



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**LEVANTAMIENTO Y REDISEÑO DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN DE LA
SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERA CIVIL INDUSTRIAL

VALENTINA MONTSERRAT GALLARDO LABARCA

PROFESOR GUÍA:
OMAR CERDA INOSTROZA

MIEMBOS DE LA COMISIÓN:
JUAN LUIS CUSMILLE LATRACH
NICOLAS CISTERNAS GONZÁLEZ

SANTIAGO DE CHILE
2021

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
Ingeniera Civil Industrial
POR: Valentina Montserrat Gallardo Labarca
FECHA: 02/11/2021
PROFESOR GUÍA: Omar Cerda

LEVANTAMIENTO Y REDISEÑO DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento tiene el Procedimiento Concursal de Renegociación, que es donde actúa como facilitadora de acuerdos entre las personas deudoras y sus acreedores. Se busca la renegociación de las deudas.

El problema que enfrenta la Superintendencia es que no se está garantizando el cumplimiento de los plazos ni el buen resultado del proceso. Esto se puede ver en los tiempos de tramitación, que aumentan con el tiempo, y en los reclamos que tiene.

El objetivo general de esta memoria es realizar una propuesta de rediseño del proceso de renegociación para mejorar la eficacia de este, disminuir errores y mejorar la calidad de servicio entregada por la SUPERIR.

Para el trabajo se utiliza el libro de Juan Bravo, "Gestión de Procesos", para determinar las etapas a seguir en la metodología y el rediseño. Estas etapas son hacer un plan estratégico del rediseño, modelamiento del proceso, intervención del proceso y control de gestión.

Se encuentran oportunidades de mejora gracias al modelamiento visual del proceso y a la descripción de las herramientas computacionales que se utilizan en la SUPERIR. También se encuentran en las tareas manuales que traen como consecuencia incidencias por errores humanos. Otra oportunidad de mejora es en la manera distribuir las tareas en el proceso de renegociación.

Se propone un cambio en la forma de obtener la información en el Módulo de Atención a Público. Además, se propone que la forma de distribución del trabajo sea dada por el sistema del Módulo de Funcionarios y no manualmente como es en la situación actual. La distribución del trabajo dependerá de cuántas horas tome la revisión de carpetas y quién ha revisado antes las carpetas.

Se propone también un control del proceso centrado en los indicadores de la cantidad de renegociaciones, cantidad de incidencias, cantidad de reclamos, tiempos de tramitación y horas asignadas a los/las funcionarios/as; ya que estos son los puntos críticos que tiene la Superintendencia. Además, se propone un sistema ERP en el largo plazo, para así automatizar el proceso y no perder tiempo ni dinero en tareas de poco valor.

Finalmente, con todas las propuestas se busca mejorar el uso de los recursos que tiene la SUPERIR. Se busca aumentar la calidad del servicio, a través de la disminución de los reclamos en contra de la Superintendencia. Otro de los aportes es la disminución del tiempo de tramitación, para poder cumplir con los plazos que propone la Superintendencia y no sobrepasar los 75 días.

DEDICATORIA

*A mis papás Claudia y Rafael
y a mis abuelos Violeta, Armando, Sonia y Raimundo*

AGRADECIMIENTOS

*A mis padres por darme todo y siempre dejarme ser,
a mis abuelos por apoyarme siempre y creer en mi,
a mis hermanas por ser la luz en mi camino y mi motor,
a Fran por ser una amiga increíble,
a Luis por motivarme a ser mejor,
a Omar por guiarme en este difícil camino,
y a mi sobrina por iluminar completamente mi vida.*

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
1. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
1.2 PROCEDIMIENTOS CONCURSALES.....	2
1.3 PROCEDIMIENTO DE RENEGOCIACIÓN.....	7
2. PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	8
2.1 TIEMPO DE TRAMITACIÓN.....	9
2.2 CONTROL DE GESTIÓN.....	10
2.3 USO DE LA TECNOLOGÍA.....	11
2.4 RECLAMOS.....	11
3. OBJETIVOS.....	12
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
4. MARCO CONCEPTUAL.....	12
4.1 VALOR PÚBLICO Y CALIDAD DE SERVICIO.....	12
4.2 GESTIÓN DE PROCESOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	13
5. METODOLOGÍA.....	15
6. ALCANCES Y RESULTADOS ESPERADOS.....	17
7. DESARROLLO DEL TRABAJO.....	17
7.1 PLAN ESTRATÉGICO DEL REDISEÑO.....	17
7.2 MODELAMIENTO DEL PROCESO DE RENEGOCIACIÓN.....	18
7.2.1 DEFINICIONES CLAVE.....	19
7.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	21
7.2.2.1 Tarea: Solicitud de inicio.....	22
7.2.2.2 Tarea: Asignar solicitudes.....	22
7.2.2.3 Tarea: Revisar solicitudes.....	24
7.2.2.4 Tarea: Revisar solicitudes.....	24
7.2.2.5 Tarea: Revisar resolución / Firmar resolución.....	25
7.2.2.6 Tarea: Facilitar Audiencia de Determinación de Pasivo.....	25
7.2.2.7 Tarea: Facilitar Audiencia de Determinación de Pasivo.....	27
7.2.2.8 Tarea: Facilitar Audiencia de Renegociación.....	27
7.2.2.9 Tarea: Facilitar Audiencia de Renegociación.....	29
7.2.2.10 Tarea: Facilitar Audiencia de Ejecución.....	29

