos solicitados como por la cantidad de requisitos que se deben cumplir. Lo anterior en conjunto con una baja estandarización de procesos de atención y revisión de documentos genera que las personas tengan una alta tasa de visitas a las oficinas de la superintendencia por información incompleta y a su vez una alta tasa de solicitudes de ingreso a procedimiento. Actualmente un 80% de las solicitudes de Renegociación se ingresan 2 o más veces, antes de ser aprobadas.

Se propone utilizar el marco conceptual de Gestión de Procesos con la estrategia de Juan Bravo, ya que permite alinear el trabajo con los objetivos estratégicos de la institución; levantar, modelar y rediseñar los procesos siempre considerando el valor agregado para el cliente final y considerando el rol público que posee esta Superintendencia, lo que permite poner foco en el bienestar social y no en la obtención de un beneficio monetario. Las causas que provocan más rechazos en el ingreso al Procedimiento están relacionadas con la ausencia de antecedentes que acrediten los requisitos que el deudor debe cumplir por ley para acceder al trámite: errores, inconsistencias y falta de antecedentes en el llenado de la declaración jurada, falta documentos que respalden lo declarado y errores en la propuesta de renegociación.

Respecto de lo anterior el rediseño está orientado en guiar mejor los procesos de postulación, ya sea que este se haga con asistencia de la SUPERIR o remotamente a través de la plataforma digital permitiendo que el acceso al trámite aumente y en segundo lugar que la utilización de recursos tanto de la Superintendencia como del deudor disminuya, detectando las inconsistencias a tiempo. Así mismo, se propone un rediseño y estandarización los procesos de atención y revisión, dentro de los marcos legales que rigen los procedimientos.

Finalmente se cumplen los objetivos propuestos, y se sugiere a la Superintendencia la creación de alianzas con otras instituciones públicas que faciliten la obtención de documentos, a fin de agilizar aún más el trámite para el deudor.

*A mis Rosita y Jaque que desde el cielo me acompañan,
a mi abueli Lola y mi tata Juan.*

AGRADECIMIENTOS

*A mis padres porque son mi mayor ejemplo de esfuerzo y sacrificio, por sembrar en mi valores y principios y por guiarme en este largo camino,
a mi chinito por su apoyo, amor y aguante infinito,
a mi hermana por volvernos a encontrar,
a mi sobrino por ser la luz de nuestras vidas,
a mis abuelos por su infinito amor incondicional,
a mis profesores Juanita, René y Omar por sus valiosas enseñanzas,
a la SUPERIR por darme la oportunidad de realizar este trabajo,
a mis amigas Nicole, Karina y a mi amigo Piero, por ser grandes soportes en este duro camino de aprendizaje,
y a La Vega por ser mi segundo hogar desde mis primeros días de vida.*

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	1
1.1 Misión y objetivos estratégicos.....	2
1.2 Procedimientos Concursales.....	3
1.3 Funciones de la Superintendencia.....	4
1.4 Estadísticas de atenciones y procedimientos.....	5
2. Descripción del proyecto y justificación.....	9
2.1 El proceso de postulación al Procedimiento de Renegociación.....	9
2.2 Descripción del problema, sus efectos y causas.....	12
3. Objetivos.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos.....	17
4. Marco teórico.....	17
5. Metodología.....	22
6. Alcances y resultados esperados.....	26
7. Levantamiento de información.....	27
7.1 Definiciones estratégicas.....	27
7.2 Roles y aspectos legales.....	28
7.3 Tipos de atención y objetivos.....	31
7.4 Registro de atenciones	31
8. Descripción de los procesos.....	32
8.1 Procesos de atención por tipo.....	34
8.2 Principales causas de no ingreso o no rectificación.....	44
8.3 Principales causas de rectificación.....	45
8.4 Opinión de usuarios.....	45
9. Diagnóstico y objetivos.....	46
9.1 Análisis FODA de los procesos.....	46
9.2 Puntos críticos.....	47
10. Rediseño.....	48
10.1 Información inicial.....	48

10.2	Pre-ingreso.....	54
10.3	Ingreso.....	55
10.4	Rectificación.....	57
11.	Indicadores y riesgos de implementación.....	58
11.1	Indicadores.....	58
11.2	Evaluación de impacto.....	58
11.3	Riesgos de la implementación.....	59
11.4	Recomendaciones.....	59
12.	Conclusiones.....	59
13.	Bibliografía.....	61
14.	Anexos.....	62
14.1	Anexo A: Encuesta a usuarios de la SUPERIR.....	62
14.2	Anexo B: Definición de Persona Deudora.....	62
14.3	Anexo C: Requisitos legales para acogerse al Procedimiento de Renegociación.....	63
14.4	Anexo D: Declaración jurada para inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación.....	64
14.5	Anexo E: Ingreso al módulo de postulación al Procedimiento de Renegociación.....	68

Índice de tablas

Tabla 1: Composición del gasto de productos estratégicos de la SUPERIR.....	7
Tabla 2: N° de solicitudes por persona que consigue admisibilidad sobre total de solicitudes que cumplen requisitos.....	13
Tabla 3: Tiempos promedio por atención.....	15
Tabla 4: Tipos de atenciones y sus objetivos.....	31
Tabla 5: Cantidad de atenciones por tipo y tiempo promedio utilizado en cada una.....	32
Tabla 6: Resumen de rediseño.....	57

Índice de figuras

Figura 1: Cantidad de atenciones presenciales por región.....	5
Figura 2: Cantidad de Procedimientos de Persona Deudora tramitados durante el 2016.....	6
Figura 3: Cantidad de Procedimientos de Empresa Deudora tramitados durante el 2016.....	6
Figura 4: Tamaño de empresas sometidas a reorganización o liquidación.....	7
Figura 5: Organigrama SUPERIR.....	8
Figura 6: Etapas del Procedimiento Concursal de renegociación.....	10
Figura 7: Cantidad de veces que un procedimiento se inicia, antes de que sea declarado admisible 2015 y 2016.....	13
Figura 8: Fases y prácticas de la gestión de procesos.....	19
Figura 9: Proceso de Admisibilidad al Procedimiento Concursal de Renegociación.....	32
Figura 10: Proceso genérico de atenciones.....	34
Figura 11: Antecedentes justificativos solicitados en la plataforma online.....	41
Figura 12: Carga de antecedentes justificativos en plataforma online.....	42
Figura 13: Lógica del cuestionario de requisitos iniciales.....	50
Figura 14: Consulta tributaria de terceros.....	51
Figura 15: Resultados de consulta tributaria de terceros.....	51
Figura 16: Consulta de notificación judicial.....	52
Figura 17: Modelo de declaración jurada, individualización del postulante y sus obligaciones vencidas o al día (1)	64
Figura 18: Modelo de declaración jurada, individualización de los ingresos y bienes inmuebles(2).....	65
Figura 19: Modelo de declaración jurada, individualización de los bienes muebles y vehículos (3)	66
Figura 20: Modelo de declaración jurada, firma de la declaración(4).....	67
Figura 21: Ingreso a módulo de postulación.....	68
Figura 22: Iniciar procedimiento concursal de renegociación.....	69

Figura 23: Login para iniciar proceso.....	70
Figura 24: Información de inicio para generar solicitud de ingreso al Procedimiento de Renegociación.....	70
Figura 25: Validación de antecedentes.....	71
Figura 26: Individualización del deudor.....	72
Figura 27: Declaración de deuda que cumpla con el art.260 (dos o más deudas vencidas hace más de 90 días que sumen 80 UF mínimo, de acreedores distintos)..	73
Figura 28: Individualización de los acreedores.....	74
Figura 29: Individualización de los acreedores (2).....	75
Figura 30: Individualización de los acreedores (3).....	76
Figura 31: Individualización de los acreedores (4)	76
Figura 32: Individualización de los acreedores (5)	77
Figura 33: Individualización de los acreedores (6)	77
Figura 34: Individualización de los acreedores (7)	78
Figura 35: Individualización de los acreedores (8)	78
Figura 36: Individualización de los acreedores (9).....	79
Figura 37: Declaración de antecedentes a adjuntar.....	80
Figura 38: Individualización del representante legal.....	81
Figura 39: Carga de documentación.....	82

1 Introducción

En Chile, según el Informe de Deuda Morosa a diciembre de 2016¹, el número de endeudados superó los 11 millones de personas, lo que representa un 63% de la población. De ellos, el 38% tiene obligaciones atrasadas, con una deuda promedio de 1 millón 400 mil pesos, monto que aumentó un 6% respecto al año anterior. Además, el número de documentos morosos², en promedio, llega a 6 y el valor promedio de la cuota ronda los 230 mil pesos.

Por otra parte, el número de empresas morosas activas a diciembre de 2016, superó las 52 mil firmas, con un promedio de deuda total de 18 millones de pesos, según el mismo informe citado anteriormente.

Ni empresas ni personas naturales están exentas de caer en situación de insolvencia, sin embargo, hasta el 2014 los procedimientos de quiebra y reorganización permitían y daban facilidades solo a empresas para solicitar la reorganización o la quiebra mientras que para las personas naturales el trámite era más engorroso, desconocido y poco accesible, por lo tanto, los deudores renegociaban sus obligaciones directamente con los acreedores, con tasas de intereses que podían doblar el monto adeudado o, en caso de no pagar, terminaban sufriendo el embargo de todos sus bienes. De la necesidad de buscar mejores soluciones a esta problemática, la SUPERIR toma el papel de mediador para llegar a renegociaciones más favorables para el deudor y el papel de fiscalizador para controlar que todos los procedimientos de quiebra se realicen dentro de la ley.

Los procesos de quiebra y reorganización, mencionados anteriormente y conocidos como “Procedimientos Concursales”³, están regidos por una rama del derecho llamada Derecho Concursal que tiene por objeto la regulación del “concurso de acreedores”, en donde, una situación de insolvencia o crisis económica puede resolverse bajo la legislación concursal que define dos procesos: la reorganización o renegociación y la liquidación. El término “Concursal” hace referencia al concurso de acreedores, quienes exigen sus créditos en el patrimonio del deudor. Legalmente, los tribunales utilizan el término “ocurrir ante quien corresponda”, para indicar que se debe ir a alegar al lugar apropiado. De esta forma, la palabra “concurso” se utiliza en el sentido de “concurrir”, es decir, ocurrir conjuntamente, que es lo que deben hacer los acreedores cuando exigen sus créditos en una liquidación.

¹ Según el “Informe de deuda morosa a diciembre de 2016” de la Universidad San Sebastián y Equifax.

² Cada documento moroso equivale a una cuota vencida que puede pertenecer a una misma o distintas obligaciones.

³ Un Procedimiento Concursal, es un proceso legal que, bajo la supervisión de un juez y el nombramiento de una administración concursal, busca lograr la solución integral para las obligaciones pendientes de pago de un deudor, ya sea mediante un convenio o la liquidación forzada de sus activos cuando se carece de liquidez suficiente para afrontar las obligaciones.

En el año 2014 se crea la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, SUPERIR, que es el único ente legal autorizado para fiscalizar y regular los Procedimientos Concursales. Es un organismo público, con personalidad jurídica propia y que se relaciona con el presidente de la república a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. En efecto, en el año 2014 se publicó la Ley N°20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que dio vida a la SUPERIR, reemplazando a la antigua Superintendencia de Quiebras que dependía del Ministerio de Justicia y cuya principal labor era fiscalizar los procesos de quiebra y reorganización de las empresas.

La ley establece, para esta Superintendencia, nuevos procedimientos (respecto de la antigua Superintendencia de Quiebras), ampliando sus deberes y facultades. El objetivo de esta nueva regulación es avanzar en la des estigmatización de los Procedimientos Concursales en Chile. Esta nueva institución pública, tiene presencia en todas las regiones a lo largo del país y nuevas funciones que van en beneficio de la ciudadanía. Destaca el papel de la SUPERIR como ente facilitador de acuerdos de Renegociación entre personas y sus acreedores, lo que permite resolver situaciones de sobreendeudamiento e insolvencia, de modo de limpiar los antecedentes del deudor para que tenga la opción de volver a emprender.

Así, esta superintendencia es el ente que vigila, fiscaliza y regula los procesos y los actores que intervienen en los trámites de liquidación (o quiebra) y reorganización (o renegociación) tanto de empresas como de personas naturales.

Los actores que intervienen en los Procedimientos Concursales, y que son fiscalizados por la SUPERIR, corresponden a: veedores, martilleros concursales, liquidadores, administradores de la continuación en las actividades económicas del deudor, síndicos de quiebra, asesores económicos de insolvencia, entre otros dictaminados por ley. Dado que son agentes externos a la SUPERIR, se hace necesaria su fiscalización con la finalidad de asegurar que se cumpla la ley en todos los procedimientos tramitados en tribunales.

1.1 Misión y objetivo estratégicos

La misión de la Superintendencia es:

“Contribuir con el desarrollo económico del país, velando por la efectividad y transparencia de los Procedimientos Concursales y de Quiebras, a través de la fiscalización y facilitación de acuerdos en resguardo de sus intervinientes, promoviendo el Reemprendimiento mediante la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas”⁴

⁴ Misión y compromisos de la SUPERIR <http://www.superir.gob.cl/quienes-somos/mision-y-compromisos>

Sus objetivos estratégicos⁵ son:

- i. Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los entes fiscalizados, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
- ii. Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.
- iii. Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos los usuarios/as en los distintos servicios que la SUPERIR otorga a la ciudadanía.
- iv. Posicionar frente a la ciudadanía el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora, como una herramienta para resolver su situación de sobreendeudamiento o insolvencia financiera.
- v. Fortalecer la autonomía de las coordinaciones regionales, acercando los servicios de la SUPERIR a todos los ciudadanos/as del país.

1.2 Procedimientos Concursales

De esta manera la Superintendencia vigila y fiscaliza los siguientes Procedimientos Concursales:

Para Persona Deudora:

- Procedimiento Concursal de renegociación: proceso administrativo que se realiza en la SUPERIR, para el cual no es necesario contar con la presencia de un abogado. Su objetivo es que personas naturales puedan, a través de la Superintendencia, renegociar las deudas con sus acreedores, obteniendo mejores condiciones de pago que las que obtendrían repactando sus obligaciones de forma particular.
- Procedimiento Concursal de liquidación: proceso legal, que se tramita en un juzgado y requiere la presencia de un abogado, en el cual personas naturales ponen a disposición todos sus bienes para que sean rematados y con el dinero recaudado se cancelan todas las obligaciones, incluso si el monto reunido es inferior al total adeudado, el saldo insoluto se extingue.

En primera instancia las personas pueden elegir voluntariamente si se someten al procedimiento de renegociación (si cumplen los requisitos) o al de liquidación, sin embargo, de elegir el primero se exponen a una liquidación forzosa si no se llega a acuerdo de renegociación.

Para empresa deudora:

⁵ Misión y compromisos de la SUPERIR <http://www.superir.gob.cl/quienes-somos/mision-y-compromisos>

- Procedimiento Concursal de Reorganización: permite a empresas (incluyendo la persona jurídica) reorganizar sus negocios, a través de un trámite judicial, donde se declaran todas las obligaciones vencidas o al día de la empresa, con la finalidad de que pueda reordenar sus cuentas y pagos, para poder continuar su funcionamiento.
- Procedimiento Concursal de Liquidación: trámite judicial, en el que se ponen a disposición todos los bienes de la empresa para su posterior remate y la cancelación de obligaciones.

Legalmente la SUPERIR es el único ente facultado para regular y fiscalizar liquidaciones y reorganizaciones, las cuales se tramitan en un juzgado, y para llevar a cabo renegociaciones de Persona Deudora, que es el único procedimiento administrativo que no requiere la presencia de un juez.

1.3 Funciones de la Superintendencia

A continuación, se detallan las funciones que cumple esta institución⁶:

- 1) Normativa o regulatoria e interpretativa: se refiere al poder que tiene esta Superintendencia para dictar normas e instrucciones propias, de carácter vinculante para con los actores que interceden en los Procedimientos Concursales y que están sujetos a fiscalización. Así mismo, tiene la potestad de interpretar administrativamente las leyes, reglamentos y otras normas concursales, sin perjuicio de las facultades que les corresponden a los tribunales competentes. En concreto, la superintendencia genera oficios circulares, instructivos, normas y oficios de instrucción general, a disposición de toda la población, en donde aclara vacíos legales y dicta normas que permiten dar cumplimiento a la ley.
- 2) Supervisora o fiscalizadora: hace referencia a la facultad de control y supervigilancia del cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y administrativas, en todos los aspectos de la gestión de los entes concursales (jurídicos, contables o financieros). Por lo tanto, le corresponde denunciar ante el Ministerio Público los delitos que cometieren los actores sujetos a fiscalización. Para esta función, la SUPERIR genera una nómina para cada uno de los actores (veedores, martilleros, etc.), vigilando que cada uno de ellos cumpla correctamente sus funciones cada vez que cada uno de ellos participa en algún procedimiento.
- 3) Sancionadora: facultad que posee esta Superintendencia para aplicar, dentro del marco del debido proceso, sanciones frente a infracciones del marco regulador, que sean consecuencia de alguna acción de fiscalización, originada por la denuncia de algún particular o proveniente de la aplicación de los planes de fiscalización propios de la institución. En concreto, la superintendencia, puede

⁶ Según define el capítulo IX de la ley 20.720 <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1058072>

suspender, anular los pagos, multar y formalizar legalmente a los actores que, luego de alguna fiscalización o por denuncia de un tercero, sea responsable de alguna irregularidad en los procedimientos.

- 4) Renegociadora o facilitadora: facultad para intervenir en los procedimientos de Renegociación de Persona Deudora, para llegar a más y mejores acuerdos de pago.

En concreto, la superintendencia participa en todo el proceso de renegociación de Persona Deudora, se encarga de revisar los antecedentes del deudor, contactar a los acreedores, llevar a cabo audiencias de renegociación, oficializar el acuerdo o en caso contrario el rechazo de este y por tanto mandar su liquidación y finalmente fiscalizar que se cumpla la resolución (positiva o negativa) acordada por parte del deudor y del acreedor.

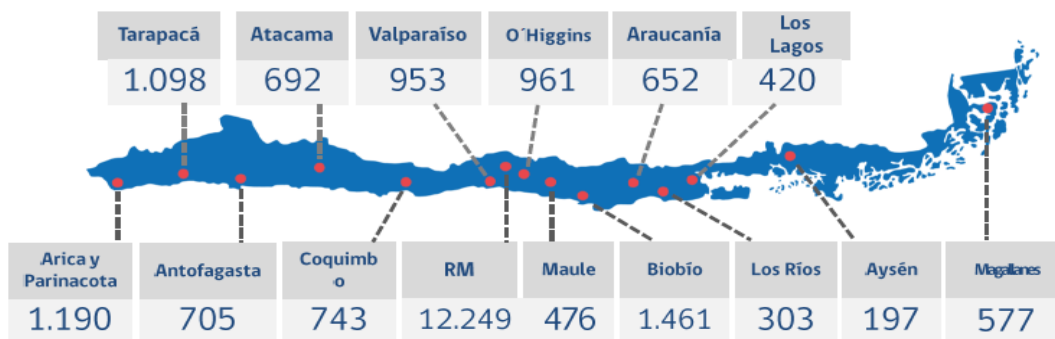
La SUPERIR tiene, también, la tarea de atender a la ciudadanía, guiarla en los Procedimientos Concursales y atender los requerimientos de los actores fiscalizados mencionados anteriormente. Entre ellos destacan las siguientes atenciones:

- Consultas generales y consultas de Procedimientos Concursales.
- Certificados de quiebras y convenios.
- Ingresos para inicio de renegociación y de rectificación.
- Nominación de liquidador, veedor, martillero y votación de acreedores.
- Publicaciones de demandas de liquidación forzosa.

1.4 Estadísticas de atenciones y procedimientos

Durante el 2016 la SUPERIR realizó un total de 22.577 atenciones presenciales, que representan un 12% más que el año anterior⁷. Del total, un 54% corresponde a atenciones realizadas en la Región Metropolitana. A continuación, se muestra una figura con la cantidad de atenciones presenciales registradas durante el 2016, por cada región.

Figura 1: Cantidad de atenciones presenciales por región.



Fuente: Cuenta pública SUPERIR 2016

⁷ Según estadísticas registradas por los módulos de atención de la SUPERIR

Durante el año 2016 se tramitaron 2.119 Procedimientos Concursales de Persona Deudora, correspondientes tanto a procedimientos de renegociación como procedimientos de liquidación, lo que representa un 80% más que lo tramitado durante el año 2015.

Figura 2: Cantidad de procedimientos de Persona Deudora tramitados durante el 2016

Renegociación personas	•944	Procedimientos tramitados
	•72	Días promedio de tramitación
Liquidación personas	•1.175	Procedimientos tramitados
	•259	Días promedio de tramitación

Fuente: Cuenta pública SUPERIR 2016

Particularmente para el caso de renegociación personas, la cantidad de procedimientos aumentó un 6% entre 2015 y 2016. Además, desde octubre de 2014 a la fecha, se han tramitado un total de 1.935 procedimientos siendo preponderante la presencia de casos en la Región Metropolitana donde se concentra el 57% de los procedimientos.

En total, desde 2014, se han llevado a cabo 2.043 audiencias de renegociación que se dividen en 1.935 audiencias de acuerdo de renegociación y 108 audiencias de liquidación forzosa, llegando a acuerdos favorables para el deudor en un 92% de los casos, con un pasivo promedio renegociado de \$25.474.069. En el 8% restante de los casos, los deudores se han visto en la obligación legal de someterse proceso de liquidación para solventar sus deudas.

De las 1.465 personas que se sometieron al procedimiento de renegociación desde el 2014 hasta el 2016, un 41% corresponde a mujeres y un 59% a hombres, mientras que la edad promedio se encuentra entre los 30 y 44 años de edad, y en mayor frecuencia en el tramo de ingresos que va desde lo \$250.001 a los \$500.000.

Para el caso del Procedimiento Concursal de liquidación, los casos acogidos durante el 2016 crecieron un 318% respecto al año 2015. Desde el 2014, se han tramitado un total de 1.459 liquidaciones de personas, de las cuales un 56% fueron realizadas en la R.M. Del total de personas liquidadas, un 37% corresponde a mujeres y un 63% a hombres, con un rango de edad promedio que se encuentra entre los 30 y 44 años.

Así mismo, los Procedimientos Concursales de empresa deudora tramitados durante el 2016 fueron 754, lo que equivale a un incremento del 116% respecto del año anterior.

