

## 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