7.2.2.11	Tarea: Facilitar Audiencia de Ejecución	31
7.2.2.12	Tarea: Término.....	32
7.2.2.13	Tarea: Término anticipado.....	32
7.2.3	DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO	32
7.2.3.1	Instrucciones	32
7.2.3.2	Validación de antecedentes.....	32
7.2.3.3	Deudor	33
7.2.3.4	Obligaciones 260	33
7.2.3.5	Acreedores	34
7.2.3.6	Antecedentes justificativos	34
7.2.3.7	Representante	34
7.2.3.8	Documentación	34
7.2.3.9	Finalizar.....	35
7.2.4	DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE FUNCIONARIOS	35
7.2.4.1	Asignación de procedimientos	36
7.2.4.2	Revisión de solicitud	37
7.2.4.3	Crear audiencias.....	40
7.2.4.4	Expediente digital.....	41
7.2.5	SIMULACIÓN	42
7.2.6	INCIDENCIAS Y RECLAMOS.....	47
7.3	PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE RENEGOCIACIÓN	50
7.3.1	MEJORAS AL MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO.....	50
7.3.1.1	Instrucciones	51
7.3.1.2	Obligaciones 260	51
7.3.1.3	Antecedentes justificativos	52
7.3.1.4	Documentación	53
7.3.2	MEJORAS AL MÓDULO DE FUNCIONARIOS.....	56
7.3.2.1	Asignación de procedimientos	56
7.3.2.2	Revisión de solicitud	57
7.3.3	CAMBIO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.....	57
7.3.4	CAMBIO EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS	58
7.4	CONTROL DE GESTIÓN	58
7.5	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	60
8.	CONCLUSIONES.....	62
9.	RECOMENDACIONES FINALES	63
10.	BIBLIOGRAFÍA	65

11. ANEXOS..... 67
11.1 ANEXO 1 67
11.2 ANEXO 2 75
11.3 ANEXO 3 78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cambio porcentual por año y evento.....	10
Tabla 2: Tiempos de revisión de carpetas.....	44
Tabla 3: Resultados simulación.....	45
Tabla 4: Tabla ocupación funcionarios.....	46
Tabla 5: Incidencias en el proceso de renegociación.....	48
Tabla 6: Cantidad de reclamos 2019.....	49
Tabla 7: Indicadores del proceso de renegociación.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.....	2
Figura 2: Evolución de la cantidad de renegociaciones.	3
Figura 3: Evolución del pasivo renegociado.	3
Figura 4: Evolución de los procedimientos de liquidación de personas.....	4
Figura 5: Evolución de los procesos de reorganización.	5
Figura 6: Evolución de los procesos de liquidación de empresas.	6
Figura 7: Flujo del proceso de renegociación.....	7
Figura 8: Tiempo promedio de tramitación según estado.	9
Figura 9: Distribución de la cantidad de días de duración de las renegociaciones.....	10
Figura 10: Ciclos rediseño.	15
Figura 11: Ejemplo propuesta de renegociación.	20
Figura 12: Modelo BPMN del proceso de renegociación.	22
Figura 13: Listado de acreedores.....	25
Figura 14: Observaciones SIR - Propuesta determinación del pasivo.....	26
Figura 15: Propuesta determinación del pasivo.....	26
Figura 16: Pasivo reconocido.....	28
Figura 17: Bienes personas deudora.....	29
Figura 18: Pasivo reconocido.....	30
Figura 19: Preferencia acreedores.....	30
Figura 20: Orden para el pago de acreedores.	31
Figura 21: Secciones del módulo.	35
Figura 22: Solicitud de inicio de la persona deudora.	38
Figura 23: Listado de acreedores - Solicitud de inicio.	39
Figura 24: Antecedentes justificativos - Solicitud de inicio.....	39
Figura 25: Expediente Administrativo Digital.....	41
Figura 26: Cambios sección Instrucciones.	51
Figura 27: Cambios sección Obligaciones 260.....	52
Figura 28: Cambios Sección Antecedentes Justificativos.....	53
Figura 29: Forma Subsección Obligaciones.....	53
Figura 30: Subsección ingresos.	54
Figura 31: Forma subsección bienes inmuebles.....	54
Figura 32: Forma subsección bienes muebles.....	55
Figura 33: Forma Subsección bienes vehículos.....	55
Figura 34: Forma subsección bienes muebles (acciones, valores, depósitos, bonos, entre otros).....	55
Figura 35: Acceso Módulo.....	67
Figura 36: Instrucciones.....	68
Figura 37: Validación de Antecedentes.....	68
Figura 38: Deudor.....	69
Figura 39: Obligaciones 260.....	70
Figura 40: Ingreso acreedor obligaciones 260.....	71
Figura 41: Acreedores.....	72
Figura 42: Antecedentes Justificativos.....	72
Figura 43: Representante.....	73
Figura 44: Documentación.....	74
Figura 45: Finalizar.....	74
Figura 46: Declaración Jurada Obligaciones.....	75