Figura 3: Cantidad de procedimientos de empresa deudora tramitados durante el 2016

Renegociación empresas	•53	Procedimientos tramitados
	•103	Días promedio de tramitación
Liquidación empresas	•701	Procedimientos tramitados
	•293	Días promedio de tramitación

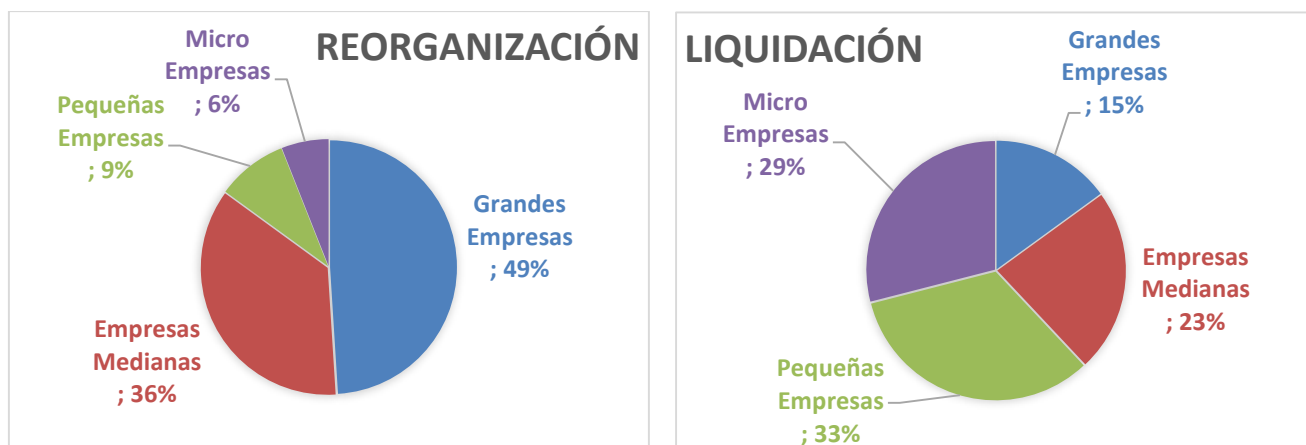
Fuente: Cuenta pública SUPERIR 2016

Respecto de los procedimientos de reorganización, estos tuvieron un aumento de un 18% entre el 2015 y el 2016, y desde la puesta en marcha de la SUPERIR se ha tramitado un total de 103 reorganizaciones a empresas, de los cuales un 68% se ha realizado en la Región Metropolitana.

Por otra parte, entre los años 2015 y 2016 la cantidad de procedimientos de liquidación de Empresas aumentó en un 131%, con un total de 1.016 solicitudes tramitadas desde la creación de la SUPERIR en 2014, con una presencia en la RM del 62% de los casos.

A continuación, se observa la cantidad de empresas, por tamaño, que se han sometido a cada uno de los Procedimientos Concursales de Empresa Deudora.

Figura 4: Tamaño de empresas sometidas a reorganización y liquidación



Fuente: Cuenta pública SUPERIR 2016

El presupuesto para el año 2017⁸ supera los 5 mil 300 millones de pesos y corresponden al 0,4% del gasto total del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

La composición del gasto, respecto de los productos estratégicos de la superintendencia, se registra de la siguiente manera:

Tabla 1: Composición del gasto en productos estratégicos de la SUPERIR

	Producto Estratégico	Presupuesto 2017	
		(Miles de \$)	%
1	Fiscalización	2.310.286	43,31%
2	Asistencia Regional	761.220	14,27%
3	Atención de Clientes y Ciudadanos/as	598.695	11,22%
4	Procedimiento Concursal de Renegociación	678.726	12,72%

Fuente: Ficha de definiciones estratégicas año 2015-2018

⁸ Ley de Presupuesto 2017 http://www.dipres.gob.cl/595/articles-155070_doc_pdf.pdf

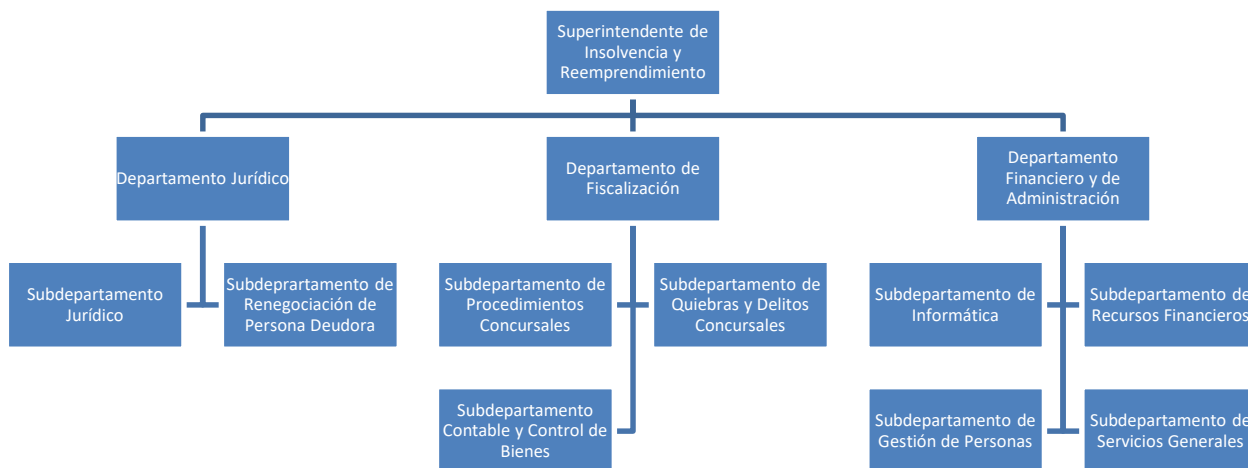
De lo anterior se extrae que alrededor de un 24% de los recursos se destinan a la atención de usuarios y al Procedimiento Concursal de Renegociación, lo que equivale a más de mil millones de pesos, por lo tanto, se requieren intervenciones que permitan optimizar estos recursos.

Esta Superintendencia cuenta con 159 funcionarios a lo largo de todo Chile, de los cuales un 54% corresponde a mujeres y un 46% a hombres, mientras un 72% posee algún título profesional y en promedio tienen 8 años de antigüedad en la entidad (considerando la evolución desde la antigua Superintendencia de Quiebras). Del total de funcionarios de atención a usuarios, 28 se encuentran en las 14 oficinas regionales y 6 en la Región Metropolitana.

La SUPERIR está compuesta por 3 departamentos que dependen del Superintendente.

El organigrama se puede observar a continuación:

Figura 5: Organigrama SUPERIR



Fuente: <http://www.superir.gob.cl/organigrama/>

Departamento Jurídico: encargado de gestionar los Procedimientos Concursales y la coordinación con los entes fiscalizados, generar las normas y oficios circulares necesarios para completar y definir aspectos legales no determinados o regidos por ley. Tiene a su cargo, también, la coordinación de las unidades de atención a clientes y participación ciudadana a lo largo de todo el país. Finalmente, de este departamento, depende también el Subdepartamento de Renegociación de Persona Deudora, que a su vez se divide en las áreas contable y jurídica, quienes son los encargados de revisar los antecedentes de las postulaciones, determinar la admisibilidad del procedimiento y llevar a cabo las audiencias de renegociación entre los deudores y sus acreedores.

Departamento de Fiscalización: encargado de velar por el fiel cumplimiento de todos los Procedimientos Concursales. Cuenta con unidades que determinan y realizan seguimiento a los delitos concursales que se puedan generar durante los Procedimientos de Quiebra (Liquidación) y un Subdepartamento Contable, encargado de verificar los antecedentes contables de los entes liquidados y el control de bienes declarados.

Departamento de Finanzas y Administración: se encarga de coordinar los procesos internos de la Superintendencia. Cuenta con un área informática de desarrollo de sistemas, soporte y mantención, el área financiera encargada de presupuestos, remuneraciones, compras y contrataciones públicas, entre otras; el área de gestión de personas está encargada de la administración y desarrollo del personal y finalmente los servicios generales, donde se encuentra la Oficina de Partes y las unidades de Infraestructura y de Archivo.

2 Descripción del proyecto y justificación

2.1 El proceso de postulación al Procedimiento de Renegociación

El procedimiento de Renegociación de Persona Deudora tiene como objetivo permitir a personas naturales sobreendeudadas llegar a un acuerdo con los acreedores para mejorar las montos y plazos de pago, contando con mejores condiciones que las que obtendrían repactando cada deuda de forma particular.

Según la Cuenta Pública 2017 de la SUPERIR, el 92% de los Procedimientos de Renegociación terminados durante el 2016, lograron llegar a un acuerdo de pago con los acreedores. El 8% restante de los usuarios debió someterse a la ejecución de sus bienes, dado que los acreedores no aceptaron sus propuestas de pago.

Del total de procedimientos que llegaron a acuerdo, el pasivo promedio renegociado bordea los \$25,5 millones (según la cuenta pública 2016), con personas cuyo ingreso, en su mayoría, no supera los \$500.000.

Las condiciones de pago que obtienen los usuarios se traducen en tasas de interés cercanas al 0%, extensiones de plazos de pago (el límite máximo depende de la institución financiera y el monto que se adeude) y meses de gracia otorgados en algunos casos en los que los deudores se encuentran cesantes o recién empleados. Todos estos beneficios se logran gracias a la mediación que ejerce la Superintendencia, y el conocimiento de los acreedores acerca de los montos totales adeudados por los usuarios (es decir el pasivo total de todos los acreedores involucrados) y sus patrimonios, que muchas veces no corresponden a grandes activos, por lo que resulta más rentable para las instituciones financieras otorgar estas condiciones a fin de asegurar el pago de sus créditos porque, además, una vez pactado el acuerdo, los deudores están obligados a cumplirlo, bajo el marco legal de la Ley 20.720.

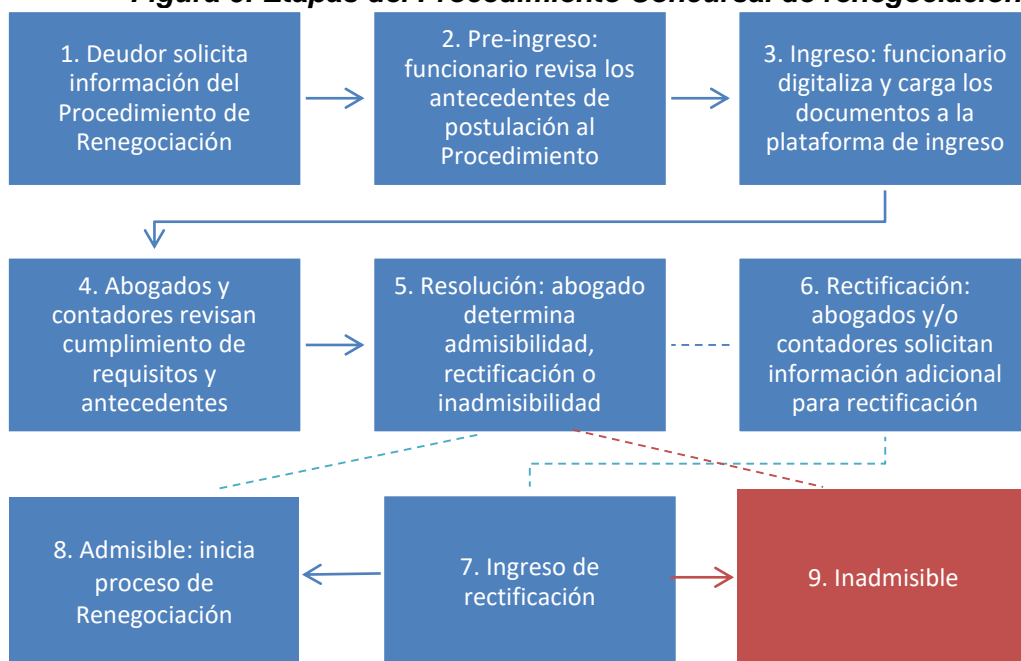
Este procedimiento es un trámite administrativo que no requiere abogado y es gratuito para el endeudado.

Cabe destacar que, aunque la finalidad de este procedimiento es renegociar las deudas con los acreedores, llegando a un acuerdo de pago factible para el endeudado, existe la posibilidad de que las instituciones se opongan y terminen rechazando la propuesta de pago realizada por el deudor, en cuyo caso, se procede a la ejecución (liquidación forzosa) de los bienes para saldar la deuda.

Una persona puede someterse a este procedimiento sólo 1 vez cada 5 años, período que se inicia desde la fecha de Resolución de Admisibilidad de la solicitud de Renegociación de Persona Deudora. No obstante, una persona puede postular un número indeterminado de veces, mientras su solicitud no sea declarada admisible⁹.

Una vez realizada la postulación, la SUPERIR tiene un plazo de 5 días hábiles para revisar los antecedentes donde la solicitud puede ser admitida o rechazada. Durante este proceso, se identifican las siguientes etapas:

Figura 6: Etapas del Procedimiento Concursal de renegociación



Fuente: Elaboración propia

Las etapas se resumen a continuación:

1. Solicitud de información: los deudores se acercan a las oficinas o visitan la página web de la superintendencia para informarse acerca de los procesos. En la atención presencial el funcionario explica los procesos para Persona Deudora según las necesidades del usuario. Aquí informa al usuario los requisitos junto con las

⁹ Admisibilidad del proceso: se produce cuando la SUPERIR determina que el postulante cumple con todos los requisitos y da paso al inicio del proceso de renegociación.

ventajas y desventajas de cada procedimiento. Si el deudor desea someterse al procedimiento de renegociación se le entrega una lista de antecedentes que debe presentar. También se revisan algunos antecedentes para saber si el usuario cumple los requisitos de no estar notificado judicialmente y no haber emitido boletas de honorarios en los últimos 24 meses, consultando al poder judicial y al SII respectivamente.

2. Preingreso: una vez que el usuario ha recopilado los antecedentes regresa a la superintendencia para que el funcionario realice una revisión de los antecedentes, en caso de haber inconsistencias o que falten antecedentes, se le indica al usuario los documentos que debe traer para poder ingresar. Si los documentos están completos, se pasa a la siguiente etapa, de lo contrario el usuario debe volver con los antecedentes faltantes para una nueva revisión.
3. Ingreso: si a juicio del funcionario los documentos son los adecuados, se procede a escanear y cargar los documentos a la plataforma de ingreso. Cabe mencionar que esta plataforma está disponible para que los usuarios puedan acceder a ella remotamente, ingresando con la Clave Única. Una vez que los antecedentes son cargados al sistema se considera el ingreso al procedimiento, pero no su admisibilidad, hasta que no se verifique el cumplimiento de requisitos.
4. Revisión de requisitos: una vez que el usuario ingresa al sistema, contadores y abogados, en forma secuencial, revisan el cumplimiento de cada uno de los requisitos dictaminados por ley.
5. Resolución: en esta etapa existen tres posibles salidas: admisibilidad, rectificación o inadmisibilidad. Si los antecedentes permiten corroborar el cumplimiento de todos los requisitos legales y además no hay antecedentes que indiquen alguna irregularidad u ocultamiento de bienes, entonces el procedimiento se declara admisible. Si los antecedentes no permiten corroborar el cumplimiento de requisitos o hay indicios de posibles irregularidades se solicita al deudor rectificar, ya sea modificando ciertos antecedentes o llevando nuevos documentos. En última opción, si se detecta el incumplimiento de alguno de los requisitos, el procedimiento se declara inmediatamente inadmisibile. En este último caso, el deudor puede volver a iniciar el proceso si lograra subsanar el o los antecedentes por los cuales fue declarado inadmisibile.
6. Rectificación: en caso de que falten antecedentes, se informa al usuario dentro de un plazo de 5 días, cuáles son los requisitos que falta por verificar, sin embargo, no se indica específicamente qué documentos son los que debe adjuntar. En esta etapa muchos usuarios deben volver a las oficinas para consultar por los antecedentes que deben presentar.
7. Ingreso de rectificación: Al igual que en la etapa de preingreso, se revisa que los nuevos antecedentes sean los correspondientes y se procede al escaneo y carga

de documentos a la plataforma. De esta rectificación nuevamente se dictamina una resolución, con sus 3 posibles salidas: admisible, rectificación o inadmisibile.

8. Admisibilidad: cuando el procedimiento se declara admisible, se inicia el procedimiento de renegociación.
9. Inadmisibilidad: si el deudor no cumple los requisitos legales, la solicitud es rechazada sin perjuicio de que se pueda volver a postular al procedimiento.

2.2 Descripción del problema, sus efectos y causas

El año 2016, del total de 22.577 atenciones presenciales realizadas en todo Chile, 8.220 atenciones fueron consultas y trámites correspondientes al proceso de Renegociación en la Región Metropolitana.

El problema identificado es el alto número de rechazos y rectificaciones que se generan por inconsistencias o falta de antecedente en la postulación al proceso.

Esto ocasiona, en definitiva, un alto costo y utilización de recursos tanto para los usuarios, como para la Superintendencia. Para los primeros existe un elevado gasto de tiempo en llevar a cabo todos los trámites y de dinero asociado a la movilización, que pueden representar un gran costo si se piensa en que dichos usuarios tienen problemas económicos y por eso buscan la asistencia de esta institución, y por otro lado el tiempo valioso que pierden dado que se incrementa el riesgo de demandas judiciales que pueden iniciar las empresas acreedores por el no pago de los créditos, ante lo cual quedarían imposibilitados de acceder a este procedimiento. Así mismo, para la organización existe un elevado gasto ya sea en recursos horas/persona, tanto en la atención presencial como en el tiempo que se destina a la revisión de postulación, como en artículos de oficina, dado que cada vez que se ingresa una nueva solicitud o rectificación, los documentos se deben imprimir nuevamente y finalmente, el costo de oportunidad de los recursos que se utilizan para atender al público del procedimiento de renegociación.

En promedio los usuarios visitan 6 veces la SUPERIR antes de ingresar los antecedentes a la plataforma de ingreso.

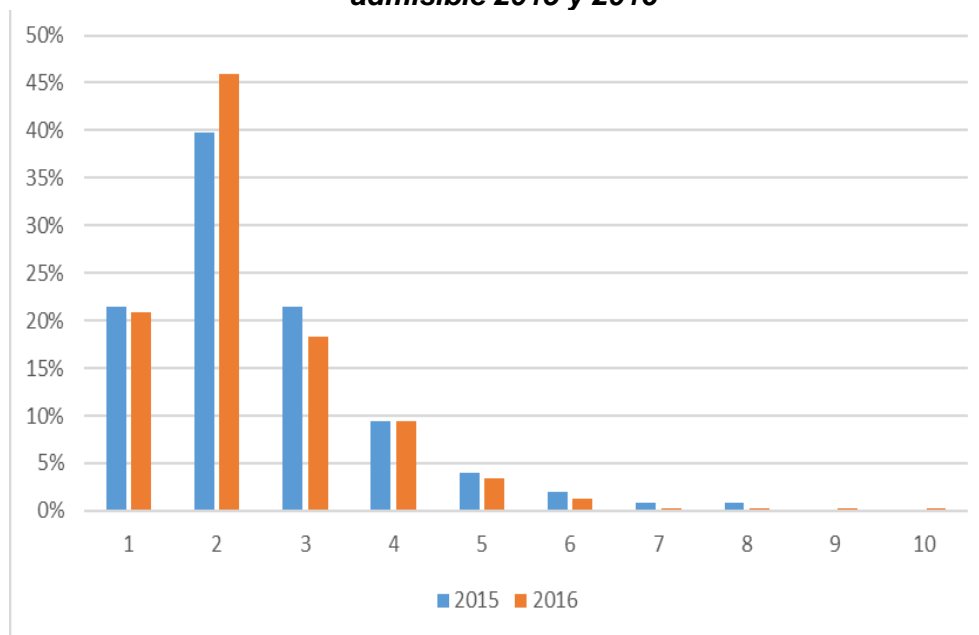
Por otro lado, el máximo de veces que una persona ha elevado una solicitud de ingreso es de 10 veces (es decir, un usuario ha iniciado el proceso 10 veces).

En la figura 7, se muestra la distribución del porcentaje de solicitudes declaradas admisibles según el número de solicitudes presentadas antes de lograrlo. Más de una solicitud implica que la(s) solicitud(es) anterior(es) fue(ron) declarada(s) inadmisibile(s): porque fue necesario rectificar un antecedente y no se hizo, porque si se rectificó, pero la rectificación fue insuficiente o por incumplimiento de algún requisito legal.

Se observa que el 20%, aproximadamente de las resoluciones de admisibilidad demandaron un solo intento, mientras que el 46% logra la admisibilidad al segundo

intento y más del 30% lo hace al tercer intento o más. Lo que se busca, entonces, es que todos ingresen al primer o máximo segundo intento.

Figura 7: Cantidad de veces que un procedimiento se inicia, antes de que sea declarado admisible 2015 y 2016



Fuente: elaboración propia en base a datos entregados por la SUPERIR

A continuación, se identifica la cantidad de procedimientos en que los postulantes cumplen con los requisitos legales, pero se declara inadmisibles por falta de antecedentes. Y luego se divide por el total de casos declarados admisibles, en donde menos de la mitad de casos que cumplen los requisitos, son declarados admisibles.

Tabla 2: N° de solicitudes por persona que consigue admisibilidad sobre total de solicitudes que cumplen requisitos

Periodo	2014 (oct-dic)	2015	2016	2017 (ene-abr)	Total
Cumplen Requisitos	240	2.231	2.233	775	5.479
Declara admisibilidad	97	894	942	334	2.267
N° de solicitudes por persona que consigue admisibilidad (promedio)	2,47	2,50	2,37	2,32	2,42

Fuente: estadísticas SUPERIR

Para que un procedimiento sea declarado admisible debe cumplir requisitos legales: no haber emitido boletas de honorarios, no estar notificado judicialmente y tener dos o más deudas vencidas por más de 90 días y que en total sumen más de 80 UF. Este es un primer filtro, además debe adjuntar los antecedentes que acrediten el resto de sus deudas y sus bienes.

De un total de casos ingresados que cumplen los requisitos, se identifica la cantidad de admisibilidades declaradas y se calcula un parámetro de solicitudes que consigue admisibilidad sobre el total factible.

Es importante tener como antecedente que cada vez que una solicitud se ingresa, se deben escanear e imprimir cada uno de los papeles del postulante, incluso si no es la primera vez que postula, dado que los documentos se eliminan del sistema una vez que la solicitud se declara inadmisibile y los documentos originales son devueltos al usuario. Por lo tanto, se genera una alta utilización de recursos, dado que estos se imprimen y se ordenan en una carpeta, que debe ser revisada por abogados y contadores tantas veces como ingresos tenga el usuario.

Los documentos se pueden ingresar a la página web de la Superintendencia, accediendo a través de la Clave Única que entrega el Registro Civil para todos los trámites administrativos en instituciones gubernamentales. Este portal se encuentra habilitado para que cualquier ciudadano pueda acceder a él e ingresar directamente la documentación requerida. Es decir, no es necesario asistir a la Superintendencia para iniciar este trámite. Sin embargo, los usuarios deben buscar asistencia en las oficinas de la superintendencia para cargar estos documentos al sistema. Las razones tienen relación con la complejidad del proceso, la gran cantidad de documentos que se deben presentar, muchos de ellos de carácter técnico, de acceso poco amigable para el ciudadano común y que varían según la situación de cada persona. Además, se requiere contar con un escáner de documentos para poder digitalizar toda la información y luego con un computador para que la información pueda ser cargada en la sección correspondiente dentro del portal.

La mayoría de las postulaciones realizadas de manera remota vía web durante junio del 2017, corresponden a usuarios que no pertenecen a la Región Metropolitana, aproximadamente el 70%, las cuales terminan en una resolución de inadmisibilidad. De las 246 solicitudes declaradas inadmisibles durante junio del 2017 un 82% son de deudores que postularon remotamente a través de la plataforma, sin apoyo de la SUPERIR y desde regiones distintas a la Metropolitana.

En resumen, la carga de documentos resulta ser un proceso engorroso para el público de la SUPERIR, que, al hacerlo de manera autónoma comete errores que finalmente terminan aumentando aún más los casos de rectificación e inadmisibilidad, incrementando también los recursos que la SUPERIR debe invertir en revisar los antecedentes de solicitudes que no tienen, ni siquiera, los documentos mínimos para postular. Por lo tanto, se hace necesaria la asistencia de los funcionarios en las oficinas de la SUPERIR para llevar a cabo el ingreso y postulación al procedimiento y en caso de solicitudes realizadas fuera de la Región Metropolitana, se requiere mayor apoyo a la postulación digital.