Figura 47: Declaración Jurada Ingresos.....	76
Figura 48: Declaración Jurada Bienes.....	76
Figura 49: Declaración Jurada Bienes.....	77
Figura 50: Declaración Jurada Persona Deudora y Juicios Pendientes.....	78
Figura 51: Modelo de Simulación.....	78

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR) nace por la ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas. Es un servicio público, autónomo, con personalidad jurídica propia y que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Las funciones que tiene la SUPERIR son (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2019):

- Fiscalizar, regular y sancionar las actuaciones de los entes que intervienen en los procedimientos concursales
- Facilitar acuerdos de Renegociación para las personas deudoras
- Orientar a personas y empresas que han incurrido en dificultades económicas e insolvencia
- Realizar el registro público de los procedimientos concursales, continuación de actividades económicas y Asesorías Económicas de Insolvencia

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.” (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, s.f.)

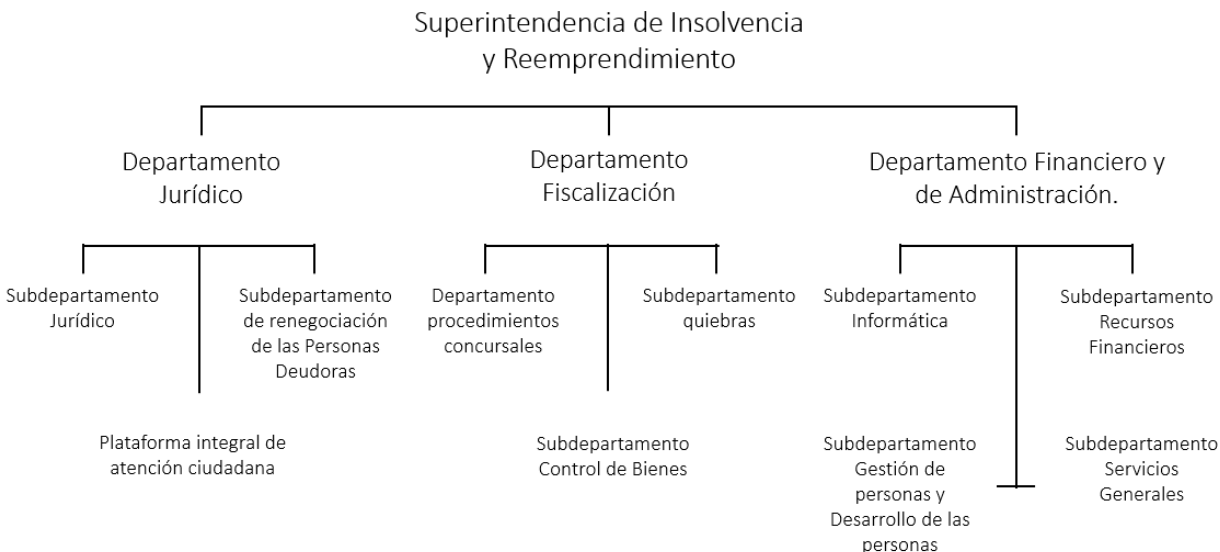
Los objetivos estratégicos de la SUPERIR son: (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

1. 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.
2. Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.
3. Lograr una atención oportuna y de calidad a todos/as los/las usuarios/as en los distintos servicios que la SUPERIR otorga a la ciudadanía.
4. 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.
5. Fortalecer la autonomía de las coordinaciones regionales, acercando los servicios de la SUPERIR a todos/as los/as ciudadanos/as del país.

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento es dirigida por un Jefe de Servicio, cuyo cargo es el de Superintendente y es nombrado por el Presidente de la República. Al año 2019 la SUPERIR contaba con 160 funcionarios a nivel país, de los

cuales 74% son profesionales y la composición de género es de 50% mujeres y 50% hombres. El organigrama de la organización se muestra en la Figura 1. (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

Figura 1: Organigrama de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.



Fuente: SUPERIR

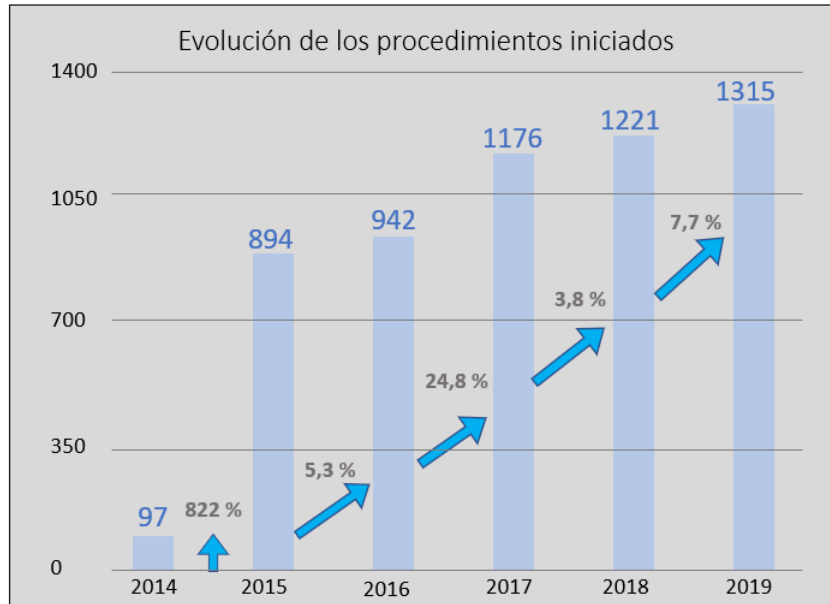
1.2 PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

La Superintendencia tiene 4 procedimientos concursales, que son administrativos y gratuitos. En estos procedimientos la SUPEIR se encarga de vigilarlos y fiscalizarlos. Estos son los siguientes:

Procedimiento Concursal de Renegociación: Procedimiento administrativo y gratuito en que la Superintendencia actúa como facilitadora de acuerdos entre la persona deudora y sus acreedores. Este tiene por finalidad la renegociación de las obligaciones de la persona deudora o la ejecución de sus bienes para el pago de ellas, es decir, la finalidad es que la persona deudora pueda obtener mejores condiciones para pagar todas sus deudas. La persona deudora realiza una propuesta de pago ajustada a su realidad económica, lo cual se lleva a cabo en las audiencias que se efectúan en la Superintendencia, en donde participa la persona deudora y sus acreedores. Se efectúan 3 audiencias, estas son la Audiencia de Determinación de Pasivo, la Audiencia de Renegociación y la Audiencia de Ejecución. (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

Entre los años 2014 y 2019 se han realizado un total de 5.645 renegociaciones. Estas han aumentado en promedio 100 renegociaciones anuales. En la *Figura 2* se puede ver la evolución en la cantidad de renegociaciones por año y su tasa de crecimiento.

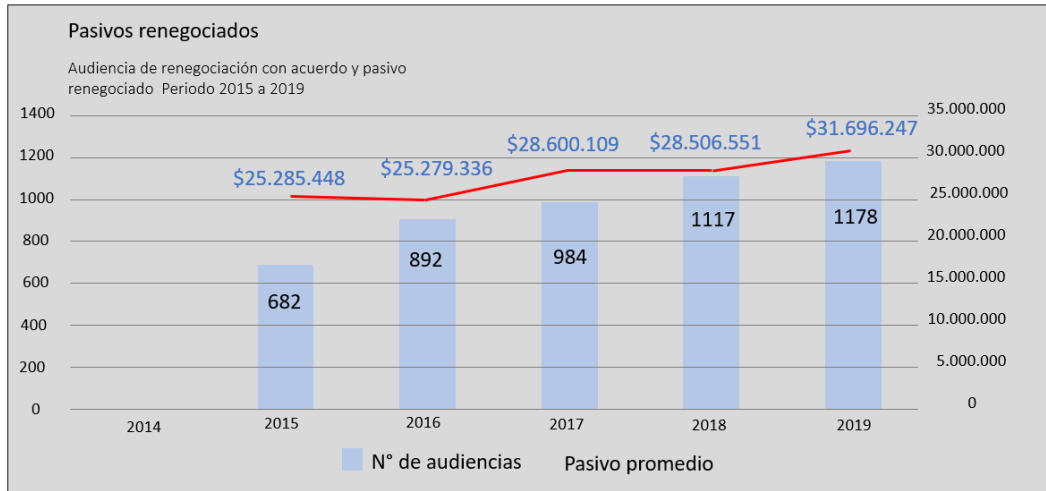
Figura 2: Evolución de la cantidad de renegociaciones.