Para cuantificar y poder estimar los recursos que se utilizan solamente atendiendo a público del Procedimiento de Renegociación, en la tabla 3, se muestran los tiempos promedio por tipo de atención.

Cabe destacar que, la asignación según tipo de atención se realiza aleatoriamente, sin priorizar el manejo o experiencia de los funcionarios para cada tipo de atención.

Tabla 3: tiempos promedio por atención

Tipo de atención de P. Renegociación	Tiempo promedio (minutos)
Ingreso Renegociación	50 (máx. 90)
Ingreso rectificación	35
Consulta P. Renegociación	17

Fuente: Indicadores SUPERIR

Además de la atención presencial dentro de las oficinas de la SUPERIR, existe el proceso de revisión, el cual se realiza una vez hecho el ingreso y postulación al Procedimiento. Este proceso de revisión se puede dividir en dos etapas: revisión contable y revisión legal, la primera la realizan contadores mientras que la segunda es hecha por abogados. En ambas etapas se revisan a cabalidad todos los papeles, se verifica que el postulante cumpla los requisitos, que los montos declarados cuadren con los montos reales adeudados, que las declaraciones de los bienes y antecedentes sean los pertinentes. Para hacer esto, tanto contadores como abogados tienen acceso a la base de datos del Registro Civil, desde donde pueden verificar que la información sea correcta. Para realizar esta revisión, es necesario imprimir todos los documentos que han sido cargados al sistema al momento de realizar el ingreso del postulante, los que quedan guardados en una carpeta mientras dura el proceso y son eliminados si se declara su inadmisibilidad.

Finalmente, los abogados determinan la admisibilidad del Procedimiento y la rectificación de documentos cuando fuese requerida. En total, durante este proceso de revisión, se estima que se invierten en promedio 6 horas/persona.

Durante los años 2015 y 2016 la cantidad de solicitudes ingresadas a la Superintendencia, con procedimientos potencialmente admisibles (que cumplen los requisitos, y son los que reingresan si no son aceptados), llegó a las 2.231 y 2.233, es decir, son casos que pasaron todo el proceso antes mencionado, tanto de atención como de revisión.

Considerando los tiempos de atención (al menos cada ingreso pasa una vez por cada tipo de atención) se tiene un tiempo total de atención presencial de 1,8 horas en promedio, lo que significa un gasto de cerca de 4mil horas/persona al año. Para estimar lo que esto representa del total de tiempo destinado a la atención de público, considerando 12 meses de 20 días hábiles, atendiendo público desde las 9.00 hasta las 14.00 horas (a las 14:00 horas se cierran las puertas, y los funcionarios siguen atendiendo hasta que no quede público), por los 6 funcionarios que trabajan en las oficinas, da como total 7.200 horas al año (calculado subestimado, considerando que se quedan al menos hasta las 14:30 atendiendo). Así, las atenciones asociadas a los Procesos de Renegociación se llevan por lo menos el 50% del tiempo del total de horas destinadas para la atención de público.

Por otro lado, para cuantificar la revisión financiera y legal, se estiman 14.400 horas/persona al año a este proceso, Lo que equivale al trabajo de al menos 7 personas

durante un año. Dado que para cada tipo de revisión (contable y legal) se destinan 3 horas/persona por caso, en promedio.

De acá se desprende la alta utilización de recursos, tanto materiales como humanos, ya que una vez que el proceso es declarado inadmisibile, se elimina la solicitud y con ello todos los antecedentes entregados por el usuario, tanto físicos (carpeta) como digitales. Sin embargo, la documentación original queda en manos del deudor, quien puede reutilizarlos para volver a postular, sin embargo, todo lo referente a revisión de antecedentes debe realizarse desde cero.

El problema radica entonces, en que cada vez que los antecedentes se ingresan a la plataforma para determinar su admisibilidad o inadmisibilidad, el tiempo que tardan en revisar tanto funcionarios como abogados y contadores es el mismo. Es decir, un caso que ingresa 3 veces implica gastar 3 veces el tiempo y los recursos. Por lo tanto, es importante disminuir la tasa de rectificaciones y declaraciones de inadmisibilidad para disminuir los recursos empleados en determinar admisible un procedimiento.

Recordando que en promedio un usuario que ingresa el Procedimiento la primera vez asiste en promedio 6 veces a la SUPERIR antes de que sea declarado admisible, se considera el costo de la persona por ausentarse de su trabajo, el pago de la locomoción, tanto por asistir a las oficinas de la superintendencia, como por tener que ir de institución en institución solicitando todos los papeles exigidos, y finalmente el desgaste físico y mental que resulta de realizar el trámite y repetirlo.

Dentro de las causas se resume que:

1. Existe una falta de conocimiento técnico y comprensión de los requerimientos legales por parte del usuario en referencia a los documentos requeridos y los requisitos para postular, que pueden provocar el incumplimiento de los requisitos dictaminados por ley y en consecuencia la no admisibilidad del proceso o el llamado a rectificar, desde un detalle en el llenado de la declaración jurada hasta la ausencia de documentos que acrediten las condiciones del postulante.

También el desconocimiento y falta de comprensión legal respecto de que la no presentación de los antecedentes que justifiquen y respalden los requisitos puede llevarlos a la ejecución de todos sus bienes, como no declarar todos los bienes que se poseen, puesto que legalmente el esconder un bien se considera delito, sin importar el valor de este o si la omisión fue realizada de manera consciente o inconsciente. Así, el acreedor que encuentre un bien no declarado puede solicitar la nulidad del Procedimiento y la inmediata liquidación del deudor.

2. Falta de información comprensible para el ciudadano común en la página web y lenguaje técnico, dificultan la comprensión de los usuarios. Además, la gran cantidad de documentos y lo engorroso del trámite y del proceso de carga de documentación en la web, hacen un sistema poco amigable para el usuario, por lo que, finalmente se requiere de la asistencia de los funcionarios.

3. Baja estandarización en los procesos de atención y revisión preingreso, que provocan rectificaciones y resoluciones desfavorables, en detalles que pueden ser detectados antes de ingresar la documentación.

Finalmente se observa que existe una oportunidad de mejora, cuyos beneficios serían tanto para usuarios como para la SUPERIR, en tanto se reduzca la utilización de recursos: materiales, humanos y de tiempo empleado. Esta oportunidad se traduce en dilucidar las principales causas de rectificación y/o inadmisibilidad de las postulaciones, para estandarizar el proceso de revisión pre ingreso que permita disminuir los casos de rectificaciones, y tomar esas mismas causas para mejorar la disponibilidad de información hacia los usuarios en conjunto con otras medidas que faciliten su comprensión del proceso, le faciliten la postulación y finalmente se disminuya la cantidad de veces que asiste a las oficinas a buscar asesoría.

3 Objetivos

3.1 Objetivos General

Rediseñar los procesos de atención y revisión de solicitudes de usuarios de Renegociación, para contribuir a la optimización en la utilización de recursos de la SUPERIR y la disminución de los recursos que los usuarios gastan en postular al Procedimiento

3.2 Objetivos Específicos

- Levantar el proceso actual de atención de usuarios que se acogen al Procedimiento Concursal de Renegociación
- Determinar causas de rectificación e inadmisibilidad y oportunidades de mejora dentro del proceso
- Proponer un rediseño y estandarización del proceso que permita disminuir la utilización de recursos, estableciendo indicadores que permitan demostrar y comparar la eficiencia del proceso
- Determinar principales riesgos del rediseño propuesto, ante una posible implementación.

4 Marco teórico

Para abordar el problema descrito anteriormente se utilizará un marco conceptual asociado al rediseño y la gestión de procesos, por lo tanto, el desarrollo se basará en la metodología de gestión de procesos de Juan Bravo [4]: (Juan Bravo, 2010. Gestión de Procesos. Santiago, Chile).

Según Juan Bravo [4] un rediseño de procesos debe estar enfocado en las verdaderas necesidades del cliente, ligadas a la responsabilidad social y a las definiciones

estratégicas de la institución. Y por el otro lado, la gestión de procesos debe generar un aumento de productividad, considerando tanto la eficiencia como el valor que se agrega al cliente.

Se propone este marco teórico por estar orientado hacia los procesos en el sector público teniendo referencias de proyectos realizados en instituciones gubernamentales.

Se parte de la base de que un proceso es “*un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar entradas en salidas que agreguen valor a los clientes*”.¹⁰

La definición que Juan Bravo [5] realiza sobre la gestión de procesos en base a la visión sistémica es la siguiente:

“La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras cosas. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador de estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología”¹¹

La visión sistémica, según Juan Bravo, permite ver totalidades, buscar las señales y entender en profundidad un problema considerando todos los actores y las variables de cambio.

Para mejorar los procesos es necesario modelarlos, es decir, tomar conciencia de lo que se hace y cómo se hace, para lo cual es necesario detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar. Este modelamiento visual se puede representar utilizando los siguientes modelos: mapa de procesos, flujograma de información y lista de tareas.

- a) Mapa de procesos: provee una visión en conjunto, holística de todos los procesos de la organización, debe estar todo el “hacer” a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales: etapas y versiones.
- b) Flujograma de información (FI): describe un proceso. Cada recuadro del FI representa una actividad, la secuencia sigue la temporalidad y, sobre todo, busca el “vistazo”, es decir, que con una mirada se recuerde cómo es el proceso.

10 BRAVO, J. (2011 4ª ed.). Gestión de procesos, alineados con la estrategia. Santiago de Chile: Evolución.

11 BRAVO, J. (2005 1ª ed.). Gestión de procesos, con responsabilidad social. Santiago de Chile: Evolución. P23

- c) Lista de tareas por cada actividad: es un resumen de todas las tareas que se deben cumplir, según el rol, con su respectiva descripción.

La gestión de procesos puede resumirse en 17 prácticas, que se dividen en 5 fases:



Fuente: BRAVO, J. (2013 5ª ed.). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución. P23

Primera fase: integración de la gestión de procesos (GP) en la organización.

Práctica 1. Conocer la gestión de procesos, en la forma de definiciones y conocimientos más relevantes de la GP, para facilitar la incorporación de las demás prácticas.

Práctica 2. Alinear la GP con otros conceptos de gestión: visión sistémica, foco en el cliente, estrategia, responsabilidad social y productividad.

Práctica 3. Incorporar la gestión de procesos en la organización, para esto se usa el modelo integral del cambio que considera: estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología, a desarrollarse paralela y armónicamente.

Segunda fase: representación visual de procesos.

Práctica 4. Diseñar el mapa de procesos, para lograr modelo que represente todos los procesos de la organización.

Práctica 5. Modelar procesos, utilizando flujogramas de información y lista de tareas.

Tercera fase: gestión estratégica de procesos.

Práctica 6. Priorizar, entre todos los procesos de la organización y según criterios y objetivos identificados desde la estrategia de la organización.

Práctica 7. Evaluar procesos, para establecer la brecha entre la situación actual y la situación óptima para los procesos priorizados.

Práctica 8. Definir indicadores, para controlar y optimizar procesos, los cuales deben estar alineados con la estrategia de la organización.

Práctica 9. Gestionar riesgos, para aumentar la seguridad de los procesos en combinación con los indicadores definidos.

Cuarta fase: optimización de procesos.

Práctica 10. Mejorar procesos, se emplean variadas técnicas para superar brechas pequeñas en alguna variable crítica.

Práctica 11. Rediseñar procesos, se aplican métodos de la gestión de proyectos para superar grandes brechas en alguna variable crítica.

Práctica 12. Elaborar el procedimiento, con: contingencias, tecnologías, cumplimiento normativo, indicadores, riesgos, entre otros.

Práctica 13. Implantar el procedimiento, para que sea lo que efectivamente se hace en la organización.

Quinta fase: excelencia operacional.

Práctica 14. Trabajar profesionalmente, mediante acciones de responsabilidad tanto de la dirección como del trabajador.

Práctica 15. Controlar, asegurándose que el rendimiento del proceso se mantenga dentro de un estándar de cumplimiento.

Práctica 16. Realizar mejora continua, son las acciones de perfeccionamiento del proceso que se realizan durante su vida útil.

Práctica 17. Gestionar el cambio, para lograr que las cosas sucedan, evitando los impactos negativos internos o externos.

Para efectos de esta memoria, la solución abarcará parte de la primera fase, extendiéndose hasta la cuarta fase. No se considerará la práctica 1, pues se entiende que dentro de la organización existe el conocimiento de la gestión de procesos, dado que existen indicadores de gestión y la conciencia de que hay procesos que no están siendo realizados de manera óptima.

Los beneficios de aplicar la gestión de procesos en este trabajo, se resumen en los siguientes aspectos:

- Ubicar al cliente como foco y sentido de lo que se hace.
- Describir la representación del hacer en un lenguaje común.
- Conocer lo que se hace y cómo se hace, y además tomar conciencia del valor que se agrega y que se puede aumentar.
- Lograr costear los procesos, a nivel de actividades, para saber cuánto cuestan los servicios
- Mejorar por el solo hecho de describir un proceso. Beneficio de tomar conciencia.
- Aplicar métodos de optimización de procesos que permitan aumentar la calidad, eficiencia y eficacia.
- Rediseñar un proceso para obtener rendimientos mayores.
- Innovar a distintos niveles: proceso, actividad y tarea.
- Fortalecer la gestión del conocimiento, por cada proceso levantado.

- Apoyar el control a través de indicadores en tiempo real.

A continuación, se detallan los principales aspectos a considerar en cada una de las prácticas que se aplicarán en el desarrollo de esta memoria.

Prácticas 2 y 3: Alinear la GP con otros conceptos de gestión e introducir la GP.

Visión sistémica. Ver totalidades, tales como:

- Proveer un mapa de los procesos como panorámica del hacer de la organización.
- Observar los procesos de principio a fin, con sus responsabilidades correspondientes
- El análisis comienza por la detección de síntomas hasta identificar el problema de fondo.

Responsabilidad social:

- Evitar desvincular a colaboradores en proyectos de rediseño.
- Bien común creciente o al menos mantener el nivel de servicio previo al cambio.
- Evitar la irresponsabilidad social, relacionado a lo que empobrece mucho por no asumir un pequeño costo.
- Evitar la improvisación en los cambios, en relación a la planificación y tiempo de análisis y creación de la solución.
- Costo/Beneficio social, es decir, dimensionar el impacto de los cambios.

Estrategia:

- Conocer la estrategia, para que estén alineados tanto los factores de decisión para los procesos críticos como los indicadores de gestión.

Productividad:

- El valor del tiempo, orientado a disminuir los tiempos totales del proceso que se traducen en la reducción de tiempo para el cliente final.
- Agregar valor, como beneficio obtenido gracias al proceso productivo.

Todos estos aspectos permiten agregar valor al cliente, puesto que él es el foco de la organización.

Finalmente es necesario definir las tecnologías de apoyo a la gestión de procesos, en cuanto a la construcción de flujogramas de información y otras herramientas necesarias para la gestión.

Práctica 4 y 5: Diseñar el mapa de procesos y modelar procesos

- Modelo debe ser simple, visual e intuitivo, es decir, entendible por todos los de la organización, debe dar una comprensión holística de la realidad y debe hacer sentido.
- Debe uniformar el proceso, lográndose la mejor práctica interna.
- Describir proceso mediante un flujograma de información, incluyendo la lista de tareas y actores clave.

Prácticas 6, 7, 8 y 9: Priorizar, evaluar proceso, definir indicadores y gestionar riesgos.

- Las definiciones estratégicas, los flujogramas y los actores clave se deben tener en cuenta para esta fase.
- Se deben alinear los intereses particulares con los de la organización.
- Conocimiento internalizado para la gestión de procesos. Requiere recorrer el proceso y conversar con participantes y jefaturas.

Prácticas 10, 11 y 12: mejorar procesos, rediseñar procesos y elaborar procedimiento.

Desde “Gestión de procesos” se identifican dos métodos para abordar el mejoramiento de procesos: 2

- Método de Rediseño Completo (MRC): impacta sobre la totalidad del proceso (estrategia, procesos, estructura). Desde el estudio preliminar hasta la implementación del rediseño. Además, consta de la elaboración de 3 informes: de estudio del proceso, de las soluciones y de la propuesta de valor.
- Método de Acción Rápida (MAR): el objetivo es rediseñar una parte del proceso y está dirigido a los participantes del proceso. Los pasos son:
 - Seleccionar y diagramar una versión o una etapa de un proceso.
 - Describirlo como un Flujograma de Información y Tareas
 - Identificar los actores involucrados, variables críticas, mediciones y problema.
 - Establecer objetivo (ideal factible)
 - Establecer oportunidades de mejora y diagramarlas en un FI.
 - Estimar costos y beneficios de la propuesta.

5 Metodología

Según lo detallado en el punto anterior, se trabajará bajo la metodología de Juan Bravo. Método de Acción Rápida (MAR): rediseñar una parte del proceso.

Pasos generales:

- Modelar una parte de un proceso (una etapa o una versión del proceso)
- Describir detalle mediante Flujograma de Información y la Lista de Tareas

- Identificar cliente, responsables, variable crítica, mediciones estimadas y el problema de fondo
- Establecer objetivos siguiendo el principio de idealización: ideal, ideal factible.
- Explicar oportunidades de mejora y señalarlas en un nuevo FI
- Realizar un cierre de la propuesta indicando beneficios y costos.

Levantar y modelar proceso:

- Definiciones estratégicas: determinar las definiciones estratégicas de la organización, tanto las generales como las definidas para el corto plazo.
- Aspectos legales, Ley 20.720 y entrevista contraparte: esta etapa consiste en leer la ley N°20.720 que rige todos los procesos que se llevan a cabo en la SUPERIR, en conjunto con toda la documentación legal que se encuentra disponible como, por ejemplo: las Circulares. En caso de dudas, se podrá agendar una reunión con la contraparte para resolverlas y determinar el marco legal que rige a la institución. Esto es importante para tener claridad acerca de los aspectos que pueden ser modificados y de qué manera se pueden abordar posibles problemas que se presenten.
- Determinar tipos de atenciones de Renegociación y el objetivo de cada una: en esta etapa se determinan y clasifican los distintos tipos de atenciones que se brindan a los usuarios del procedimiento de renegociación: solicitud de información general, solicitud de revisión pre- ingreso, solicitud de ingreso, solicitud de información para rectificación, solicitud de rectificación, etc. Así determinar cuál es (son) el (los) objetivo(s) de cada una de ellas para poder evaluar según tipo. Esto se hará mediante el análisis de la información disponible y el levantamiento de nueva información mediante visitas a las oficinas y la observación de las atenciones en cada módulo, con cada funcionario.
- Registros y visitas: obtener todos los registros y la información disponible en la Superintendencia que contenga datos necesarios acerca de los usuarios y sus requerimientos. Desde los registros atención que guarda la Superintendencia cada vez que se atiende a un usuario y se registra su requerimiento. Por lo cual, es imprescindible solicitar las bases de datos al Departamento de Gestión,
- Determinar proceso de atención por tipo: una vez determinados los tipos de atenciones y habiendo analizado los registros, se procederá a determinar cómo se realiza cada proceso de atención. Para esto, se realizarán reuniones con la jefa del área de atención y con los funcionarios quienes otorgarán información relevante para determinar el proceso. Además, se consideran también las observaciones presenciales para entender la dinámica de las atenciones. En este paso, se considera realizar un proceso estándar y luego adecuarlo a cada tipo de atención.

- Determinar proceso de revisión (abogados y contadores): una vez determinados los procesos de atención de usuarios, será necesario conocer cómo funciona el proceso de revisión contable y legal. Para lo cual será necesario contar con la planilla disponible de resoluciones y las visitas para ver el proceso en directo y las reuniones para conocer las visiones de los encargados.
- Opinión de usuarios: no solo basta con saber cómo funcionan los procesos, sino también se requiere tener la visión externa, por parte de los usuarios. Para esto se realizarán entrevistas, para saber qué valora el cliente y cuál es la información que a su juicio es más relevante y encuestas abreviadas de nivel de servicio y satisfacción.
- Metodología de encuesta: se busca conocer el nivel de servicio que perciben los usuarios, para ello se escogen evaluar 4 aspectos del proceso y la atención del Procedimiento:
 - Accesibilidad
 - Competencias técnicas
 - Comunicación
 - Comprensión de las necesidades del usuario

La encuesta se encuentra en la sección anexos A, es de preguntas con opciones y de respuesta abierta. Se decidió esta dualidad para poder saber lo que los usuarios realmente sienten y piensan del sistema. Al dar alternativas, en algunas ocasiones los encuestados se sesgan y se ven obligados a encasillarse en una opción aun cuando su opinión fuera diferente.

Respecto de los aspectos detallados, la encuesta busca conocer:

- Perfil del usuario, acceso a internet y manejo digital.
- Conocimiento del sitio web de la SUPERIR y de su plataforma de ingreso.
- Etapa del proceso en que se encuentra.
- Si no es la primera vez que asiste, cuáles han sido las principales dificultades del proceso.
- Claridad y calidad de la información entregada.

Se decide además realizar la encuesta, antes de que los usuarios sean atendidos, aprovechando el tiempo que tienen que esperar a que los atiendan.

- Determinar principales causas de inadmisibilidad: en base a los registros existentes de las resoluciones, donde se detalla el estado de la postulación (admisibile, inadmisibile o rectificaci3n) se podr3 conocer cu3les son las principales causas por las cuales las personas deben rectificar sus postulaciones. Esto con el objetivo de saber d3nde est3n las causas de los problemas, para atacarlas directamente, ya sea reforzando la calidad y cantidad de informaci3n que se le entrega al usuario, como para estandarizar y/o redise1ar procesos que tengan falencias.

- Determinar principales causas de no ingreso: además de las rectificaciones, existen los registros de usuarios que quería ingresar su postulación, pero no pudieron por falta de antecedentes y/o incumplimiento de requisitos. Esta información se encuentra en los registros de las oficinas de atención. Con estos datos, se podrá saber qué aspecto falla a la hora de entregar la información al usuario.

Diagnóstico y objetivos:

- Realizar análisis FODA del proceso: en base a los antecedentes recabados anteriormente, se procederá a hacer un análisis exhaustivo de las fortalezas y debilidades de los procesos y detectar oportunidades de mejora y diversas amenazas que se deban considerar.
- Diagnóstico del proceso y puntos críticos: una vez determinadas las causas de rectificación y no ingreso de solicitud, se procederá a realizar un diagnóstico detallado, para informarlo a la contraparte y determinar la consistencia de estos antecedentes
- Determinar objetivos: en conjunto con la contraparte se procederá a determinar los objetivos finales del rediseño y los aspectos más importantes a considerar.

Rediseño - estandarización:

- Definir procesos a rediseñar/estandarizar/gestionar: se propone crear un listado de aspectos críticos a mejorar, desde el más importante al menos relevante. Lo primordial es buscar una solución que abarque y se haga cargo de la mayor cantidad de causas posibles (considerando los alcances)
- Actores y actividades clave: se debe determinar los actores que estarán involucrados en el proceso y las actividades clave que envuelven el rediseño. Esto con el objetivo de determinar las capacidades y las competencias requeridas, para determinar una solución que sea factible para la institución y los recursos con los que hoy dispone.
- Mejoras TI: sabiendo que la Superintendencia dispone de un portal donde los usuarios pueden acceder para ingresar directamente su solicitud sin necesidad de asistir a la superintendencia, se debe estudiar la factibilidad de que los usuarios puedan realizar parte de este proceso, y que solo lo más complejo se lleve a cabo en las oficinas, presencialmente.