Fuente: SUPERIR

La cantidad de audiencias que se han cursado entre los años 2014 y 2019 son 11.274, de las cuales un 92% terminaron en acuerdo. El 58% de los procedimientos iniciados se realiza en regiones, mientras que el 42% de ellos se realiza en la Región Metropolitana. Además, el promedio del pasivo renegociado es \$27.959.711. Este ha ido en aumento con el tiempo, como se puede ver en la Figura 3.

Figura 3: Evolución del pasivo renegociado.



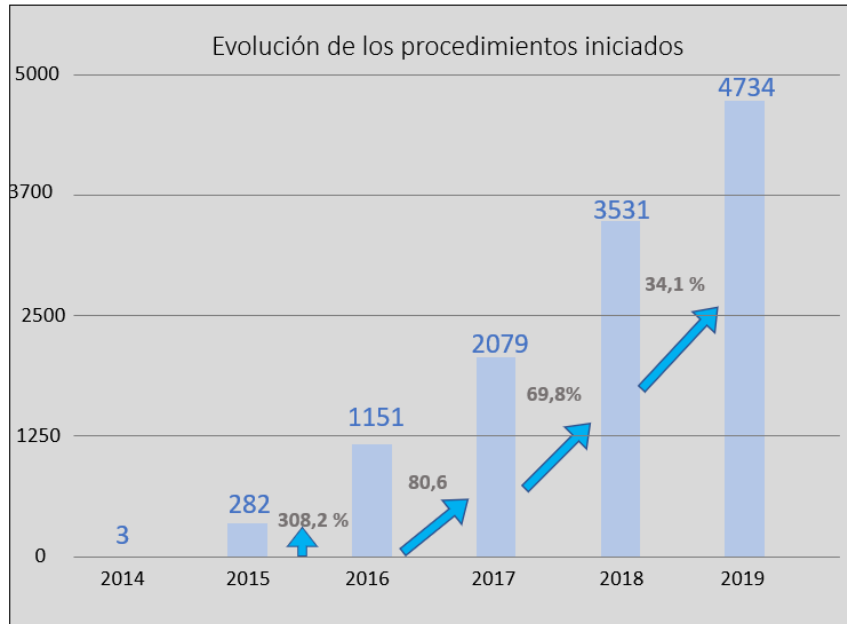
Fuente: SUPERIR

Procedimiento Concursal de Liquidación de Personas: Procedimiento judicial que tiene por finalidad la liquidación rápida y eficiente de los bienes de la persona deudora, el cual permite saldar deudas mediante la venta de los bienes y activos incautados a la

persona. La SUPERIR supervisa el proceso y el actuar del liquidador. (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

Se han realizado 11.780 liquidaciones entre los años 2014 y 2019, donde el 61% de ellas es para hombres y el 39% para mujeres. Al igual que las renegociaciones, los procedimientos de liquidación de personas han aumentado con el tiempo, tal como se ve en la Figura 4.

Figura 4: Evolución de los procedimientos de liquidación de personas.

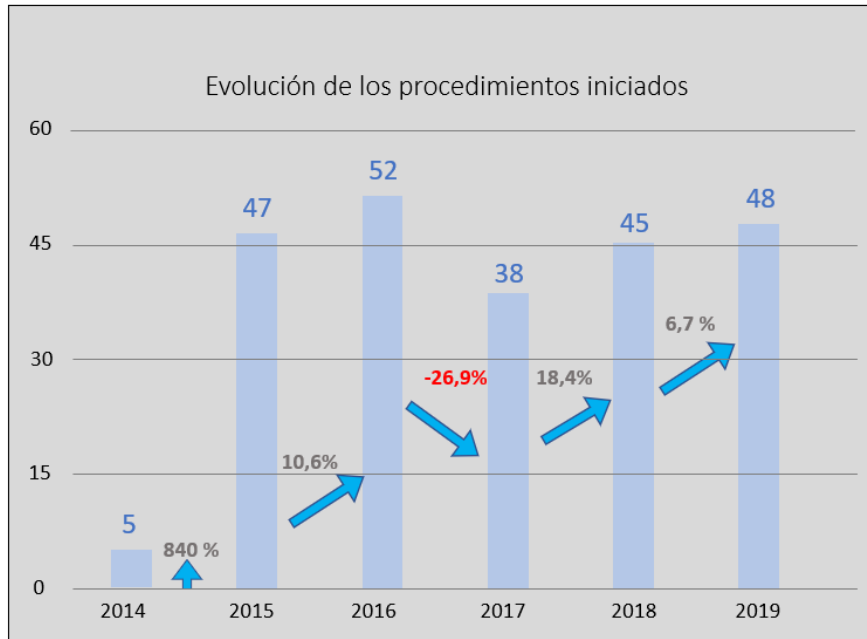


Fuente: SUPERIR

Procedimiento Concursal de Reorganización: Procedimiento judicial que tiene por finalidad la reestructuración de los pasivos y activos de la Empresa Deudora, busca mantener la unidad productiva mientras aún sea viable. La SUPERIR fomenta los acuerdos con los acreedores. (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

Durante la creación de la SUPERIR, hasta el 2019, se han realizado 235 reorganizaciones, el 66% de ellas pertenecen a la Región Metropolitana. El 58% de las reorganizaciones corresponde a empresas grandes, 25% a empresas medianas, 10% a pequeñas empresas y 7% microempresas. La evolución de la cantidad de los procesos de reorganización está en la Figura 5.

Figura 5: Evolución de los procesos de reorganización.

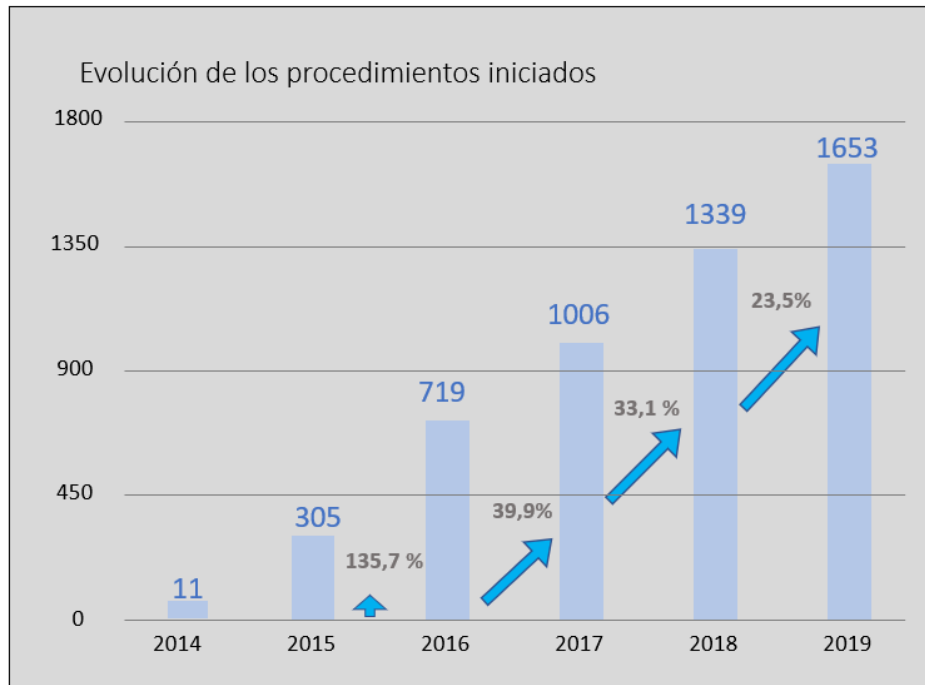


Fuente: SUPERIR

Procedimiento Concursal de Liquidación de Empresas: Procedimiento judicial que tiene por finalidad la liquidación rápida y eficiente de los bienes de la empresa deudora, la cual se somete al procedimiento de manera voluntaria o forzosa. Con este procedimiento se permite el cierre formal de la empresa, se otorga el pago a acreedores y trabajadores y se extinguen los saldos de las deudas que quedaron impagas. (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

Se han realizado 5.033 liquidaciones, las cuales han aumentado con el tiempo como se ve en la Figura 6. De estas liquidaciones de empresas, el 41% corresponde a pequeñas empresas, el 23% a medianas empresas, el 21% a microempresas y el 15% a grandes empresas.

Figura 6: Evolución de los procesos de liquidación de empresas.



Fuente: SUPERIR

El presupuesto que tiene la Superintendencia es de \$6.500.915.000 (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2019), el cual aumenta en un 4,2% anualmente, principalmente para hacer frente al número de causas, autonomía regional, acercamiento de los derechos de la Ley N° 20.720 a la ciudadanía y fortalecimiento de la labor fiscalizadora (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2017).

La tasa de admisibilidad de los procedimientos fue un 70% durante el 2019, y durante el 2018 se tuvo un 68% de admisibilidad. Al mismo tiempo hay un mayor acceso en la primera presentación de antecedentes. Comparando el año 2018 con el 2019, hubo un aumento del 10% en las personas que acceden al procedimiento de renegociación en su primera presentación, lo cual se traduce en menos gasto para el usuario en términos de movilización (no durante la emergencia sanitaria), trámites y solicitud de documentación.