Indicadores e impacto:

- Construcción de indicadores: utilizando la guía de Gestión de Procesos se propondrán indicadores que permitan monitorear los nuevos procesos.

- Evaluación de impacto: con la metodología de Juan Bravo, se podrá detallar los costos y beneficios de la solución propuesta.

6 Alcances y resultados esperados

Para la evaluación y posterior solución al problema planteado se considera solo el Procedimiento Concursal de Renegociación de Persona Deudora, limitado a los casos y funcionamiento dentro de la Región Metropolitana, dentro de los cuales se procesan las postulaciones remotas de todo Chile.

Se analizarán los procesos involucrados en la atención, postulación y revisión de los antecedentes necesarios para acceder al procedimiento de renegociación. Se debe señalar que solo se considera el Procedimiento de Renegociación para Persona Deudora, pues es el único proceso que se lleva a cabo directamente en la SUPERIR, el resto de Procedimientos Concursales no serán considerados para efectos de esta memoria.

Se espera encontrar los puntos críticos de cada proceso que permitan implementar mejoras con el objetivo de disminuir la utilización de recursos tanto de la SUPERIR como de los usuarios de renegociación

A partir de lo observado y analizado durante el proceso, se entregarán sugerencias que permitan mejorar tanto la atención, como la eficiencia en los procesos de postulación y revisión del procedimiento.

La implementación o fases de prueba de los rediseños propuestos no serán parte de esta memoria, puesto que requiere de mayor tiempo y condiciones que no se alcanzan a cumplir en el periodo de desarrollo de este trabajo.

Respecto de los requerimientos en materia legal, estos no pueden ser modificados, porque existe una ley que rige este procedimiento, y que cumple con los resguardos necesarios para cada uno de los actores que participa en la renegociación, por lo tanto, cualquier mejora debe ser compatible y buscar facilitar el cumplimiento dentro del marco legal.

Finalmente, se debe considerar que el proceso consta de 3 grandes etapas, la primera etapa de información y recolección de documentos, la segunda etapa de postulación y admisibilidad, y una tercera etapa, que ocurre cuando la postulación del usuario fue declarada admisible y por lo tanto se procede a llevar a cabo la renegociación mediante las audiencias de determinación del pasivo y renegociación. Para efectos de este trabajo, se consideran solo las dos primeras etapas, es decir, hasta que el usuario es admitido para llevar a cabo el procedimiento, la tercera etapa no será objetivo de este trabajo.

7 Levantamiento de información

El subdepartamento de Renegociación de Persona Deudora depende del Departamento Jurídico. Del subdepartamento mencionado dependen los funcionarios de las oficinas de atención, donde trabajan 6 funcionarios administrativos y 1 jefe. Mientras que en el Departamento Jurídico trabajan 6 abogados y 6 contadores que también forman parte del proceso de postulación al Procedimiento de Renegociación.

7.1 Definiciones estratégicas

De la misión y objetivos estratégicos descritos en la primera sección de este informe se resume que esta superintendencia tiene la misión de velar por el cumplimiento de los Procedimientos Concursales, en particular el de Renegociación de Persona Deudora, facilitando sus acuerdos y permitiendo el reemprendimiento.

De esta manera, los objetivos estratégicos que se alinean a esto, son:

- i. Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.
- ii. Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos los usuarios/as en los distintos servicios que la SUPERIR otorga a la ciudadanía.
- iii. Posicionar frente a la ciudadanía el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora, como una herramienta para resolver su situación de sobreendeudamiento o insolvencia financiera.

Los desafíos que la Superintendencia se propuso para este 2017¹² son:

- I. Fiscalización basada en riesgos.
- II. Disminución de casos vigentes (antigua Ley de Quiebras)
- III. Consolidar la Política de Gestión de Personas.
- IV. Fortalecer el proceso de atención hacia la ciudadanía.
- V. Ampliar la cobertura y acceder a los sectores de la sociedad que presentan mayor rango de morosidad.
- VI. Fomento al reemprendimiento.

Dentro del desafío (III) Consolidación de la Política de Gestión de Personas, que fue diseñada en conjunto con los funcionarios de la SUPERIR, se encuentra:

- i. Ejecución del nuevo Reglamento de Calificaciones en base al instructivo del presidente de la república.
- ii. Inicio del Programa Calidad de Vida 2017.
- iii. Aplicación del sistema de Inducción Virtual.

¹² Según la Cuenta Pública 2017 de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

- iv. Fortalecimiento de las competencias de nuestros profesionales y técnicos.
- v. Aplicación de un Plan de Buenas Prácticas Laborales a nivel nacional.

De la misma manera, para el objetivo (IV) Fortalecimiento del proceso de atención ciudadana, se encuentra:

- i. Instalación de Centros de Atención Presencial en aquellas ciudades que no sean capitales regionales, de manera de duplicar, al cabo de tres años, los puntos de atención existentes en la actualidad.
- ii. Se implementará el uso de tecnología: optimización de filas (tiempo de espera, tiempo de atención) tótem y VR.

Gracias a esto se puede asegurar que los lineamientos estratégicos de la Superintendencia van en la dirección correcta respecto del problema que se desea solucionar, puesto que se define como objetivo mejorar la calidad de la atención y aumentar la cobertura, mejorar procesos para aumentar eficiencia y eficacia, y finalmente, fortalecer los sistemas y las competencias de los funcionarios de la SUPERIR.

7.2 Roles de la SUPERIR y aspectos legales del proceso

La Ley 20.720 tiene por objeto regular los Procedimientos Concursales en Chile. Para ello crea la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y destaca las siguientes funciones que debe cumplir:

- Rol regulatorio o normativo e interpretativo
- Rol fiscalizador o supervisor
- Rol sancionador
- Rol renegociador o facilitador

La SUPERIR tiene, transversalmente, la función de atender al público para entregar certificados y orientar los procesos que tiene bajo su fiscalización.

Los principales temas que abarca la atención a público son:

- Atenciones relacionadas al Procedimiento Concursal de Renegociación de Persona Deudora.
- Resolución de dudas respecto de los otros Procedimientos Concursales.
- Nominación de veedores y liquidadores.
- Publicación de demanda forzosa.
- Emisión de certificados de quiebras y convenios.
- Votación de acreedores.

Dentro de los principales aspectos legales del Procedimiento Concursal de Renegociación destacan:

Artículo 260.- Requisitos.

Solo se aplica a Personas Deudoras (Anexo B definición de Persona Deudora). Quienes cumplan esta categoría pueden someterse al Procedimiento Concursal de Renegociación siempre y cuando cumplan con:

- a) “Tener dos o más obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles,
- b) provenientes de obligaciones diversas,
- c) cuyo monto supere las 80 UF.
- d) No haber sido notificada de una demanda que solicite el inicio de un Procedimiento Concursal de Liquidación o cualquier otro juicio ejecutivo iniciado en su contra que no sea de origen laboral.”

Artículo 261.- Inicio del procedimiento.

“Este procedimiento se iniciará por la Persona Deudora a través de la presentación de una solicitud cuyo formato está disponible tanto en sus dependencias como en su sitio web.

La solicitud debe presentarse junto a los siguientes antecedentes:

- a) Declaración jurada con la lista de las obligaciones, vencidas o no, sean o no actualmente exigibles, y de todos los acreedores indicando el monto adeudado a cada uno, expresando además el nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico tanto del acreedor como de su representante.
- b) Declaración jurada con la singularización de todos los ingresos que percibe, fijos o esporádicos, acompañando todos los antecedentes que los acrediten.
- c) Declaración jurada con el listado completo de sus bienes (muebles e inmuebles), con indicación de aquellos que la ley declare inembargables, y de los gravámenes y prohibiciones que les afecten.
- d) Una propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes (vencidas o al día)
- e) Una declaración jurada en que conste que es Persona Deudora o que, habiendo iniciado actividades comerciales, no haya prestado servicios por dichas actividades durante los 24 meses anteriores a la presentación de la referida solicitud.
- f) Una declaración jurada en que conste que no se le ha notificado de la demanda de liquidación o de cualquier otro juicio ejecutivo iniciado, no laboral.”

“Artículo 262.- Examen de admisibilidad.

Dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de inicio del Procedimiento Concursal de Renegociación, la Superintendencia podrá:

- 1) Declarar admisible la solicitud.

- 2) Ordenar a la Persona Deudora que rectifique sus antecedentes o entregue información adicional, en cuyo caso deberá subsanar los defectos o proporcionar los antecedentes complementarios que le sean solicitados, en un plazo estipulado por la Superintendencia. Si así no lo hiciere, la solicitud se declarará inadmisibile.
- 3) Declara inadmisibile por resolución fundada, dado el incumplimiento de los requisitos señalados en los artículos 261 o 262 o por haber transcurrido los plazos indicados en el N.º2) sin que el peticionario hubiere subsanados los defectos o inconsistencias advertidas por la SUPERIR.”

En los siguientes artículos la Ley 20.720 hace referencia a los hechos que ocurren una vez que la solicitud del postulante ha sido declarada admisible, lo cual no tiene relevancia para los efectos de este trabajo.

En conjunto con lo que la regulación legal estipula acerca de las funciones detalladas anteriormente para la Superintendencia, se anexan oficios circulares emitidos por la misma, los que vienen a reforzar y detallar aspectos que la Ley no define claramente. Algunos de los aspectos que determinan los oficios son:

Para demostrar que se es persona natural, se requieren los siguientes antecedentes:

- i. “Declaración jurada requerida en el artículo 261 letra e) de la ley.
- ii. La carpeta tributaria para solicitar créditos que contenga los formularios N.º22 y N.º29, correspondientes a los últimos tres periodos tributarios.
- iii. El informe de boletas de honorarios emitidas e informe de boletas a terceras recibidas, ambos documentos del año de la solicitud de inicio al Procedimiento.
- iv. La información de sus ingresos, agentes retenedores y otros, incluyendo sus detalles, correspondiente a los últimos tres periodos tributarios.

Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia puede solicitar antecedentes complementarios que permitan acreditar el cumplimiento de lo exigido por la letra e) del artículo 261.”

Respecto del requisito de las obligaciones vencidas por 90 días corridos, se define este plazo cuando entre la fecha de vencimiento de la primera obligación impaga indicada en la solicitud de inicio y la fecha de presentación de dicha solicitud, haya transcurrido ese plazo. Por otra parte, tanto estas obligaciones vencidas, como las no vencidas, deben ser incluidas tanto en la declaración jurada exigida en la letra a) como en la propuesta de renegociación exigida en la letra d) del artículo 261 de la Ley.

Respecto del requisito de que el “monto total sea superior a 80 UF”, se entiende que corresponde a la suma de los montos de las obligaciones invocadas en la solicitud de inicio, calculadas a la fecha que se verifique el vencimiento de la última de las obligaciones invocadas en la solicitud.

7.3 Tipos de atención y objetivos

Los tipos de atenciones que realizan los funcionarios en los módulos de la SUPERIR de manera presencial, relacionadas al Procedimiento Concursal de Renegociación, se detallan a continuación:

Tabla 4: Tipos de atenciones y sus objetivos.

	Atención	Objetivo de la atención
1	Información inicial del Procedimiento de Renegociación	Funcionario indica al deudor los principales aspectos del Procedimiento, los requisitos y los riesgos que conlleva, se resuelven las dudas del usuario, se indican los pasos a seguir y el listado de antecedentes que debe presentar para acceder al trámite, a través de una lista impresa que indica los documentos requeridos.
2	Revisión de antecedentes pre ingreso al Procedimiento de Renegociación	Revisión completa de los antecedentes para el ingreso. El funcionario del módulo de atención debe asegurar que los antecedentes concuerden con la declaración jurada que eleva el solicitante. Se indica al postulante los antecedentes que faltan para el ingreso.
3	Ingreso al Procedimiento de Renegociación	Iniciar la postulación al P. C. de Renegociación. Se requiere la revisión completa de los antecedentes, su digitalización y carga al sistema. Todo lo anterior realizado por el funcionario de la SUPERIR
4	Información de rectificación al Procedimiento de Renegociación	Una vez que los abogados emiten la resolución, el funcionario del módulo de atención debe resolver dudas respecto de la resolución de rectificación, donde los funcionarios deben revisar en detalle los antecedentes para indicar al solicitante los antecedentes que debe proporcionar para corroborar que cumpla los requisitos legales.
5	Ingreso de Rectificación al Procedimiento de Renegociación	Ingresar la rectificación del usuario al sistema de acceso. Se requiere que el funcionario revise los antecedentes rectificatorios, para corroborar que concuerden con la resolución respectiva.

Fuente: Elaboración propia.

7.4 Registro de atenciones

De un total de 22.577 atenciones registradas durante el 2016, 8.220 fueron relacionadas al Procedimiento Concursal de Renegociación y realizadas en la Región Metropolitana. Siendo el 56% de las atenciones realizadas a personas de género masculino.

A continuación, se detallan, en porcentaje, la proporción de atenciones correspondientes a cada tipo y su respectivo tiempo promedio de atención.

Tabla 5: Proporción de atenciones por tipo y tiempo promedio utilizado en cada una

	Atención	%	T(min)
1	Información inicial del Procedimiento de Renegociación	77%	20
2	Revisión de antecedentes pre ingreso al Procedimiento de Renegociación	9,2%	40
3	Ingreso al Procedimiento de Renegociación	7,5%	55
4	Información de rectificación al Procedimiento de Renegociación	1%	17
5	Ingreso de Rectificación al Procedimiento de Renegociación	5,3%	38

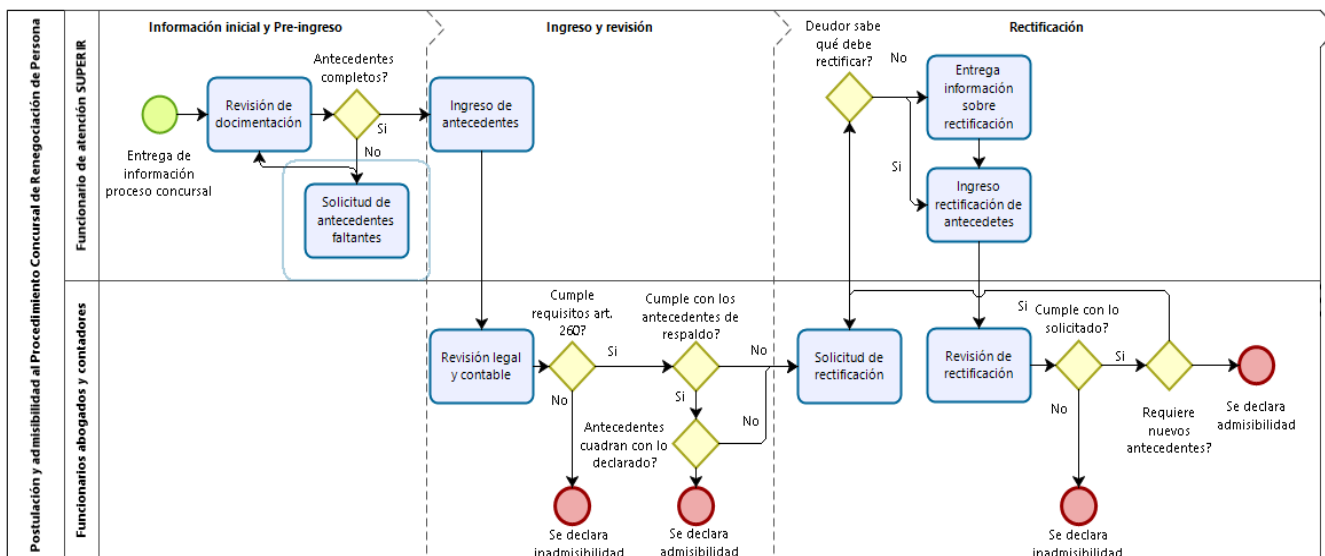
Fuente: elaboración propia a partir de estadística de atenciones presenciales de la SUPERIR

8 Descripción de los procesos

El proceso de Renegociación tiene varias etapas, que pueden dividirse en 3 grupos: solicitud de información y recolección de antecedentes, postulación y admisibilidad, y etapa de renegociación. Para efectos de esta memoria se estudian las dos primeras etapas, es decir, hasta que el usuario logra ser admitido para iniciar la renegociación.

En la siguiente figura se puede ver la secuencia de etapas que se deben seguir para llevar a cabo la postulación y revisión de antecedentes.

Figura 9: Proceso de Admisibilidad al Procedimiento Concursal de Renegociación.



Fuente: elaboración propia a partir de información recopilada.

A continuación, se resumen las distintas etapas que existen antes de iniciarse el Procedimiento Concursal de Renegociación:

- Entrega de información: se entrega información a los potenciales usuarios ya sea que se acerquen a las oficinas de la SUPERIR o consulten a través de la plataforma web, para conocer el Procedimiento Concursal de Renegociación, conocer los requisitos y la forma de acceder al proceso.
- Revisión de documentación (solo en oficinas): usuarios se acercan a las oficinas con la documentación requerida para iniciar el proceso. Si está completa se pasa a la siguiente etapa, de lo contrario debe volver con la información faltante a una nueva revisión.
- Ingreso de solicitud: si la documentación está completa el funcionario procede al ingreso de la solicitud. Hay un plazo de 5 días hábiles para que abogados y contadores determinen si faltan antecedentes, de ser así se solicita rectificar. Este ingreso también puede realizarse remotamente a través de la página web.
- Revisión legal: proceso en el que contadores y abogados determinan, según sus competencias, primero si el deudor cumple los cuatro requisitos iniciales y luego si los antecedentes que entregó son los suficientes para validar tanto los requisitos como la información complementaria requerida. Por su parte, contadores revisan que los montos cuadren con lo declarado, que los antecedentes coincidan con la declaración jurada y que cumplan los requisitos. A su vez, los abogados determinan la consistencia legal de la postulación y redactan la resolución indicando su admisibilidad, inadmisibilidad o rectificación con su respectiva descripción. Este proceso se realiza tantas veces como el deudor haya ingresado la postulación al proceso.
- Resolución: cuando una persona ingresa una solicitud, tanto abogados como contadores deben revisar sus antecedentes para determinar la admisibilidad de la solicitud. Los primeros antecedentes que se revisan son:
 - No haber sido notificado de un juicio ejecutivo en su contra,
 - que no exista emisión de boletas de honorarios con el RUT del deudor durante los últimos 24 meses,
 - que existan dos deudas con más de 90 días de vencimiento, de obligaciones distintas
 - y que sumen más de 80 UF.

Si una persona cumple estos 4 requisitos estipulados en la ley, se procede a revisar los antecedentes que permitan verificar el cumplimiento del artículo 261. En caso de que los documentos acrediten totalmente la situación de la persona se declara el procedimiento admisible, mientras que si existe alguna duda sobre los antecedentes entregados o bien se considera que falta documentación, el usuario queda citado a rectificar lo que la SUPERIR estime pertinente. Por otro lado, en caso que solicitante no cumpla los requisitos legales del artículo 260 (los 4 primeros mencionados), se declara el Procedimiento inadmisibile.

- Entrega de información sobre rectificación: cuando se solicita a los usuarios rectificar, en general, deben acercarse a la SUPERIR, para saber “qué” deben rectificar.
- Ingreso de rectificación: usuarios llevan documentación para rectificar, esta documentación puede ser por documentos vencidos que deben renovarse, documentos ausentes, información incompleta o formularios de solicitud inválidos. Luego de la rectificación, los documentos vuelven a pasar por la revisión de contadores y abogados, determinando si la solicitud resulta admisible, inadmisible o en ciertos casos una nueva rectificación, lo que ocurre cuando los nuevos antecedentes entregados dan indicios de otras situaciones que no estaban presentes en la primera rectificación.

Si no se rectifica en los plazos (5 días hábiles desde que se emite la resolución) o la rectificación no es completa, entonces el Procedimiento se declara inadmisibile (se rechaza la solicitud), no obstante, el usuario puede volver a iniciar el proceso.

8.1 Procesos de atención por tipo

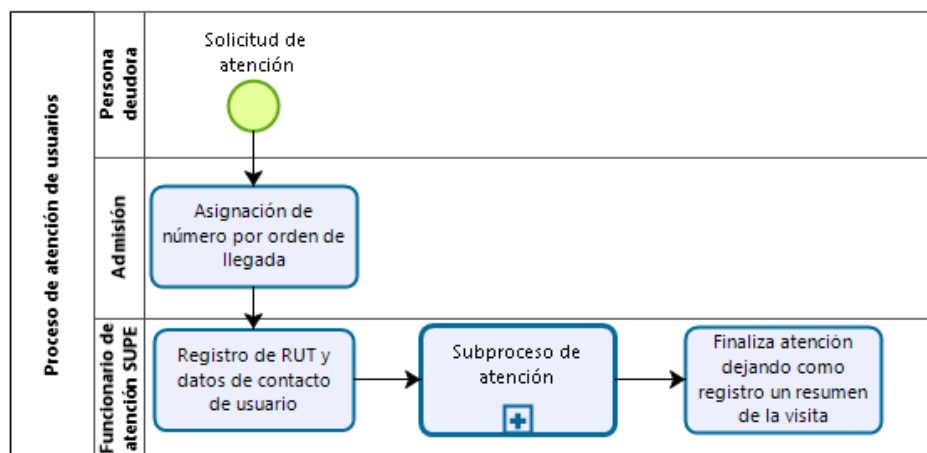
Para acceder a cualquiera de las atenciones que la SUPERIR brinda en sus oficinas de la Región Metropolitana se realizan una serie de tareas comunes, las que se representan en la siguiente figura y se detallan a continuación:

Tarea: solicitud de atención.

Responsable: usuario.

Todas las atenciones se inician con el ingreso de los usuarios a las oficinas de la SUPERIR, quienes se acercan al mesón para solicitar ser atendidos, para lo cual debe explicar brevemente el motivo de su visita (para verificar que esté en el lugar correcto), luego se requiere que el usuario se acredite indicando su RUT.

Figura 10: Proceso genérico de atenciones



Fuente: elaboración propia en Bizagi a partir de lo investigado en la SUPERIR

Tarea: Asignación de número.

Responsable: recepcionista SUPERIR.

Una vez que el usuario indica el motivo de su visita, se le entrega un número para que pueda acceder a uno de los mesones de atención. Al asignar el número no se separa a los clientes según el tipo de requerimiento, de esta manera, tanto quienes van a la SUPERIR por temas relacionados al Procedimiento Concursal de Renegociación como quienes van por temas ligados al resto de los procedimientos deben esperar su turno sin ser priorizados. Esto es un punto importante dado que en promedio los tiempos de atención de procesos ligados al Procedimiento de Renegociación son muchos más altos que el resto, lo que implica un elevado tiempo de espera para quienes buscan atenciones no relacionadas a este Procedimiento y cuyos tiempos de atención son mucho menores, los que podrían ser resueltos con prioridad, ya que tendría poca incidencia en el tiempo de espera del usuario de renegociación.

Dado que no existe una categorización de clientes, tampoco hay una segmentación de funcionarios según su experiencia en distintos tipos de atenciones.

Tarea: registro de RUT y datos de contacto del usuario.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR

Una vez que el usuario ingresa al módulo de atención se solicita el ticket con el número que le fue otorgado en la entrada, el cual contiene su RUT que es ingresado manualmente, por el funcionario que atiende, en la plataforma computacional de atención al público que poseen.

La plataforma computacional de atención al público registra automáticamente una vez ingresado el RUT:

- Funcionario responsable de dicha atención.
- Región de atención.
- Hora de inicio y fin de la atención.
- Tiempo de atención.
- Nombre completo del deudor
- Género del deudor

El funcionario debe ingresar manualmente la siguiente información al iniciar la atención:

- Motivo de atención, entre un listado de opciones.
- Ocupación
- Teléfono fijo/celular
- Dirección
- Email

Tarea: finalizar la atención resumiendo la visita.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR.

Al finalizar la atención, y una vez que el usuario se retira del módulo de atención, el funcionario debe realizar un comentario que resuma el motivo de atención, que queda como registro para su próxima visita, lo que es útil para saber, por ejemplo, después de una revisión de pre ingreso, qué antecedentes le faltó aportar para poder ingresar la solicitud, dado que una persona puede atenderse con funcionarios distintos en cada trámite.

A continuación, se describen los subprocesos de atención según los requerimientos de cada caso.

a) Información inicial del Procedimiento de Renegociación:

Tarea: explicar y resolver dudas sobre qué es y cómo funciona el Procedimiento Concursal de Renegociación.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR.

Durante este tipo de atención el funcionario realiza consultas al usuario respecto de sus deudas y bienes, lo primero para saber si cumple los requisitos y lo segundo para alertar sobre posibles riesgos del procedimiento.

1. Se resume brevemente el procedimiento a partir de un folleto explicativo donde se detallan los requisitos, tanto para calificar como Persona Deudora (sin boletas de honorarios) como para saber si el usuario posee dos o más deudas vencidas por 90 días o más, que sume 80 UF y que además no posea una notificación por demanda judicial iniciada en su contra.
2. Se explica lo que ocurre una vez que el procedimiento sea declarado admisible, respecto de las audiencias que se llevan a cabo con los acreedores para buscar acuerdos de renegociación.
3. Se indica el riesgo que conlleva el Procedimiento en caso de que no se logre un acuerdo de pago, el que consiste en la ejecución de todos los bienes que la persona posea para que se cancelen todas las deudas.
4. Se consulta al deudor si cumple con la condición de "Persona Deudora", si posee dos o más obligaciones vencidas por el plazo requerido y que sumen más de 80 UF y si existe la posibilidad de estar notificado judicialmente.

En este punto cabe destacar que existe la opción de consultar la página del Poder Judicial, para conocer las demandas y posibles notificaciones que pudiera tener un deudor. Basta con poner el nombre completo del usuario para saber si tiene juicios iniciados en su contra, sin embargo, esta revisión no es una práctica estandarizada por los deudores, puesto que no se les informa de su existencia.

Por otra parte, el Servicio de Impuestos Internos, posee una también una página para conocer la situación tributaria de terceros, donde basta con ingresar el RUT del contribuyente para conocer las actividades económicas vigentes (iniciación de

actividades) y año de los últimos documentos timbrados (por ejemplo, último año de emisión de boletas de honorarios). Aunque esta información no basta para postular al proceso, es una buena aproximación para saber si el usuario cumple el requisito de Persona Deudora. Esta práctica tampoco está estandarizada por los funcionarios.

5. Si el deudor aparentemente cumple los requisitos (ya sea porque se revisaron las bases de datos mencionadas anteriormente o porque el usuario da fe de que cumple los requisitos) el funcionario procede a explicar detalladamente qué antecedentes debe recopilar para postular al Procedimiento. Los antecedentes se detallan en el Anexo C.
6. Se entrega el modelo de declaración jurada (modelo en Anexo D) para que el postulante lo rellene con los datos respectivos.
7. Se entrega un ejemplo de Propuesta de Renegociación, indicando los ítems que debe contener: Institución financiera, monto total adeudado, monto de la cuota que se solicita, número de cuotas que se solicitan, condiciones de: pago - tasas de interés - meses de gracia que se solicitan al acreedor. Finalmente, la suma total de las cuotas y cuánto representa, en %, del total de los ingresos declarados. Lo importante es que no supere el 60% de los ingresos mensuales del deudor.

*Para el caso de ingreso vía web, existe un cuestionario resuelto de preguntas frecuentes disponible, en que se informa al usuario de los requisitos, las ventajas y desventajas. Sin embargo, el listado de los antecedentes necesarios, la propuesta de renegociación y la propuesta de declaración jurada que deben llenar, son difíciles de encontrar dentro de la página. EL 70% de las personas que ingresan remotamente vía web, ingresan declaraciones y propuestas hechas a mano que no contienen toda la información requerida y sin los antecedentes de respaldo que permitan acreditar la condición de Persona Deudora y el cumplimiento del resto de requisitos.

b) Revisión de antecedentes, pre ingreso al Procedimiento de Renegociación:

Tarea: revisar los antecedentes, uno por uno, previo a elevar la solicitud de ingreso.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR.

1. En la declaración jurada, sección individualización de obligaciones morosas o al día, el funcionario verifica que cada acreedor esté individualizado de la manera correcta con los datos correspondiente. En caso de ausencia de datos se da la posibilidad de completar la declaración o bien corregir datos erróneos mientras se realiza la atención en el módulo.
2. Revisa que cada deuda declarada esté acompañada por su respectivo antecedente, que debe ser un documento emitido por la institución financiera respectiva, con una fecha de emisión no superior a los 30 días, y donde se estipule el monto que a la

fecha se adeuda y que este monto coincida con el que aparece en la declaración jurada. El documento debe traer logo y timbre de la institución que lo emite.

3. Verifica la existencia de dos o más deudas vencidas por 90 días o más, respaldadas por su respectivo antecedente emitido por el acreedor, y que la suma de los totales adeudados a la fecha supere las 80UF.
4. En la declaración jurada, sección ingresos económicos del deudor, se debe verificar que se rellenen correctamente las últimas 3 fuentes de ingreso, indicando bajo qué concepto se recibieron, el monto mensual, la periodicidad y el documento que acredita (liquidación de sueldo, declaración jurada de ingresos esporádicos, declaración jurada de aporte de terceros, pensión, licencia, etc.). En esta etapa se debe revisar el certificado de últimas doce cotizaciones, para saber si durante los últimos 3 meses el deudor tuvo ingresos por contrato, por licencia y otros. Este certificado permite saber cuántos contratos de trabajo posee el deudor y si estuvo con licencia, puesto que el documento detalla el RUT y la institución que realizó el pago de las cotizaciones en los periodos especificados.
5. Declaración jurada, sección bienes inmuebles. En caso de tenerlos, se debe adjuntar copia de la escritura del conservador de bienes raíces. Aquí el funcionario debe verificar que la propiedad esté bien declarada, es decir, que coincida: el ROL SII de la propiedad, la comuna, fojas, número, año, el conservador de bienes raíces, si posee derechos o es de plena propiedad, si tiene gravámenes o prohibiciones y si posee beneficiarios. En este punto es importante tener conocimiento acerca del estado civil del deudor (el cual se verifica a través del certificado del registro civil), puesto que si es casado puede ser en sociedad conyugal, en cuyo caso los bienes del cónyuge también deben ser declarados indicando los derechos que se tienen sobre él, y de ser con separación de bienes, solo indicar los bienes que estén a nombre del postulante indicando la plena propiedad del bien.
6. Declaración jurada, sección bienes muebles: en este ítem no existe la forma de respaldar que un bien mueble sea o no propiedad del deudor (muebles, electrodomésticos, etc., son declarados voluntariamente por el deudor). Sin embargo, se revisa si los bienes que el postulante declaró están bien individualizados: debe indicar si es embargable o no, si tiene gravámenes o prohibiciones (fojas, número y año), beneficiarios y si el deudor posee derechos sobre el bien o es de plena propiedad.
7. Declaración jurada, sección propiedad de vehículos: el funcionario debe revisar si él o los vehículos están bien declarados, comparando la información entregada por el deudor en la declaración jurada con los antecedentes de respaldo (certificado del registro civil). Para individualizar correctamente los vehículos es necesario declarar: PPU, código SII, tipo, marca, año, si es o no embargable, si posee gravámenes o prohibiciones, si tiene beneficiarios y si se poseen derechos sobre él o es de plena propiedad.

8. Declaración jurada, sección de bienes muebles (acciones, valores, depósitos, bonos, cuentas de ahorro, cuotas de participación, etc.): el funcionario debe corroborar que la declaración jurada se haya llenado correctamente indicando: descripción del bien, si es o no embargable, si tiene gravámenes o prohibiciones (fojas, número y año), el beneficiario y si se poseen derechos sobre él o es de plena propiedad del deudor. En este punto se debe destacar que para corroborar esta información se cuenta con las carpetas de agentes retenedores que el usuario obtiene desde el SII. Sin embargo, estos antecedentes no son revisados por los funcionarios. Simplemente se le consulta al deudor, si tiene cuentas de ahorro o depósitos en algún banco, si posee APV, si tiene participación en alguna cooperativa de crédito, etc. Aquí, muchas veces, los deudores niegan la existencia de alguna de estas, ya sea porque no saben que las tienen, porque las tuvieron hace mucho tiempo y ya no tienen movimientos por lo que no las recuerdan o simplemente porque no saben las definiciones de las cuentas que poseen.
9. Propuesta de renegociación: el funcionario debe corroborar que estén incluidas todas las deudas, con su respectiva cantidad de cuotas y montos que el deudor solicita pagar mensualmente, y las condiciones bajo las cuales solicita la nueva forma de pago.
10. Finalmente se debe asegurar que los postulantes entreguen la carpeta tributaria para créditos de los últimos tres periodos, los informes de boletas de honorarios emitidas y recibidas, la carpeta de agentes retenedores del SII, la fotocopia de carnet por ambos lados del deudor y la declaración de conciencia respecto del procedimiento al que está postulando y los riesgos que este conlleva. Tanto la carpeta tributaria como la carpeta de agentes retenedores, llevan ese nombre porque son un conjunto de antecedentes que el SII pone a disposición del usuario en un mismo lugar dentro de la web. En consecuencia, son un conjunto de papeles que deben ser descargados desde la web del SII e impresos para ser presentados en la SUPERIR.
11. Si a juicio del funcionario hace falta algún antecedente, se le informa al deudor el o los documentos faltantes para que pueda presentarlos a la brevedad posible para iniciar la postulación al Procedimiento. Es necesario que los documentos faltantes sean adquiridos rápidamente para evitar que el resto de los documentos ya adquiridos pierdan vigencia (máximo 30 días desde la fecha de emisión). Aquí se espera que el deudor consiga los documentos que faltan y vuelva a la Superintendencia a solicitar el ingreso, sin embargo, en algunas ocasiones los postulantes han solicitado que se ingrese la solicitud, aun sabiendo que hacen falta ciertos antecedentes, con la conciencia de que tendrán que rectificar su solicitud posteriormente. El funcionario debe explicarle al usuario las consecuencias de realizar el ingreso con información incompleta e intentar hacer que desista, pero no se puede ir contra la voluntad del deudor.
Cabe mencionar que, en cualquier caso, todos los antecedentes, después de ser escaneados, son devueltos al usuario quien debe llevarlos cada vez que asista a la SUPERIR.

c) Ingreso al Procedimiento de Renegociación:

Tarea: ingreso de antecedentes para iniciar proceso de postulación al procedimiento.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR.

*Este proceso puede ser realizado remotamente por el deudor (sin la revisión de antecedentes previa) o bien realizado por el funcionario.

En caso de que esta etapa no se realice dentro de la misma visita que el proceso detallado en el punto anterior, el funcionario debe realizar nuevamente la revisión de documentos. El resultado de la revisión debe ser que, a juicio del funcionario, no falten antecedentes y la declaración jurada se haya llenado correctamente.

En esta etapa, existe una duplicidad de tareas, puesto que no siempre es el mismo funcionario quien vuelve a atender al mismo deudor cuando este regresa. Y aun siendo el mismo, se procede nuevamente a la revisión puesto que los nuevos antecedentes pueden indicar inconsistencia con antecedentes anteriores o la falta de nuevos documentos.

Una vez revisados los antecedentes se procede a:

1. Escaneo de documentos: el funcionario debe escanear declaración jurada, propuesta de renegociación y antecedentes justificativos, en tres archivos distintos.
2. Ingreso: El funcionario ingresa a la plataforma “módulo de atención al público”¹³ con el RUT del postulante junto a la clave única que otorga el Registro Civil. Si el deudor no posee la clave, el funcionario está autorizado para entregarle una Clave Única, gracias a un convenio que se firmó entre el Registro Civil y la SUPERIR. Si el deudor desea hacer el trámite de manera remota, debe solicitar su Clave Única en cualquier Registro Civil a lo largo del país.
3. Instrucciones: en la plataforma online se da inicio al proceso con un mensaje que indica que se está accediendo al Procedimiento Concursal de renegociación y que se deben tener en formato digital la declaración jurada, la propuesta de renegociación y los antecedentes que justifiquen la solicitud. En esta ventana solo se indica un link con el modelo de la declaración jurada que debe completarse “a mano” por el deudor y luego ser digitalizado para su carga.
4. Validación de antecedentes: una vez en la plataforma, el funcionario (o deudor) debe ingresar el RUT del deudor que solicita el ingreso al procedimiento e indicar si es el deudor quien personalmente accede al proceso o es un representante/apoderado del deudor.

¹³<https://www.boletinconcursal.cl/boletin/autenticado/solicitudRenegociacionPersona>

5. Deudor: a continuación, el funcionario (o deudor) debe completar manualmente los antecedentes personales del deudor tal como se muestra en Anexo E. Existen datos prellenados que se nutren de la información del Registro Civil (nombre, fecha de nacimiento y género)
6. Obligaciones Art.260: el funcionario (o deudor) debe individualizar correctamente cada una de las deudas que cumplan los requisitos del Artículo 260, es decir, al menos dos deudas, vencidas por más de 90 días y que sumen 80UF. En este paso la plataforma no permite avanzar a la siguiente etapa hasta que no se hayan declarados dos deudas, sin embargo, no indica error si la fecha de vencimiento de la primera cuota impaga es menor a los 90 días exigidos o si los montos no superan las 80 UF. Por otra parte, hay antecedentes tanto del acreedor-persona jurídica como del acreedor-representante legal que deben ser llenados manualmente y otros antecedentes que son cargados automáticamente cuando se introduce el nombre de la institución financiera. Cabe mencionar que, la SUPERIR cuenta con los antecedentes de todas las instituciones financieras del país y sus respectivos representantes legales, por lo que, estos datos se podrían cargar automáticamente en la plataforma una vez ingresado el nombre de la institución.
7. Acreedor: el funcionario (o deudor) individualiza el resto de las deudas que deben ser declaradas, pero que no cumplen con los requisitos del Artículo 260. Según lo conversado con los abogados a cargo de la revisión, actualmente se solicita que los deudores declaren en la plataforma solamente las deudas que cumplen los requisitos del Art. 260. No obstante, la forma de individualizar a los acreedores es igual que la descrita en la etapa anterior.
8. Antecedentes justificativos: en este paso el funcionario (o deudor) debe indicar qué antecedentes se adjuntarán en formato digital. Sin embargo, el listado está incompleto y además no indica de qué lugar el deudor puede obtener cada antecedente.

Figura 11: Antecedentes justificativos solicitados en la plataforma online





Se adjuntan a la solicitud los siguientes antecedentes justificativos

<input type="checkbox"/>	Propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes. (indicando monto, plazo y demás condiciones ofrecidas a cada acreedor)
<input type="checkbox"/>	Declaraciones juradas de conformidad a lo previsto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720
<input type="checkbox"/>	Documentos o antecedentes que acrediten ingresos que percibe la Persona Deudora. (liquidación de sueldo, comprobante de pago, contrato de trabajo u otro)
<input type="checkbox"/>	Certificados de deudas de todos los créditos declarados, emitidos por el acreedor correspondiente, con no más de 30 días de anterioridad a la fecha de solicitud.
<input type="checkbox"/>	Certificados de dominio vigente de los bienes sujetos a sistema de inscripción (por ejemplo: vehículos e inmuebles) y certificados de hipotecas, gravámenes, interdicciones y prohibiciones de los mismos.
<input type="checkbox"/>	Certificado de avalúo fiscal de los inmuebles que se declaran.
<input type="checkbox"/>	Informe del Servicio de Impuestos internos de las boletas de honorarios emitidas en los últimos 24 meses o certificado de término de giro emitido por el Servicio de Impuestos Internos, de los casos que proceda.
<input type="checkbox"/>	Copia de la cédula de identidad por ambos lados, tanto de la Persona Deudora como del apoderado si corresponde.
<input type="checkbox"/>	Original o copia autorizada de mandato otorgado al apoderado (escritura pública o instrumento privado suscrito ante notario en los términos del artículo 22 de la Ley 19.880), en los casos en que la Persona Deudora comparezca a través de apoderado

Fuente: www.superir.gob.cl

9. Representante: el funcionario (o deudor) debe indicar si el deudor está tramitando el ingreso de manera directa o si lo hace a través de un apoderado o representante legal. Si es a través de representante, el funcionario o el mismo representante debe indicar si el Mandato consta en escritura pública o si consta en instrumento privado autorizado ante notario (el antecedente se debe adjuntar), luego el funcionario (o representante legal) individualiza al representante o apoderado, con sus antecedentes personales.
10. Documentación: finalmente, la documentación escaneada debe ser cargada al sistema por el funcionario (o deudor), separada de la siguiente manera:

Figura 12: Carga de antecedentes justificativos en plataforma online

Documentación requerida	
Declaraciones juradas realizadas por la Persona Deudora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720 *	 Seleccione archivo
Propuesta de renegociación *	 Seleccione archivo
Antecedentes justificativos	 Seleccione archivo
Mandato del representante o apoderado *	 Seleccione archivo

(*) Documentos obligatorios

Fuente: www.superir.gob.cl

En este punto es importante mencionar que, dado que los antecedentes justificativos no están marcados como obligatorios, el deudor que realice la postulación de forma individual sin asistencia de la SUPERIR, puede enviar solo la declaración jurada, la propuesta de renegociación y el mandato si corresponde, y no los antecedentes justificativos, lo que provoca tiempo y recursos materiales perdidos en revisar carpetas que no poseen la información completa. Es decir, es necesario que sea obligatorio subir todos los documentos, puesto que son complementarios y son los antecedentes justificativos los que permiten corroborar la veracidad de la información, y la ausencia de estos provoca el rechazo o rectificación.

11. Al finalizar el proceso, la plataforma emite un comprobante de inicio de solicitud al Procedimiento, que queda como respaldo de postulación para el deudor, el que se imprime y entrega al deudor si el proceso fue llevado a cabo en la SUPERIR.

d) Información de rectificación al Procedimiento de Renegociación e ingreso de rectificación:

Tarea: entregar información sobre rectificación y posterior ingreso de rectificación.

Responsable: funcionario de atención a público SUPERIR.

Si una vez revisados los antecedentes por los contadores y abogados, estos estiman que faltan antecedentes o se observan inconsistencias en la declaración, los abogados emiten una resolución en la que se ordena rectificar ya sea para subsanar las inconsistencias o para agregar nuevos antecedentes. Esta resolución se envía mediante correo electrónico al deudor y además se realiza un llamado telefónico para informar que la resolución fue emitida.

Muchas veces el deudor no comprende la resolución, dado que es un documento más bien técnico de compleja lectura, que solo indica qué artículos de la ley 20.720 no se cumplieron y no en concreto, qué documentos faltan.

Dado lo anterior el deudor se dirige nuevamente a la Superintendencia para aclarar dudas, lo que genera las siguientes etapas de atención:

1. Funcionario debe revisar detalladamente la Resolución Exenta que contiene la orden de rectificar.
2. El funcionario debe revisar la carpeta (expediente) para tener claridad de las observaciones registradas por el abogado y contador del Subdepartamento de Renegociación.
3. Si el funcionario revisando ambos antecedentes no logra comprender adecuadamente los puntos que el deudor debe rectificar, debe contactarse con el Subdepartamento de Renegociación para solicitar su colaboración, lo que en algunos casos implica salir de las oficinas de atención de público (ubicadas en el primer piso) y subir hasta el tercer piso, donde se encuentra el área mencionada.
4. Una vez identificados todos los puntos que se deben rectificar, se revisa la documentación que el deudor debe acompañar para dicho efecto. Si el usuario no tiene la documentación, el funcionario le explica cuáles son los nuevos antecedentes o modificaciones que se deben realizar dentro del plazo otorgado por la SUPERIR para estos efectos (5 días hábiles a partir de la emisión de la resolución).
5. Si el usuario trae los antecedentes, estos pueden tener variaciones en montos u otras características, por lo que el funcionario debe revisar estos nuevos documentos y su posterior corrección a los antecedentes declarados en el ingreso previo a la rectificación. Si es necesario se debe modificar la declaración jurada, la propuesta de renegociación, los ingresos, etc. Para que todo concuerde con los nuevos antecedentes.
6. Si el usuario cumple con todo lo ordenado en la resolución, el funcionario procede a escanear solo la nueva documentación modificada y se carga al sistema de la misma manera que en el proceso anterior.

8.2 Principales causas de no ingreso o no rectificación

Durante el año 2016 hubo más de 800 casos de intento de ingreso (o rectificación), es decir, atenciones en las que los usuarios traían antecedentes para ingresar (o rectificar) pero que, por inconsistencias o falta de documentos, el ingreso no se produjo. Los funcionarios que revisan los antecedentes tanto para los ingresos como para las rectificaciones son los mismos, tal como los mismos abogados y contadores son quienes revisan tanto ingreso como rectificaciones.

Las causas principales de no ingreso o no rectificación a nivel de módulo de atención, fueron:

1. (47%) Falta de antecedentes que acrediten montos, plazos y validez de emisión de las deudas contraídas por el postulante. Más específicamente, se detalla la ausencia de los certificados de deuda, la no validez del documento por haber transcurrido más de 30 días a partir de su fecha de emisión, que los montos no estén correctamente detallados o que no se establezca claramente la fecha del último pago efectuado, en caso de deudas que deban cumplir con el Art. 260.
2. (15%) Problemas de inconsistencia o ausencia de propuesta de renegociación. Aquí se detalla que en ocasiones la propuesta está incompleta porque no se agregan todos los acreedores, por montos y plazos mal calculados o porque en total los montos mensuales a pagar superan el 60% de los ingresos del deudor. Esto se verifica cotejando los antecedentes, tanto certificados de deudas como boletín comercial y certificado SBIF donde aparecen cada una de las instituciones a las cuales el usuario le adeuda dinero.
3. (10%) Los usuarios no traen la declaración jurada completa, si bien el funcionario puede colaborar con el llenado de la declaración, en caso de que falten antecedentes, la declaración no puede ser completada. Recordar que la declaración jurada es un formulario estándar que se le entrega a los deudores.
4. (10%) Faltan antecedentes que respalden las propiedades o bienes que posee el deudor.
5. (7%) Ausencia de antecedentes de respaldo del SII. Cabe destacar que los antecedentes pueden ser descargados por los funcionarios, siempre y cuando los usuarios posean su clave de acceso a la plataforma del SII, de lo contrario el deudor debe solicitarla en las oficinas respectivas y los antecedentes no pueden ser obtenidos en la SUPERIR: Esta clave es propia del SII, y distinta a la que otorga el Registro Civil.
6. (5%) Ausencia de certificado de cotizaciones.

Estas causas de no ingreso en la mayoría de los casos se da en conjunto, es decir, los deudores tienen más de una inconsistencia o les falta más de un antecedente.

8.3 Principales causas de rectificación

Las causas mencionadas anteriormente son las que no permitieron al usuario ingresar la postulación a la plataforma, es decir solo pasaron por la revisión de los funcionarios en el módulo de atención.