De esta forma se puede apreciar que la Superintendencia tiene un rol relevante en la sociedad con su misión de promover el reemprendimiento en personas/empresas en quiebras o con sobreendeudamientos. Los dos procedimientos concursales que más se realizan son el de liquidación de personas y el de renegociación. Estos han ido aumentando a través de los años, por lo que es indudable la importancia de estos procesos en la Superintendencia. Por esta misma razón deberían estar en constante revisión para encontrarles mejoras y poder aumentar la calidad de servicio que entregan.

1.3 PROCEDIMIENTO DE RENEGOCIACIÓN

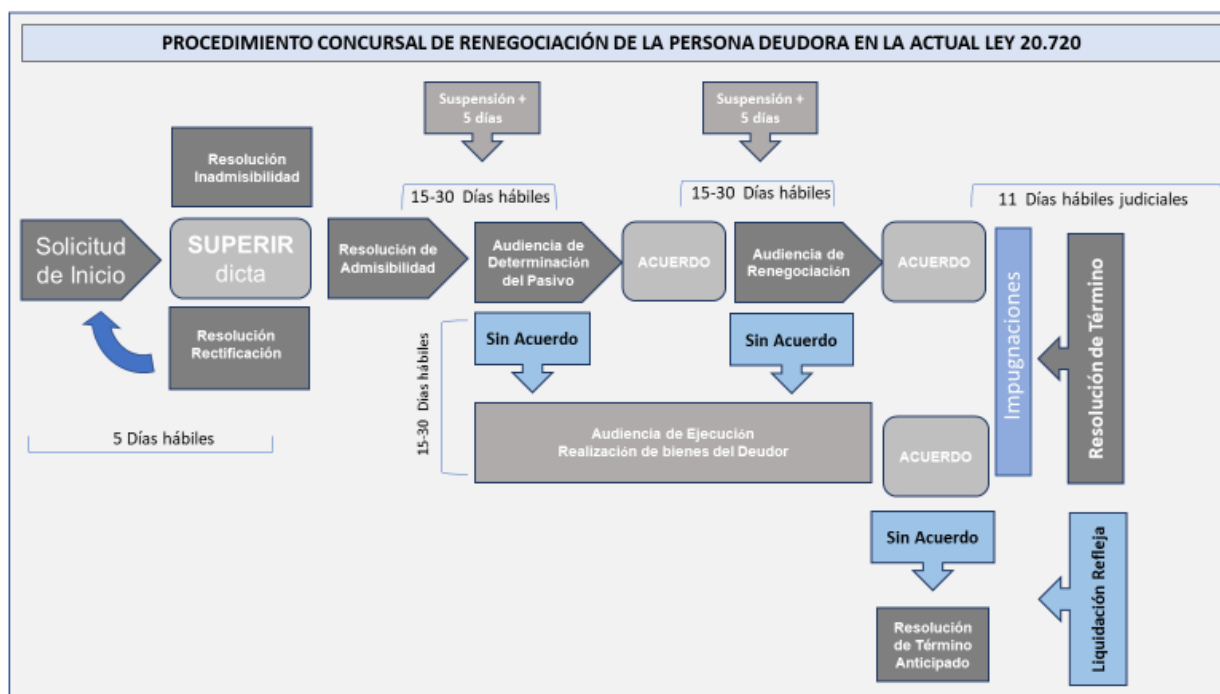
El trabajo de esta memoria es realizado en el Procedimiento de Renegociación del Departamento Jurídico de la Superintendencia.

Como antecedente general de este proceso, se tiene que el perfil de las personas que realizan una renegociación es:

- Tienen una edad promedio de 30 y 44 años
- 44% son mujeres y 56% hombres
- El tramo promedio de ingreso es entre \$250.000 y \$500.000

A continuación, en la *Figura 7*, se muestra el flujo del proceso de renegociación, que muestra cómo funciona este procedimiento. Las etapas se describen de acuerdo con la Ley 20.720.

Figura 7: Flujo del proceso de renegociación.



Fuente: Registros internos de la organización

El procedimiento de renegociación se inicia por la persona deudora ante la Superintendencia a través de la presentación de la **Solicitud de Inicio**, disponible en la página web, llamado Módulo de Atención a Público, y en las dependencias de la SUPERIR.

Luego de 5 días hábiles, la Superintendencia debe indicar si la solicitud presentada es admisible, inadmisibles o es rectificadas. Esto es a través de resoluciones que indican tales resultados. Solo con la Resolución de Admisibilidad se puede pasar a las siguientes etapas.

La primera audiencia que tiene este proceso es la **Audiencia de Determinación del Pasivo (ADP)**, donde, como su nombre lo dice, determina el pasivo que posee la persona deudora. Este procedimiento se debe realizar entre 15 y 31 días hábiles luego de la Resolución de Admisibilidad. Para llegar a acuerdo, deben votar a favor la mayoría absoluta de los acreedores y la persona deudora, si esto se cumple, se debe realizar la Audiencia de Renegociación después de 14 días y antes de 31 días desde la Resolución. En caso de no llegar a acuerdo se puede suspender la audiencia solo por una vez hasta por 5 días, con el fin de propender al acuerdo. Si aun así no se llega a un acuerdo respecto del pasivo, se debe citar una audiencia de ejecución, la que deberá realizarse después de 14 días y antes de 31 días desde la Resolución de Admisibilidad.