Las siguientes causas son las que se detectan a nivel de abogados y contadores, es decir, cuando el usuario realizó el ingreso a la plataforma digital, y se realizó la revisión contable y legal de los antecedentes.

Para determinar las principales causas de rectificación y de inadmisibilidad al Procedimiento, se solicitó el registro de carpetas archivadas en formato físico de todos los procedimientos ingresados durante junio de 2017.

En primer lugar, se escogió el mes de junio, dado que es una fecha reciente, que aseguraba que las carpetas estuvieran ya archivadas y no en proceso de revisión aún por la Superintendencia. Escoger una fecha más antigua, tampoco representaba la realidad dado que se han generado oficios circulares y nuevas normas de procedimiento en el último periodo, por lo que es necesario que esas mejoras sean capturadas por el muestreo de datos.

De un total de 172 solicitudes de ingreso revisadas de los antecedentes archivados en carpeta por la SUPERIR del mes de junio de 2017 se observa que:

De los requisitos del Art. 260:

- a) 2 o más obligaciones vencidas por 90 días y que sumen más de 80 UF: un 10% de las solicitudes se declara inadmisibles y un 16% se declara como rectificación, porque los antecedentes que acompaña no respaldan el cumplimiento de los plazos y montos o bien se solicita incorporar los antecedentes que respalden el cumplimiento del requisito respectivamente.
- b) No haber sido notificado: un 27% de las solicitudes se declaran inadmisibles por encontrarse el deudor notificado de un juicio ejecutivo en su contra. Esta causa es la más común entre quienes postulan remotamente sin asistencia de los funcionarios de la SUPERIR, dado que ellos si revisan este ítem.

Se estima además que un 70% de los ingresos fueron realizados sin la asistencia de la SUPERIR.

8.4 Opinión de usuarios:

Según lo conversado con los usuarios y respecto de lo recopilado por las encuestas realizadas se resume que:

- Del total de encuestados (solo región metropolitana), un 90% resultó ser gente de más de 40 años, con bajo manejo digital, que declaró no ser capaz de llevar el trámite de manera remota. Respecto de este punto es necesario recalcar que, según los antecedentes mostrados anteriormente, la mayor parte de quienes realizan el trámite sin asistencia son de otras regiones, sin embargo, en la Región Metropolitana los casos de ingreso remoto son mucho menores y la cantidad de procedimientos declarados inadmisibles cuando se realizan con asistencia en las oficinas es un 58% menor que la de regiones. Lo anterior se explica porque, del total de usuarios que desean ingresar su postulación, se filtran los que no cumplen los antecedentes, mientras que en regiones no hay filtro pues la mayoría ingresa de forma remota.
- Así mismo declararon no conocer la plataforma y haberse enterado de la existencia del procedimiento a través de medios de comunicación o por información de cercanos.
- Un 60% de los usuarios declaró venir por primera vez a la Superintendencia, mientras que los que lo hicieron dos o más veces indicaron que lo más complejo era acercarse a cada institución a solicitar los certificados de deuda, porque el certificado emitido por el acreedor no siempre era el certificado apropiado para realizar el trámite, así mismo, que tampoco tenían claridad sobre cómo rellenar la declaración jurada y con qué documentos respaldar los antecedentes allí expuestos.
- El deudor declara estar consciente de los riesgos asociados y de la forma en que se lleva a cabo el Procedimiento.

Dado lo anterior, se observa que existe un alto porcentaje de usuarios que seguirán asistiendo a la SUPERIR en la Región Metropolitana, para ser asistidos en el ingreso al procedimiento. No obstante, el 70% de los casos de regiones rechazados, que fueron realizados de manera remota, pueden ser filtrados mejorando la plataforma.

Así para los usuarios de Región Metropolitana se mejorará la atención en las primeras visitas, para disminuir la cantidad de estas.

9 Diagnóstico y objetivos

9.1 Análisis FODA de los procesos:

a) Fortalezas:

- Existencia de plataforma informática de postulación y carga de documentos, que permite a los usuarios acceder al procedimiento de manera remota, incluso si no tienen una oficina de atención ciudadana cerca.

b) Oportunidades:

- Dado que existe la plataforma de ingreso al Procedimiento, implementar mejoras a ella no es tan costoso, por lo que se tiene una base sobre la cual trabajar para introducir cambios que beneficien el proceso.
- Sobre el punto anterior también se observa una plataforma de atención de público que podría conectarse a una plataforma que sirva a contadores y abogados para llevar los registros de los casos revisados y que esté disponible para que los funcionarios tengan todos los antecedentes del deudor que llegue a rectificar o a reingresar al Procedimiento.

c) Debilidades:

- Herramientas computacionales poco explotadas u optimizadas.
- Baja estandarización en la revisión de requisitos.
- Baja estandarización de los criterios para resolver si un caso es admisible, inadmisible o rectifica.

d) Amenazas:

- Se observa un crecimiento tanto en la cantidad de morosos a nivel nacional, como en la cantidad de solicitudes que se han ingresado en los últimos años. Por lo tanto, no se descarta que el número de deudores que quieran acceder al procedimiento siga aumentando y la SUPERIR no dé abasto si continúan las altas tasas de rechazo y rectificación.

9.2 Puntos críticos:

Los focos del rediseño se resumen a continuación:

- Acercar el procedimiento a la ciudadanía: ejemplos de documentos en la plataforma de forma interactiva y que guíen el proceso de postulación al Procedimiento. Esto incluye una mejora en TI.
- Anticiparse a las inconsistencias de la postulación: revisando previamente el módulo del Registro Civil y los antecedentes del Servicio de Impuestos Internos.
- Plataforma de comunicación entre abogados/contadores y funcionarios de atención al público.
- Mejora en la plataforma de ingreso al procedimiento, puesto que a nivel de revisión de contadores y abogados un 70% de los declarados inadmisibles fueron

realizados de manera remota por los usuarios, principalmente de regiones (no Región Metropolitana).

10 Rediseño

10.1 Información inicial:

1) Información detallada en lenguaje simple en la página web:

De los resultados de las encuestas y según lo conversado con los funcionarios de atención al público, se establece que lo principal es que el deudor conozca cómo funciona el procedimiento y por qué es importante que presente todos los antecedentes que se le solicitan. Del total de atenciones realizadas durante el 2016 (8.220) cerca de 3.000 atenciones fueron de personas que solo asistieron a la primera atención de solicitud de información del Procedimiento. Número considerable si se considera que en promedio el tiempo de atención es de 20 minutos para este proceso.

Así es necesario que se detallen claramente los siguientes aspectos:

La Ley 20.720 exige que el deudor tenga dos o más obligaciones de distintos acreedores, vencidas por más de 90 días y cuyos montos totales adeudados sumen más de 80 UF:

- El plazo de vencimiento cuenta desde el vencimiento de la última cuota impaga, es decir, el día del vencimiento que sigue a la última cuota cancelada. Desde ese día, deben haber transcurrido 90 días de corrido hasta la fecha en que se ingresa la solicitud.
- Que las deudas provengan de obligaciones distintas. Los deudores suelen tener más de un producto crediticio en una misma entidad financiera, por ejemplo, en un banco tienen: cuenta corriente, crédito de consumo y crédito hipotecario, estas 3 corresponden a obligaciones distintas, pero del mismo acreedor, si las tres estuvieran vencidas por el plazo requerido, pueden postular siempre y cuando tengan al menos otra deuda (vencida o no) en una institución financiera distinta. De no ser así, no es posible acceder al procedimiento, puesto que legalmente para llegar a acuerdo debe haber dos o más acreedores dispuestos a renegociar, que sumen más del 50% del pasivo del deudor, para que se llegue a un acuerdo de renegociación.
- Que los montos totales sumen más de 80UF, es decir, que los montos adeudados a la fecha actual de las dos o más obligaciones vencidas, sume más de \$2.250.000. Para ello se solicita el documento de cuadro de pago emitido por las instituciones financieras, donde es fácil deducir el valor que se adeuda sin considerar los intereses futuros no devengados. La finalidad de esto es que el pasivo del deudor sea el monto bruto adeudado, es decir, el que corresponde que pague al renegociar, puesto que sobre este se añaden nuevos intereses, sin

embargo, las instituciones financieras no tienen incentivos en mostrar este monto real, por lo que al momento de solicitar el documento de deuda se debe tener claro cuál es el que corresponde, porque en base a ello se realiza la determinación del pasivo y finalmente cuánto es lo que el deudor debe pagarle al banco en la renegociación. Esto se hace en beneficio del deudor ya que no existen aspectos legales que determinen qué monto es el “correcto”.

2) Consulta sobre cumplimiento de requisitos:

- Indicar detalladamente dónde puede el usuario saber si cumple los requisitos tanto del artículo 260 y del artículo 261, que dictan respectivamente que el deudor no puede tener boletas de honorarios en los últimos 24 meses y que no se deben tener notificaciones de juicios ejecutivos iniciados en su contra.
- Persona Deudora: puede ingresar al link <https://zeus.sii.cl/cvc/stc/stc.html> y consultar por la situación tributaria de terceros, donde debe ingresar su RUT. Aquí podrá saber si tiene iniciación de actividades y cuál fue el último periodo en que emitió una boleta de honorarios, si es que lo hubiere hecho. En caso de que posea la clave del SII puede ingresar al portal y consultar el menú.
- Notificaciones por juicios ejecutivos iniciados en contra del deudor, se debe ingresar a: <http://civil.poderjudicial.cl/CIVILPORWEB/>, en la pestaña Nombre, introducir el nombre completo de quien quiera someterse al procedimiento. Aquí aparecerán todas las causas que el deudor tuviere, si se accede al rol de cada causa se puede observar en la sección de historial si posee notificaciones en su contra: es importante destacar que, aun habiendo ido el receptor judicial al domicilio del deudor, si este no se encontraba, no se considera como notificado. Lo importante es que el deudor tenga conciencia de que si no cumple con alguno de los requisitos detallados anteriormente la solicitud de ingreso le será rechazada.

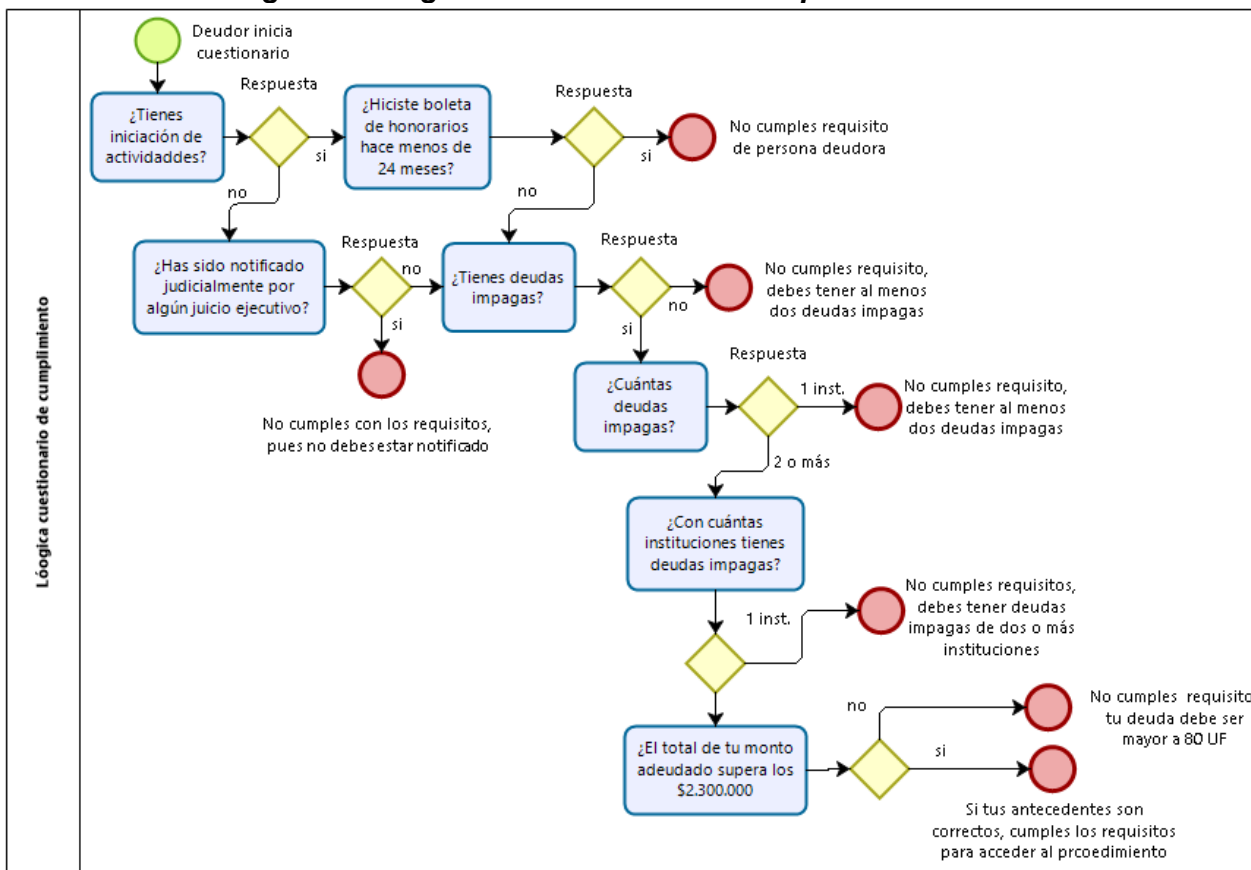
Propuesta de rediseño para puntos 1) y 2)

Cuestionario online o presencial que permita, mediante un algoritmo programado, determinar, bajo cierto nivel de precisión, si una persona cumple potencialmente con los requisitos.

En cada pregunta se determina si el usuario cumple con los requisitos determinados por el Art.260, y permite guiar al usuario para responder con la mayor certeza posible, indicándole cómo y dónde puede obtener la información consultada.

De esta manera, el cuestionario debería seguir la siguiente lógica, partiendo de los requisitos más fuertes y que producen mayor tasa de rechazos.

Figura 13: Lógica del cuestionario de requisitos iniciales



Fuente: elaboración propia

En cada una de las preguntas se incluye un link donde el deudor puede comprender mejor lo que tiene que cumplir y/o corroborar que los antecedentes sean los correctos.

1. Para corroborar que no se tenga iniciación de actividades o que no se hayan emitido boletas de honorarios en los últimos 24 meses, existen dos opciones:
 - a. El deudor puede acceder a la plataforma del Servicio de Impuestos Internos, sección “consultar situación tributaria de terceros” (<https://zeus.sii.cl/cvc/stc/stc.html>). Tal como lo muestra la figura 14 a continuación, donde solo con ingresar el RUT, se puede saber si posee iniciación de actividades y cuál fue el último año de timbrare, lo que permite saber si se emitieron o no boletas durante los últimos 24 meses, tal como lo muestra la figura 15.

Figura 14: Consulta tributaria de terceros

Ingresar a MI SII

Sii Servicio de Impuestos Internos

Mi SII Servicios online Ayuda Contacto

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS
 A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

De acuerdo a la condición del contribuyente, la respuesta generada incluye una descripción de las situaciones que le afectan así como recomendaciones o advertencias derivadas de su posición.

Cabe destacar que la información disponible en esta consulta describe la situación del contribuyente, sólo en las causales que se indican y actualizadas a la fecha de consulta. Por lo tanto, esta información es parcial, ya que el contribuyente puede tener otras observaciones distintas a las que aparecen en esta consulta por parte del SII.

Por lo anterior, esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio, para aclarar o resolver su situación.

Ingrese Rut del Contribuyente : -



Fuente: www.sii.cl

Figura 15: Resultados de consulta tributaria de terceros

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS
 A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : MABEL ESPINOZA VERA
RUT Contribuyente : 17517520-2

Fecha de realización de la consulta: 21-01-2020 22:37 hrs
 Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI
 Fecha de Inicio de Actividades: 23-10-2013
 Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
 Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO-PYME: NO

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	960909	Segunda	No

Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbraje
Boletas De Honorarios Electronicas	2017

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a [Consulta de documentos autorizados](#).

Observación: Recomendación General
 Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbraje del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Fuente: www.sii.cl

- b. Ingresando mediante la clave del Servicio de Impuestos Internos, menú “boletas de honorarios emitidas” donde se deben descargar los últimos 3 años, para tener certeza del cumplimiento del requisito.
2. Luego el deudor debe responder si ha sido notificado judicialmente por una demanda de tipo ejecutiva, para ello se pone a disposición el acceso a la página del poder judicial, donde, mediante el nombre completo del interesado, aparecen, según corresponda, distintos documentos ligados a procesos judiciales. En este caso es necesario que el deudor pinche cada documento (columna rol) para ver su procedencia. Al mismo tiempo, se debe disponibilizar un ejemplo de notificación judicial para que el deudor pueda identificarlo cuando lo vea en la página del poder judicial.

Figura 16: Consulta de notificación judicial

JUZGADO CIVIL

Consulta Causas

Volver

A contar del 12 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>

Versión 1.16.0.4

BÚSQUEDA DE CAUSAS

El significado de la letra que se muestra al lado derecho del rol es el siguiente:

- Sin Letra: Causas electrónicas desde la vigencias de la Ley 20.886.
- P: Causa que tiene expediente en papel.
- D: Causa que tiene expediente papel y respaldo digital por Acta 54-2016
- DI: Causa digital impresa, que se originó electrónica y se imprimió en los casos del Acta 54-2016

ROL	Fecha	RUT Persona Jurídica	Nombre
Consulta por Nombre			
Nombre :	<input type="text"/>	A.Paterno :	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	A.Materno :	<input type="text"/>
Tribunal :		<input type="text" value="Todos"/>	<input type="button" value="CONSULTA"/> <input type="button" value="LIMPIAR"/>

Causas [Cantidad : 5]

ROL	FECHA	CARATULADO	TRIBUNAL
C-91337-2014 P	23/12/2014	TRICARD S.A. / ESPINOZA	2º Juzgado Civil de San Miguel
C-11708-2015 P	15/05/2015	TRICARD S.A. / ESPINOZA	4º Juzgado Civil de Santiago
C-88072-2015 D	12/08/2015	TRICARD S.A. / ESPINOZA	2º Juzgado Civil de San Miguel
C-29765-2015 D	25/11/2015	TRICARD S.A. / ESPINOZA	4º Juzgado Civil de Santiago
C-38933-2018	07/12/2018	CLÍNICA SANTA MARÍA/ESPINOZA	6º Juzgado Civil de Santiago

Fuente: www.poderjudicial.cl

3. Luego el deudor debe indicar si tiene deudas impagas. A priori, no se puede corroborar esta información, por lo que se confía en que el deudor indique lo correcto.
4. El deudor indica cuántas cuentas/deudas impagas posee. Al igual que el punto anterior, tampoco se puede saber si lo que el deudor indica es lo correcto, pero al ser un primer acercamiento al procedimiento le permite al usuario tener una idea de si podría acceder al Procedimiento o no.
5. El deudor indica si son de 2 o más instituciones financieras distintas.

6. El deudor indica últimas fechas de pago, donde el sistema debe ser capaz de calcular si cumple o no el requisito de estar 90 días impagas. Aquí se le puede sugerir al cliente revisar los últimos comprobantes de pago, para tener certeza de las fechas de pago.
7. Desde los comprobantes de pago, el deudor puede obtener número de cuotas restantes por pagar y monto de la cuota, lo que al ser ingresado al sistema podría ayudar a calcular si los montos adeudados corresponden a la cantidad de UF requeridas. De lo contrario, quedará a criterio del deudor estimar su nivel de endeudamiento.

3) Riesgos de acceder al proceso:

- Es importante indicarle al deudor que existe el riesgo de que no se llegue a acuerdo de renegociación, en cuyo caso todos los bienes que el postulante posea o sobre los cuales tenga derecho se irán a ejecución, es decir, serán puestos a disposición del tribunal para que sean rematados y con las ganancias se cancelan todas las deudas, incluso si estas ganancias fuesen menores al total adeudado. Este punto es de suma importancia, porque, según lo observado en las oficinas de atención de clientes y lo conversado con los funcionarios, gran parte de quienes tienen bienes inmuebles no se somete al procedimiento por temor a perder sus propiedades.

Propuesta de mejora

Indicar al deudor explícitamente, que, de poseer bienes materiales muebles o inmuebles o algún otro activo importante, cabe la posibilidad de que, si las instituciones financieras rechazan la propuesta de renegociación, la ley obliga a liquidar forzosamente todos los bienes del deudor.

Primero, se debe estipular explícitamente tanto en la sección informativa de la página, como en la atención presencial cuando se solicita información, luego se debe generar un documento físico y de manera online, que este disponible para cuando el deudor quiera acceder a la postulación al Procedimiento, y que, por lo tanto, deba ser leído y firmado para continuar con el proceso.

De manera física, debe ser una carta firmada, y de manera online una casilla seleccionable, que permita detener el proceso si la información no es aceptada por el postulante.

4) Riesgos legales por declaración y tenencia de bienes:

- Cuando un deudor que intenta someterse al Procedimiento de Renegociación, no declara todos los bienes o no presenta documentos que acrediten correctamente su pertenencia se arriesga a que alguno de los acreedores descubra que posee algún bien escondido o mal declarado y pueda ser demandado por ocultamiento

de bienes, lo que desencadena inmediatamente la anulación del Procedimiento de Renegociación y la posterior liquidación forzosa del deudor.

Propuesta de mejora:

Cuestionario en donde el deudor individualice cada uno de sus bienes liquidables: casas, departamentos, estacionamientos, bodegas, propiedades, vehículos, activos, entre otros. Y dejar explícitamente detallado que, el deudor está en conocimiento que: de no declarar todos los bienes que se poseen durante la postulación al Procedimiento, cualquier acreedor que identifique un bien no declarado puede solicitar inmediatamente la anulación de la renegociación y la liquidación directa de todos sus bienes incluidos los no declarados.

10.2 Preingreso:

- i. Implementación de cuestionario de preingreso tanto para atención presencial como para ingreso remoto.

El cuestionario abarca la mayor cantidad de casos posibles que el deudor pueda presentar. Una vez contestado el cuestionario, se entrega al postulante un documento que muestra todos los documentos que debe presentar de forma personalizada según su condición.

Lo que se busca con este cuestionario es determinar todos los documentos que el deudor debe traer de forma personalizada y no en general como se hace actualmente. Por ejemplo, si posee bienes inmuebles, el listado incluirá escritura del conservador de bienes raíces, mientras que, si no posee inmuebles, este documento desaparece del listado.

- ii. Estandarización de revisión funcionarios de los módulos de atención para detectar inconsistencias y falta de antecedentes

Respecto de liquidaciones de sueldo, carpeta tributaria y carpeta de agentes retenedores.

Es necesario que los funcionarios lean y entiendan adecuadamente los descuentos legales que posee una liquidación de sueldo y los descuentos efectuados por otros motivos como: descuentos de créditos de caja de compensación, descuentos de préstamos internos, APV u otros. Puesto que todos los descuentos que no sean legales (cotizaciones previsionales obligatorias y previsión de salud) deben ser sumados al monto líquido del ingreso detallado en la liquidación, puesto que es dinero que al deudor le corresponde, pero al ser descontado por planilla no pasa por sus manos. Legalmente los ingresos son el monto bruto del sueldo menos las cotizaciones legales.

Revisar completamente las carpetas de crédito y de agente retenedores, donde se estipula qué bienes inmuebles posee el deudor (casa, departamento,

estacionamiento, bodegas, etc.) y qué bienes intangibles posee (participación en sociedades, fondos mutuos, APV, depósitos, participación en cooperativas, etc.).

Como se detalló anteriormente, es necesario que el deudor declare absolutamente todos los bienes sobre los cuales tiene propiedad plena o derechos, de lo contrario, si algún acreedor llegase a descubrir bienes (sin importar el valor) no declarados, el procedimiento se concluye y el deudor es sometido inmediatamente a ejecución porque es delito ocultar bienes, sin importar si existió o no intencionalidad.

Esta revisión se realiza detalladamente por contadores y abogados una vez elevada la solicitud de ingreso, no obstante, es más provechoso que la realicen los funcionarios para que el deudor pueda subsanar inmediatamente las inconsistencias, ya que, según las estadísticas, la mayoría corresponde a bienes intangibles que solo debe detallarse en la declaración jurada o cuyo respaldo puede ser obtenido directamente desde la página del SII.

- iii. Incluir en la plataforma de atención de usuarios un listado con los motivos del no ingreso, para que quede registrado de manera uniforme y se pueda generar estadística a partir de ellos.

10.3 Ingreso:

Mejora en la plataforma de ingreso, para apoyo de ingreso remoto. Como se detalló anteriormente la plataforma está dividida en etapas, respecto de ella se define:

1. Instrucciones:

- Detallar claramente los requisitos que debe tener la persona antes para iniciar el procedimiento, como se detalló anteriormente. Se debe guiar al postulante para que pueda revisar en las plataformas descritas si cumple con los requisitos de ser Persona Deudora y de no tener notificaciones judiciales, además se debe dar la posibilidad de contactarse con la mesa de ayuda en caso de tener cualquier duda o incluso para que los funcionarios puedan, desde las oficinas de la SUPERIR, consultar los requisitos iniciales.
- A continuación, es necesario incorporar tanto el modelo de declaración jurada, como la forma en que se debe llenar el formulario, con un ejemplo concreto, que detalle paso a paso el llenado de la declaración jurada.

2. Validación de antecedentes:

- Incluir RUT del deudor e indicar si el trámite lo realiza personalmente o se está realizando a través de un apoderado o representante legal.

3. Deudor:

- Completar los datos que falten.

4. Obligaciones 260:

- Es necesario que la declaración jurada esté disponible de manera digital, para que el postulante pueda rellenarla sin necesidad de imprimirla y volver a escanearla.
- Dado que la Superintendencia posee en sus bases de datos los antecedentes de cada acreedor y su respectivo representante legal, en la primera parte de la declaración donde se deben individualizar cada una de las obligaciones, basta con que el deudor complete el nombre de la institución, para que el resto de los campos se rellene automáticamente según la base de datos. De esta manera ya no será necesario individualizar cada deuda en esta etapa, pues ya estarán todos los datos disponibles en el sistema.
- Así mismo el resto de la declaración debe estar disponible para ser llenada, y no dejar que el deudor avance en el proceso hasta que se hayan rellenado todos los campos.

5. Antecedentes justificativos:

- Dado que la declaración se llenó de manera digital en la misma plataforma, el formulario debe ser capaz de reconocer cada detalle e indicar en esta etapa qué antecedentes se deben cargar al sistema, para que el deudor esté consiente de todos los papeles que debe entregar. Es decir, el sistema, al igual que el cuestionario descrito anteriormente, darán un listado personalizado y detallado de todos los documentos que deben ser entregados en la postulación.
- Es importante que la plataforma no permita que usuario avance sin haber cargado todos los documentos requeridos.

En resumen, al informar en primera instancia al deudor acerca de los requisitos y cómo saber si los cumple o no, se contribuye a reducir el 27% de las solicitudes que ingresan, aun teniendo notificaciones de juicios ejecutivos.

Al guiar la plataforma, al usuario, se contribuye a disminuir el número de solicitudes que ingresan sin antecedentes, puesto que el sistema no permitiría ingresar la solicitud sin los documentos requeridos.

Al tener la declaración jurada de manera digital, se contribuye a la disminución de rectificaciones a causa de acreedores o bienes mal individualizados o que presenten

detalles que no hayan sido llenados (la plataforma no permitiría seguir el proceso si se presenta una de esas inconsistencias).

El sistema también contribuye a que los deudores declaren las deudas que tienen más de 90 días de forma correcta y la plataforma asegurarse de que el plazo y los montos se cumplan.

10.4 Rectificación:

- Que la resolución exenta sea acompañada de un listado con el detalle de los antecedentes que se debe rectificar, listado que actualmente se hace, pero se utiliza internamente. Esto ahorraría al menos una de las dos visitas por rectificación o bien ambas, si el usuario puede rectificar remotamente a través de la plataforma.
- Que el listado de documentos faltantes sea cargado a la plataforma interna para que queden como antecedentes, en caso que el deudor desee volver a ingresar una vez que su procedimiento haya sido declarado inadmisibile.
- Esta plataforma debe ser un canal directo entre funcionarios y contadores /abogados. De esta manera, cada detalle u observación realizada por el abogado/contador respecto del expediente, esté disponible para ser revisada por el funcionario, cada vez que un usuario deba rectificar su postulación.

Tabla 6: resumen de rediseño

Problemas encontrados	Rediseño	Cómo se hace cargo
Información de documentos de respaldo poco clara y general	Cuestionario para personalizar listado de antecedentes según situación de cada usuario	Entrega una lista detallada con cada documento a traer y la forma en la que este se puede obtener.
Falta de información y revisión de requisitos en acceso remoto	Descripción paso a paso de cómo revisar los requisitos del artículo 260 que el deudor debe cumplir.	Contribuye a facilitar la revisión de antecedentes por parte del deudor, para que esté consciente de su situación y no realice la postulación (que será rechazada)
Poca información sobre cómo acceder al ingreso vía plataforma digital, de manera remota.	Rediseño TI para la plataforma de acceso	Guiando al usuario paso a paso y evitando que pueda enviar la postulación si le faltan antecedentes.
Información de rectificación poco detallada	Lista de documentos faltantes que acompañe la resolución	Evita que los usuarios visiten la SUPERIR solo para informarse de los nuevos antecedentes que deben presentar.

No revisión de carpetas tributarias y de agentes retenedores SII	Capacitación a funcionarios e inclusión a prácticas comunes en las revisiones	Evita que usuarios ingresen al procedimiento con información incompleta
Ausencia de datos de acreedores en la plataforma.	Cargar base de datos de acreedores con toda la información requerida de estos a la plataforma	Evitar inconsistencias y ayudar a funcionarios y deudores a llevar el proceso de llenado de antecedentes de forma más expedita.

Fuente: elaboración propia

11 Indicadores y riesgos de implementación

11.1 Indicadores

Una vez implementadas las mejoras, dado que nuevos procesos estarán respaldados con los antecedentes de manera digital, se podrá tener control sobre:

- Procesos iniciados remotamente desde la plataforma, individualmente por el deudor, versus la cantidad de ingresos declarados admisibles. Así se sabrá con certeza qué ingresos fueron realizados con y sin asistencia y cuál es la tasa de admisibilidad para cada uno. Es importante conocer este dato, pues ayudará a la Superintendencia a reforzar su plataforma de ingreso y detectar los errores más frecuentes cometidos por los usuarios cuando realizan el ingreso por cuenta propia.
- Registro de los motivos de las rectificaciones, dado que actualmente no existe de forma digital, es necesario que el listado de observaciones que actualmente hacen abogados y contadores, se haga de manera digital, a través de la plataforma descrita anteriormente. La estadística permitirá, dar foco a las mejoras que se implementen.
- Cantidad de resoluciones de rectificación versus resoluciones admisibles declaradas después de una rectificación: permite saber cuánta gente rectifica bien, versus el universo de rectificaciones. Se puede observar qué motivos son más fáciles de subsanar.

11.2 Evaluación de impacto

El principal costo que se evalúa es el de la mejora de la plataforma de ingreso. Lo que implica pagar a un programador para que lleve a cabo las mejoras descritas.

Sin embargo, los ahorros potenciales, respecto de tiempo destinado a la revisión de casos y la utilización de recursos, justifican la inversión

11.3 Riesgos de la implementación

Los potenciales riesgos de implementar las mejoras, son:

- Resistencia al cambio de los funcionarios, dado que el cambio en la plataforma de ingreso también será para los ingresos que realizan ellos desde la SUPERIR. Para subsanar esta situación se proponen capacitaciones de uso de la nueva plataforma.
- Que aun con las mejoras TI, los usuarios cometan errores en el ingreso de la postulación

11.4 Recomendaciones

Se observa que existe una gran oportunidad de la Superintendencia para generar alianzas con otras instituciones públicas que permitan ahorrar la cantidad de documentos que las personas deben presentar y por ende disminuir los tiempos que los usuarios demoran en conseguir la documentación respectiva.

Se sugieren alianzas con:

- SBIF: que permitan ver de manera interna la situación de cada deudor, para que este último no deba dirigirse a la institución a obtener el certificado respectivo.
- SII: ya sea que este ponga a disposición de la SUPERIR la base de datos de los deudores para que estas sean consultadas desde la SUPERIR sin necesidad de que el deudor deba descargar toda la información que se requiere desde el sitio web. O bien, que el SII cree una carpeta de Procedimiento de Renegociación, que contenga todos los antecedentes que el deudor deba presentar, concentrados en un solo archivo, para que, el usuario pueda descargarlo de manera sencilla desde el portal, accediendo con su clave personal.

12 Conclusiones

- La Superintendencia al ser una entidad “nueva”, es decir, con poca experiencia en el Procedimiento Concursal de Renegociación, tiene grandes oportunidades de mejorar los procesos para lograr cumplir con los objetivos estratégicos relacionados a este Procedimiento.
- Además, es necesario que así sea pues las cifras demuestran un aumento de demanda desde su creación y según los datos recopilados se espera que siga en aumento durante los próximos años, dado que la cantidad de morosos va en aumento. De esta manera se hace necesario mejorar la eficiencia en los procesos de atención y revisión.

- Respecto de lo anterior, al ser el Procedimiento de Renegociación el único procedimiento administrativo y que se lleva a cabo en la Superintendencia por los mismos abogados y contadores, presenta una gran oportunidad de mejora en los procesos dado que, la institución controla el proceso desde su inicio hasta su fin.
- Así mismo, las principales falencias en el proceso se dan por el poco conocimiento del deudor respecto del procedimiento y sus requisitos, la complejidad técnica de ser un trámite administrativo, pero con aspectos legales que lo hacen similar a un procedimiento judicial, una plataforma poco amigable con el usuario que permite que se ingresen postulaciones sin los antecedentes correspondientes, para los cuales se debe generar una revisión y su posterior resolución de inadmisibilidad, lo que demanda recursos y tiempo de los trabajadores de la SUPERIR, y a su vez pérdida de tiempo valioso para los deudores, quienes se encuentran expuestos a un notificación judicial por una deuda no cancelada y en consecuencia dejar de cumplir los requisitos para acceder al Procedimiento.
- Durante el levantamiento de información, además de observar y registrar las principales falencias del proceso mismo, también se detectaron ciertas carencias a nivel de apoyo tecnológico a las atenciones y revisiones, como es el caso de la ausencia de una plataforma que registre la revisión hecha por abogados y contadores para que esté disponible tanto para los funcionarios como para el registro y la estadística necesaria de la institución. Dado que el levantamiento tuvo que realizarse de manera manual, revisando cada expediente de postulación. Es necesario que la información respecto de los motivos de rectificaciones y declaraciones de inadmisibilidad se encuentre disponible para saber qué elementos pueden abordarse en una mejora o rediseño de los procesos.
- Los principales aspectos rediseñados buscan contribuir al beneficio de quienes acceden al proceso, para disminuir la cantidad de trámites, de visitas a la SUPERIR y que el proceso pueda ser llevado a cabo con una menor asistencia.
- El marco conceptual y la metodología descrita permiten que los intereses estratégicos de la organización sean alineados con los procesos de mejora y rediseño de los procesos, además que toda la gestión se haga con foco exclusivo en el cliente final, que es lo que se logra con las mejoras planteadas, es decir, lograr facilitar el acceso al Procedimiento para el deudor, disminuyendo a su vez la cantidad de recursos utilizados tanto por la institución como por el mismo usuario. Así se logra aumentar la productividad y aumentar también la creación de valor para el cliente.
- Se destaca además que se logra cumplir el objetivo principal de esta memoria, dado que las mejoras están orientadas en disminuir la utilización de recursos y generar un beneficio para el cliente. Se logran, además, los objetivos específicos que permitieron encontrar las principales falencias del proceso y proponer soluciones acordes siguiendo la metodología planteada y considerando tanto sus beneficios como sus potenciales riesgos.

13 Bibliografía

- [1] Informe de deuda morosa a diciembre de 2016” de la Universidad San Sebastián y Equifax <https://fen.uss.cl/content/uploads/2018/12/Informe-USS-Equifax-Diciembre-2016.pdf> [Última consulta Enero 2018]
- [2] Organigrama Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento www.superir.gob.cl/organigrama [Última consulta Enero 2018]
- [3] Cuenta pública SUPERIR 2017
- [4] J. Bravo, “Gestión de Procesos con responsabilidad social”, Santiago, Chile, 2010
- [6] www.superir.gob.cl [Última consulta Enero 2018]
- [7] Ley 20.720 que rige a la SUPERIR y los Procedimientos Concursales <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1058072> [Última consulta Enero 2018]
- [8] Oficios circulares 2015, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento <http://www.superir.gob.cl/biblioteca-digital/oficios-circulares/> [Última consulta Enero 2018]

14 Anexos

14.1 Anexo A: Encuesta a usuarios de la SUPERIR

La encuesta realizada a los usuarios que asisten a las oficinas de la SUPERIR se detalla a continuación:

1. Cuántas veces ha visitado la SUPERIR:
2. Motivo de la visita de hoy (información, revisión, ingreso, información para rectificar, rectificar, otro) (según esta respuesta se realizan las siguientes según corresponda)
3. Tiene acceso a internet (móvil o wi-fi)
4. Dispositivos (teléfono, computador, Tablet)
5. Manejo computacional (nulo, bajo, medio, experto)
6. Uso de redes sociales activamente (según frecuencia diaria)

7. Ha ingresado a la web de la superintendencia:
8. Encontró la información que buscaba:
9. Intentó ingresar a la plataforma de postulación:
10. Cómo calificaría su experiencia: (descripción cualitativa)

11. Qué tan clara es la información entregada en los módulos de atención
12. Ha resuelto todas sus dudas: (cualitativo)

13. ¿Ha intentado ingresar al procedimiento? ¿Cuántas veces?
14. Si no ingresó, ¿cuál fue el motivo?

15. ¿Rectificó? ¿Por qué motivo?
16. ¿Tuvo que solicitar información para rectificar?

14.2 Anexo B: Definición de Persona Deudora

Para efectos legales, la SUPERIR declara que pueden someterse a este Procedimiento quienes cumplan las siguientes características:

- Personas naturales contribuyentes del artículo 42 N°1 del decreto Ley N°824, del Ministerio de Hacienda, de 1974, que aprueba la Ley sobre impuesto a la Renta. Es decir, las personas naturales sujetas a un contrato de trabajo. Citar decreto
- Otros sujetos de crédito no catalogados como Empresa Deudora, según el artículo 2 N°13 de la Ley 20.720. Esto es, persona natural sujeto de crédito, tales como: dueñas de casa, estudiantes, jubilados, entre otros. Citar/definir artículo
- Si la Persona Deudora tiene inicio de actividades, puede someterse a este Procedimiento siempre y cuando no haya recibido o emitido boletas de honorarios,

asociadas al giro inscrito, durante los últimos 24 meses, puesto que a este Procedimiento no pueden someterse trabajadores independientes que tengan iniciación de actividades asociadas a su RUT, es decir, que sean personas jurídicas, puesto que caen en la categoría de empresas y, por tanto, deben someterse al Procedimiento de Reorganización de Empresa.

14.3 Anexo C: Requisitos legales para acogerse al Procedimiento de Renegociación

Para que una Persona Deudora pueda acogerse a este Procedimiento debe cumplir requisitos dictados por ley, los cuales se enlistan a continuación:


- i. Tener dos o más obligaciones (deudas) vencidas de al menos dos acreedores distintos:
 - a. Por 90 días corridos o más (deber al menos 3 cuotas)
 - b. Exigibles actualmente
- ii. Que todas las obligaciones, vencidas o no, sumen en total más de 80 UF.
- iii. No haber sido notificado de una demanda de liquidación forzosa o de cualquier otro trámite ejecutivo iniciado en su contra, que no sea de origen laboral (independiente de que se haya iniciado un juicio en contra del deudor, mientras éste no sea notificado puede acceder al Procedimiento).

Para presentar la solicitud de inicio del Procedimiento Concursal se debe entregar: declaración jurada simple que incluye:

- a. Un listado de todas las obligaciones (deudas) vencidas y al día. Documentos que deben tener un máximo de 30 días desde su emisión.
- b. Listado de todos los ingresos que percibe (acompañado de documentación: liquidaciones, comprobante de pensión, etc.).
- c. Listado de todos sus bienes (muebles o inmuebles) tanto embargables como inembargables.
- d. Propuesta de Renegociación que incluya todas sus obligaciones.
- e. Declaración jurada en que conste que pertenece a la categoría de "Persona Deudora".
- f. Declaración jurada en que conste que no ha sido notificado de una demanda de liquidación u otra que no sea de origen laboral.
- g. Fotocopia de Cédula de Identidad.
- h. Certificado de deuda emitido por cada institución financiera por cada obligación contraída.
- i. Certificado de dominio vigente de los bienes declarados (vehículos e inmuebles) y certificado de hipoteca, gravámenes, interdicciones o prohibiciones.
- j. Certificado de avalúo fiscal de los bienes inmuebles declarados y tasación de los bienes muebles cuando corresponda.
- k. Informe del Servicio de Impuestos Internos de las boletas de honorarios emitidas durante los últimos 24 meses.
- l. Carpeta tributaria para crédito emitida por el Servicio de Impuestos Internos.

14.4 Anexo D: Declaración jurada para inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación

Figura 17: Modelo de declaración jurada, individualización del postulante y sus obligaciones vencidas o al día (1)



Fecha

MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN

Por medio del presente instrumento, yo
 cédula de identidad N° - de nacionalidad de profesión u oficio

Declaro bajo juramento que:
 Autorizo expresamente a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento para acceder, revisar y cotejar la solicitud de inicio y todos los presentados para iniciar el Procedimiento Concursal de Renegociación en cualquiera de las bases de datos suministradas por aquellos Servicios o Instituciones con los que esta Superintendencia tenga un convenio de colaboración vigente.

CUADRO N.º 1: Todas mis obligaciones, vencidas o no, actualmente exigibles o no, y sus correspondientes acreedores son:
 Deberá utilizar un recuadro por cada obligación vencida o no, actualmente exigible o no, indicando su capital e intereses y la individualización completa de cada uno de los acreedores. En caso que el acreedor sea una persona jurídica, deberá completar la individualización de su representante legal. Es necesario adjuntar a cada una de las obligaciones declaradas, antecedentes justificativos y suficientes de las mismas, que permitan una eficiente y fluida tramitación del Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora.

Nº	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT	
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/> - <input style="width: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Preferencia Legal-Garantía-Tipo de Crédito		Domicilio del Acreedor	
<input style="width: 280px;" type="text"/>		<input style="width: 120px;" type="text"/>		<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto	
<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 120px;" type="text"/>	<input style="width: 150px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	

Nº	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT	
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/> - <input style="width: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Preferencia Legal-Garantía-Tipo de Crédito		Domicilio del Acreedor	
<input style="width: 280px;" type="text"/>		<input style="width: 120px;" type="text"/>		<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto	
<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 120px;" type="text"/>	<input style="width: 150px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	

Nº	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT	
<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/> - <input style="width: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Preferencia Legal-Garantía-Tipo de Crédito		Domicilio del Acreedor	
<input style="width: 280px;" type="text"/>		<input style="width: 120px;" type="text"/>		<input style="width: 100px;" type="text"/>	
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto	
<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 120px;" type="text"/>	<input style="width: 150px;" type="text"/>	<input style="width: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 100px;" type="text"/>	

Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 18: Modelo de declaración jurada, individualización de los ingresos y bienes inmuebles(2)



MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN

Cédula de identidad N° -

CUADRO N.º 2: Todos los ingresos que percibo, por cualquier causa, sean fijos o esporádicos son:

Deberá utilizar un recuadro por cada ingreso que perciba, incluyendo todos los ingresos percibidos, por cualquier causa, sean fijos o esporádicos, indicando el concepto por el cuál los percibe, su monto y periodicidad. Se hace presente que la Persona Deudora deberá acompañar a esta declaración jurada, los antecedentes justificativos y suficientes para acreditar los ingresos percibidos, los cuales deberán estar actualizados al mes anterior a la fecha de presentación de la solicitud de inicio. Se entenderán como tales, a vía ejemplar: liquidaciones de sueldo, comprobantes de pago, contrato de trabajo en caso de no haber recibido una liquidación de sueldo o en caso de percibir ingresos esporádicos o no provenientes del trabajo, una declaración jurada del solicitante o del tercero aportante, en su caso.

No percibo ingresos de ningún tipo

Nº	Concepto	Monto	Periodicidad	Documentos justificativos

CUADRO N.º 3: Todos mis bienes, con expresa indicación de aquellos que las leyes declaran inembargables y de los gravámenes y prohibiciones que les afectan, son:

Deberá completar este cuadro con la descripción de todos sus bienes. Se hace presente que el solicitante deberá incluir todos aquellos bienes o derechos que formen parte del patrimonio del deudor, hasta la fecha de presentación de la solicitud de inicio, acompañando además los documentos que correspondan. Se hace presente que el Código de Procedimiento Civil en su artículo 445 establece un listado de bienes que no son embargables, entre los cuales y a modo meramente ejemplar, se encuentran: el bien raíz a que el deudor ocupa con su familia, siempre que no tenga un avalúo fiscal superior a 50 UTM o que se trate de una vivienda de emergencia, los muebles de dormitorio, de comedor y de cocina de uso familiar y la ropa necesaria para el abrigo del deudor, su cónyuge y los hijos que viven a sus expensas, los libros relativos a la profesión del deudor hasta el valor de 50 UTM y a elección del mismo deudor, máquinas o instrumentos de que se sirve el deudor para la enseñanza de alguna ciencia o arte, hasta 50 UTM y a elección deudor, los uniformes y equipos militares, según su arma y grado, objetos indispensables al ejercicio personal del arte u oficio de los artistas, artesanos y obreros de fábrica; utensilios caseros y de cocina, artículos de alimento y combustible y los demás bienes que leyes especiales prohíban embargar.

a) Bienes Inmuebles

No tengo bienes Inmuebles

Nº	Descripción del Bien		Embargable		Fojas	Número	Año	Conservador B. Raíces	Derechos o Plena Propiedad	Gravámenes y Prohibiciones (fojas, número y año)	Beneficiario
	ROL SII	Comuna	SI	NO							

Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 19: Modelo de declaración jurada, individualización de los bienes muebles y vehículos (3)



MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN

Cédula de identidad N° -

b) Bienes muebles

No tengo bienes muebles

N°	Descripción del Bien	Embargable		Gravámenes y Prohibiciones (fojas, número y año)	Beneficiario	Derechos o Plena Propiedad
		SI	NO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

c) Bienes muebles (sólo vehículos)

No tengo vehículos

N°	Descripción del Bien		Tipo	Marca	Año	Embargable		Gravámenes y Prohibiciones (fojas, número y año)	Beneficiario	Derechos o Plena Propiedad
	PPU	CÓDIGO SII				SI	NO			
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

d) Bienes muebles (acciones, valores, depósitos, bonos, cuotas de participación, etc.)

No tengo bienes muebles

N°	Descripción del Bien	Embargable		Gravámenes y Prohibiciones (fojas, número y año)	Beneficiario	Derechos o Plena Propiedad
		SI	NO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 20: Modelo de declaración jurada, firma de la declaración(4)



MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN

CUADRO N.º 4. Declaro bajo juramento que:

Sobre la calidad de Persona Deudora

Que, para los efectos de lo previsto por la Ley N.º 20.720 tengo la calidad de Persona Deudora, por cuanto no soy contribuyente de primera categoría ni del N.º 2 del artículo 42 del Decreto Ley N.º 824, del Ministerio de Hacienda, de 1974, que aprueba la Ley sobre impuesto a la renta. Que, en el caso de haber iniciado actividades comerciales, no he prestado servicios por dichas actividades durante los 24 meses anteriores a la presentación de esta solicitud.

Sobre la existencia de juicios pendientes

Que, a la fecha de esta solicitud, no se me ha notificado de una demanda de liquidación, en el marco de un Procedimiento Concursal de Liquidación de Bienes de la Persona Deudora, de conformidad a los artículos 282º y siguientes de la Ley N.º 20.720, ni se me ha notificado otro juicio ejecutivo iniciado en mi contra, que no sea de origen laboral.

Se hace presente, sobre la calidad de Persona Deudora, que se entiende por: a) contribuyentes de primera categoría todas las personas naturales que sólo perciban rentas provenientes del capital y que hubiesen iniciado actividades comerciales ante el Servicio de Impuestos Internos y, b) contribuyentes del número 2) del artículo 42 del Decreto Ley N.º 824, del Ministerio de Hacienda, que aprueba la Ley sobre Impuesto a la Renta, aquellos profesionales que ejerzan una actividad en forma independiente, como persona natural y en la que predomina su trabajo personal basado en el conocimiento de una ciencia o arte, oficio o técnica por sobre el empleo de maquinarias, herramientas, equipo u otros bienes de capital.

Se hace presente, sobre la existencia de juicios pendientes, que en la base de datos del Poder Judicial se podrá revisar la notificación de cualquier juicio ejecutivo, teniendo presente que podrían existir notificaciones judiciales que no figuren en la referida base de datos y que los acreedores podrían hacer valer durante la tramitación del Procedimiento Concursal de Renegociación.

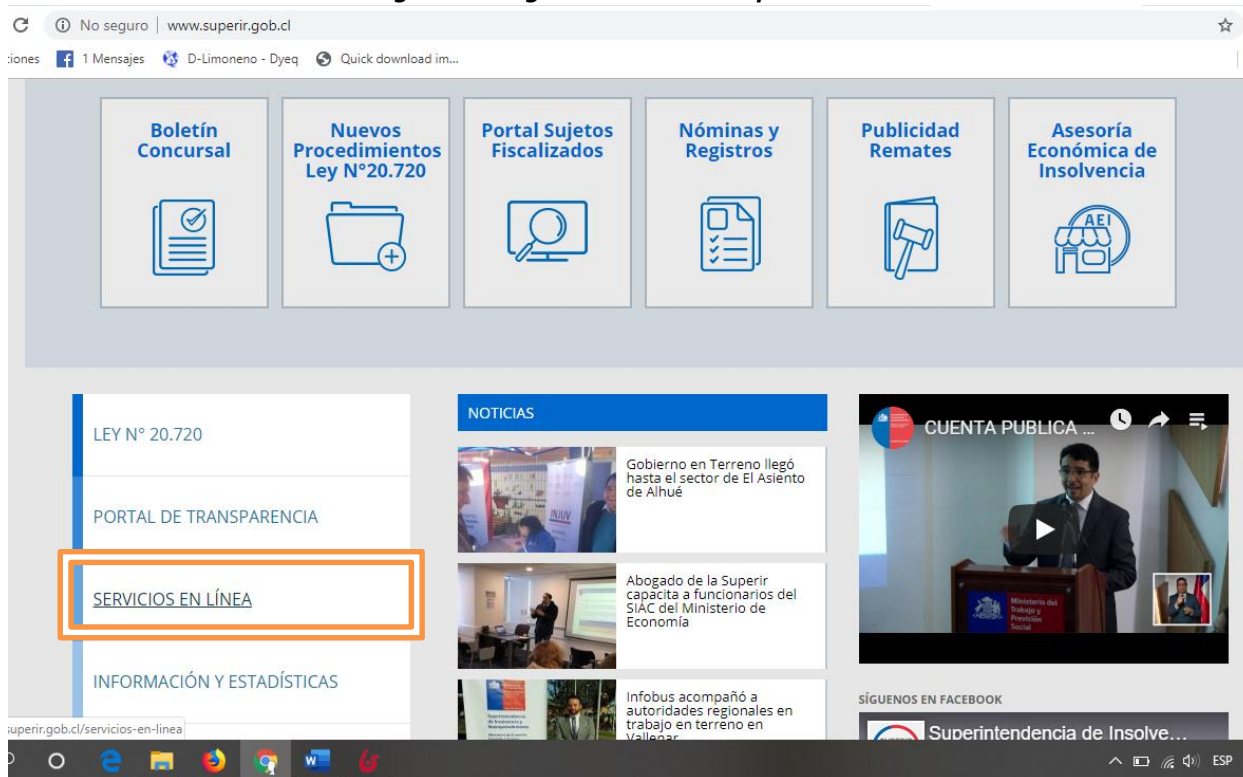
FIRMA DEL SOLICITANTE

[Redacted signature area]

Fuente: www.superir.gob.cl

14.5 Anexo E: Ingreso al módulo de postulación al Procedimiento de Renegociación

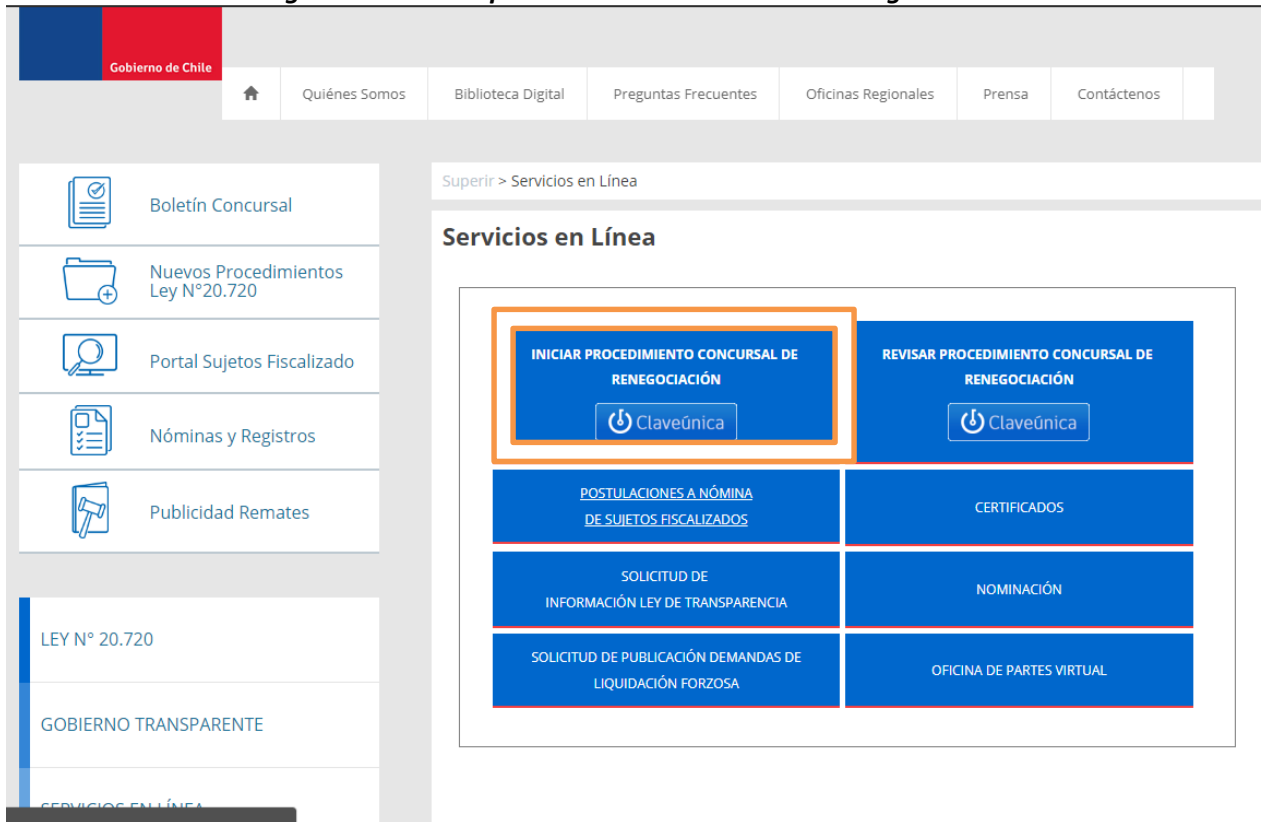
Figura 21: Ingreso a módulo de postulación



Fuente: www.superir.gob.cl

Al ingresar al portal de la SUPERIR se debe seleccionar la opción “Servicios en línea”

Figura 22: Iniciar procedimiento concursal de renegociación



Fuente: www.superir.gob.cl

Una vez en el menú de “Servicios en línea”, se debe seleccionar la opción “Iniciar Procedimiento Concursal de Renegociación”

Figura 23: Login para iniciar proceso



Fuente: www.superir.gob.cl

El usuario debe ingresar con el RUT del deudor y su contraseña de la Clave Única. Si no la tiene, esta puede ser asignada directamente en las oficinas de la SUPERIR

Figura 24: Información de inicio para generar solicitud de ingreso al Procedimiento de Renegociación



Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 25: Validación de antecedentes

The screenshot shows the 'Módulo de Atención a Público' interface. At the top left is the 'Gobierno de Chile' logo. The main header reads 'Módulo de Atención a Público' and 'Bienvenido(a) MABEL ESPINOZA VERA'. Below this is the title 'Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora'. A navigation bar contains tabs: 'Inst.', 'Validación de Antecedentes', 'Deudor', 'Obligaciones 260', 'Acreedores', 'Ant. Justificativos', 'Representante', 'Documentación', and 'Finalizar'. The 'Validación de Antecedentes' tab is active. A checkbox labeled 'Autorizo el obtener información desde Registro Civil' is checked. Below this are two input fields: 'RUN persona Deudora *' and 'Relación del solicitante con la Persona Deudora *'. The second field has a dropdown menu open with options: '-- Seleccione --', 'DEUDOR', and 'REPRESENTANTE O APODERADO DEL DEUDOR'. The 'REPRESENTANTE O APODERADO DEL DEUDOR' option is highlighted. At the bottom of the form are 'Anterior' and 'Siguiete' buttons. The footer contains the text 'Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.'

Fuente: www.superir.gob.cl

Aquí se debe identificar quién realizará la solicitud de ingreso al procedimiento, puede ser el mismo deudor o en su defecto un representante o apoderado del deudor.

Figura 26: Individualización del deudor

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes **Deudor** Obligaciones 260 Acreedores Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

RUN Persona Deudora *	4387333-4
Nombres *	NELSON ENRIQUE
Apellido paterno *	GONZÁLEZ
Apellido materno	SEPÚLVEDA
Fecha de Nacimiento *	13/10/1940 <small>01</small>
Género *	Masculino
Estado Civil *	Casado(a)
Profesión/Oficio *	No tiene o no informado
Ocupación *	Sin Información
Rango Ingresos *	250.001-500.000
Dirección *	abc 123
Región *	Región Metropolitana
Comuna *	CONCHALÍ
Correo electrónico para notificaciones *	abc@123.cl
Teléfono de contacto	123456789

(*) Campos obligatorios

[Anterior](#) [Siguiente](#)

Fuente: www.superir.gob.cl

En esta pestaña se deben completar y/o modificar todos los antecedentes personales del deudor, a excepción de su RUT y nombre.

Figura 27: Declaración de deuda que cumpla con el art.260 (dos o más deudas vencidas hace más de 90 días que sumen 80 UF mínimo, de acreedores distintos)

Módulo de Atención a Público

Bienvenido(a) MABEL ESPINOZA VERA

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor **Obligaciones 260** Acreedores Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Requisitos artículo 260 Ley N° 20.720
(2 obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total sea superior a 80 UF)

Nombre Acreedor	Monto Total Adeudado (capital e intereses)	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
No se encontraron registros		

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.


Fuente: www.superir.gob.cl

En esta sección el usuario debe ingresar todas las deudas que cumplan con requerido en el art. 260. Cabe destacar que las deudas deben estar individualizadas por tipo de producto y por institución financiera.

Figura 28: Individualización de los acreedores

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor Obligaciones 260 **Acreedores** Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar


Acreedor - Persona Jurídica

Buscar Empresa por Nombre 

Acreedor - Representante

RUN *	<input type="text"/>	<input type="button" value="Q Buscar RUN"/>	<input type="checkbox"/> Es una persona extranjera sin RUN en Chile
Nombres *	<input type="text"/>		
Apellido paterno *	<input type="text"/>		
Apellido materno	<input type="text"/>		
Dirección *	<input type="text"/>		
Comuna *	<input type="text" value="-- Seleccione --"/>		
Correo electrónico *	<input type="text"/>		
Teléfono de contacto	<input type="text"/>		

Acreedor - Deuda

Monto deuda *	<input type="text"/>	(Pesos Chilenos CLP)
Fecha 1ra Cuota impaga *	<input type="text"/>	 01


(*) Campos obligatorios

Fuente: www.superir.gob.cl

Aquí se deben individualizar todos y cada uno de los acreedores con los que el usuario tenga deuda ya sea vencida o en plazo.

Figura 29: Individualización de los acreedores (2)

Instrucciones	Val. Antecedentes	Deudor	Obligaciones 260	Acreedores	Ant. Justificativos	Representante	Documentación	Finalizar
---------------	-------------------	--------	------------------	-------------------	---------------------	---------------	---------------	-----------

Acreedor - Persona Jurídica	
Buscar Empresa por Nombre	BANCO DE CHILE 
RUT *	97004000-5
Nombre/Razón Social *	BANCO DE CHILE
Dirección *	
Comuna *	-- Seleccione --
Correo electrónico para notificaciones *	
Teléfono contacto	

Acreedor - Representante	
RUN *	<input type="text"/> <input type="button" value="Buscar RUN"/> <input type="checkbox"/> Es una persona extranjera sin RUN en Chile
Nombres *	<input type="text"/>
Apellido paterno *	<input type="text"/>
Apellido materno	<input type="text"/>
Dirección *	<input type="text"/>
Comuna *	-- Seleccione --
Correo electrónico *	<input type="text"/>
Teléfono de contacto	<input type="text"/>

Fuente: www.superir.gob.cl

En este paso, se debe ingresar el RUT de cada acreedor, lo que traerá la información que se muestra en la sección “Acreedor – Persona Jurídica”, sin embargo, se debe rellenar el resto de los antecedentes que no están cargados

Figura 30: Individualización de los acreedores (3)

Acreedor - Representante	
RUN *	8496988-5 <input type="button" value="Q Buscar RUN"/> <input type="checkbox"/> Es una persona extranjera sin RUN en Chile
Nombres *	MANUEL ANTONIO
Apellido paterno *	OLIVARES
Apellido materno	ROSSETTI
Dirección *	
Comuna *	-- Seleccione --
Correo electrónico *	
Teléfono de contacto	

Fuente: www.superir.gob.cl

Tal como se muestra en las figuras 28 y 29, se debe ingresar manualmente los datos de los representantes legales de cada acreedor.

Figura 31: Individualización de los acreedores (4)

Acreedor - Representante	
RUN *	8496988-5 <input type="button" value="Q Buscar RUN"/> <input type="checkbox"/> Es una persona extranjera sin RUN en Chile
Nombres *	MANUEL ANTONIO
Apellido paterno *	OLIVARES
Apellido materno	ROSSETTI
Dirección *	Pedro de valdivia
Comuna *	PROVIDENCIA
Correo electrónico *	123@abc.cl
Teléfono de contacto	

Acreedor - Deuda	
Monto deuda *	1200000 (Pesos Chilenos CLP)
Fecha 1ra Cuota impaga *	16/08/2017 <input type="button" value="01"/>

(*) Campos obligatorios

Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 32: Individualización de los acreedores (5)

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor **Obligaciones 260** Acreedores Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Requisitos artículo 260 Ley N° 20.720
(2 obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total sea superior a 80 UF)

	Nombre Acreedor	Monto Total Adeudado (capital e intereses)	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
 	BANCO DE CHILE	\$ 1.200.000	16/08/2017

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.


Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 33: Individualización de los acreedores (6)

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor **Obligaciones 260** Acreedores Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Requisitos artículo 260 Ley N° 20.720
(2 obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total sea superior a 80 UF)

	Nombre Acreedor	Monto Total Adeudado (capital e intereses)	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
 	BANCO DE CHILE	\$ 1.200.000	16/08/2017

Debe ingresar por lo menos 2 obligaciones vencidas

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fuente: www.superir.gob.cl


El sistema solicita ingresar dos obligaciones para poder acceder al siguiente paso.

Figura 34: Individualización de los acreedores (7)

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor **Obligaciones 260** Acreedores Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Requisitos artículo 260 Ley N° 20.720
 (2 obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total sea superior a 80 UF)

	Nombre Acreedor	Monto Total Adeudado (capital e intereses)	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
 	BANCO DE CHILE	\$ 1.200.000	16/08/2017
 	BANCO RIPLEY	\$ 2.300.000	01/11/2017

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fuente: www.superir.gob.cl

Al añadir la segunda deuda el sistema permite continuar con el proceso, sin embargo, no realiza validaciones sobre la fecha de vencimiento de la primera cuota impaga.

Figura 35: Individualización de los acreedores (8)

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor Obligaciones 260 **Acreedores** Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Ingrese todos los acreedores de la Persona Deudora indicados en el Cuadro N°1 de su declaración jurada.

	Nombre Acreedor	Representante Legal	Correo electrónico contacto	Monto deuda
	BANCO DE CHILE	MANUEL ANTONIO OLIVARES ROSSETTI	asd@123.cl	\$ 1.200.000
	BANCO RIPLEY	OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA	ab@123.cl	\$ 2.300.000

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Fuente: www.superir.gob.cl


A continuación, se deben ingresar el resto de deudas en plazo, menor a 90 días de vencimiento.

Figura 36: Individualización de los acreedores (9)

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones Val. Antecedentes Deudor Obligaciones 260 **Acreedores** Ant. Justificativos Representante Documentación Finalizar

Acreedor - Persona Jurídica

Buscar Empresa por Nombre 

Acreedor - Representante

RUN *	<input type="text"/>	<input type="button" value="Q Buscar RUN"/>	<input type="checkbox"/> Es una persona extranjera sin RUN en Chile
Nombres *	<input type="text"/>		
Apellido paterno *	<input type="text"/>		
Apellido materno	<input type="text"/>		
Dirección *	<input type="text"/>		
Comuna *	-- Seleccionar --	<input type="button" value="Dirección *"/>	
Correo electrónico *	<input type="text"/>		
Teléfono de contacto	<input type="text"/>		

Acreedor - Deuda

Monto deuda * (Pesos Chilenos CLP)

(*) Campos obligatorios

Fuente: www.superir.gob.cl

Figura 37: Declaración de antecedentes a adjuntar

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Instrucciones	Val. Antecedentes	Deudor	Obligaciones 260	Acreedores	Ant. Justificativos	Representante	Documentación	Finalizar
---------------	-------------------	--------	------------------	------------	----------------------------	---------------	---------------	-----------

Se adjuntan a la solicitud los siguientes antecedentes justificativos

<input type="checkbox"/>	Propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes. (indicando monto, plazo y demás condiciones ofrecidas a cada acreedor)
<input type="checkbox"/>	Declaraciones juradas de conformidad a lo previsto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720
<input type="checkbox"/>	Documentos o antecedentes que acrediten ingresos que percibe la Persona Deudora. (liquidación de sueldo, comprobante de pago, contrato de trabajo u otro)
<input type="checkbox"/>	Certificados de deudas de todos los créditos declarados, emitidos por el acreedor correspondiente, con no más de 30 días de anterioridad a la fecha de solicitud.
<input type="checkbox"/>	Certificados de dominio vigente de los bienes sujetos a sistema de inscripción (por ejemplo: vehículos e inmuebles) y certificados de hipotecas, gravámenes, interdicciones y prohibiciones de los mismos.
<input type="checkbox"/>	Certificado de avalúo fiscal de los inmuebles que se declaran.
<input type="checkbox"/>	Informe del Servicio de Impuestos internos de las boletas de honorarios emitidas en los últimos 24 meses o certificado de término de giro emitido por el Servicio de Impuestos Internos, de los casos que proceda.
<input type="checkbox"/>	Copia de la cédula de identidad por ambos lados, tanto de la Persona Deudora como del apoderado si corresponde.
<input type="checkbox"/>	Original o copia autorizada de mandato otorgado al apoderado (escritura pública o instrumento privado suscrito ante notario en los términos del artículo 22 de la Ley 19.880), en los casos en que la Persona Deudora comparezca a través de apoderado

Fuente: www.superir.gob.cl

Aquí el usuario debe declarar qué antecedentes cargará, seleccionando la casilla correspondiente a la descripción del documento.

Figura 38: Individualización del representante legal

Instrucciones	Val. Antecedentes	Deudor	Obligaciones 260	Acreedores	Ant. Justificativos	Representante	Documentación	Finalizar
---------------	-------------------	--------	------------------	------------	---------------------	----------------------	---------------	-----------

No poseo apoderado.

Debe seleccionar un tipo de Mandato.

Mandato	<input type="checkbox"/> Consta en escritura pública.	<input checked="" type="checkbox"/> Consta en instrumento privado autorizado ante notario
RUN Representante o Apoderado *	<input type="text" value="17517520-2"/>	<input type="button" value="Buscar RUN"/>
Nombres *	<input type="text" value="MABEL"/>	
Apellido paterno *	<input type="text" value="ESPINOZA"/>	
Apellido materno	<input type="text" value="VERA"/>	
Género *	<input type="text" value="Femenino"/>	
Dirección *	<input type="text" value="Libertad"/>	
Región *	<input type="text" value="Región Metropolitana"/>	
Comuna *	<input type="text" value="SANTIAGO"/>	
Correo electrónico para notificaciones *	<input type="text" value="mabel@abc.cl"/>	
Teléfono de contacto	<input type="text"/>	

(*) Campos obligatorios

Fuente: www.superir.gob.cl

En caso de tener representante legal se deben ingresar los datos en esta sección. Si es el mismo deudor quien realizará la postulación, se debe seleccionar la casilla “No poseo apoderado”

Figura 39: Carga de documentación

Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Documentación requerida	
Declaraciones juradas realizadas por la Persona Deudora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720 *	Seleccione archivo
Propuesta de renegociación *	Seleccione archivo
Antecedentes justificativos	Seleccione archivo
Mandato del representante o apoderado *	Seleccione archivo

(*) Documentos obligatorios

Anterior Siguiente

Fuente: www.superir.gob.cl

Este es el paso final de la postulación, en donde se requiere escanear todos los documentos que se exigen separados en:

- Declaración jurada
- Propuesta de renegociación
- Antecedentes justificativos: de las deudas vencidas y en plazo, de los ingresos y de los bienes muebles, inmuebles y activos.
- Mandato del representante o apoderado, si corresponde