La **Audiencia de Renegociación** es en la cual se acuerda la renegociación de las deudas de la persona deudora. Se llega a acuerdo con el voto de la persona deudora y de dos o más acreedores que en conjunto representen más del 50% del pasivo reconocido. Si no se llega a un acuerdo, la SUPERIR podrá suspender esta audiencia solo por una vez, hasta por 5 días, con el fin de propender al acuerdo. Si aun así no se llega a un acuerdo, se debe citar una audiencia de ejecución, la que deberá realizarse después de 14 días y antes de 31 días. Si se llega a acuerdo y no hay impugnaciones, la SUPERIR declara el Término del procedimiento.

En la **Audiencia de Ejecución** se presenta una propuesta de realización del pasivo de la persona deudora. El acuerdo de ejecución contiene la forma en que serán realizados los bienes de la persona deudora y el pago a los acreedores señalados en dicho acuerdo. Si no se llega a un acuerdo, la Superintendencia remite los antecedentes al tribunal competente del domicilio la persona deudora, el cual dicta la correspondiente Resolución de Liquidación. En caso de acuerdo, la SUPERIR debe declarar el Término del procedimiento. Si no hay acuerdo se declara el Término anticipado.

2. PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

El problema que tiene hoy en día la Superintendencia es que no se está garantizando el cumplimiento de los plazos ni el buen resultado del proceso. Esto se puede ver en los tiempos de tramitación, que han aumentado con el tiempo. Una causa de esto es que el proceso de renegociación es muy manual, ya que depende de cada funcionario y está muy expuesto al error humano. Otra de las causas es que no se tiene un control de gestión del procedimiento completo, solo se cuenta con un indicador de tiempos de tramitación, a nivel de la SUPERIR. Se puede ver que el proceso no está entregando la mejor calidad a través de los reclamos que recibe.

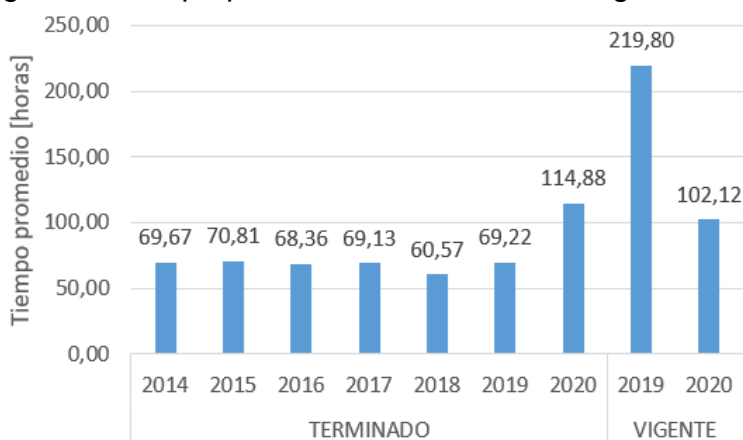
En los siguientes apartados se encuentra la justificación de este problema. Se explicarán a macro modo, los tiempos de tramitación del proceso, las herramientas computacionales que se usan, el control de gestión que se tiene y los reclamos que recibe el proceso.

2.1 TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación es el tiempo que ocurre desde que se declara admisible la solicitud hasta que se declara el término del procedimiento de renegociación. Se mide en días hábiles.

El tiempo promedio de tramitación se ha mantenido estable durante los años 2014 a 2017, en los cuales era cercano a los 69 días hábiles promedio. Durante el 2018 este tiempo promedio disminuyó y llegó a los 60 días hábiles promedio. Luego aumentó hasta los 69 días hábiles durante el 2019 y hasta Septiembre del 2020 tuvo otro aumento y lleva 114 días promedio de tiempo de tramitación. Cabe destacar que del año 2019 quedan 5 renegociaciones pendientes, por lo que, de considerarlas cuando se termine su procedimiento, podría provocar que se aumente el tiempo de tramitación, ya que el promedio de estas renegociaciones es sobre los 200 días. Además, otro punto a considerar es que las renegociaciones que están vigentes durante el 2020 tienen un tiempo promedio sobre los 100 días, lo que quiere decir que cuando finalicen se seguirá teniendo una duración promedio de más de 100 días. La gráfica de los tiempos promedios se puede ver en la Figura 8.

Figura 8: Tiempo promedio de tramitación según estado.



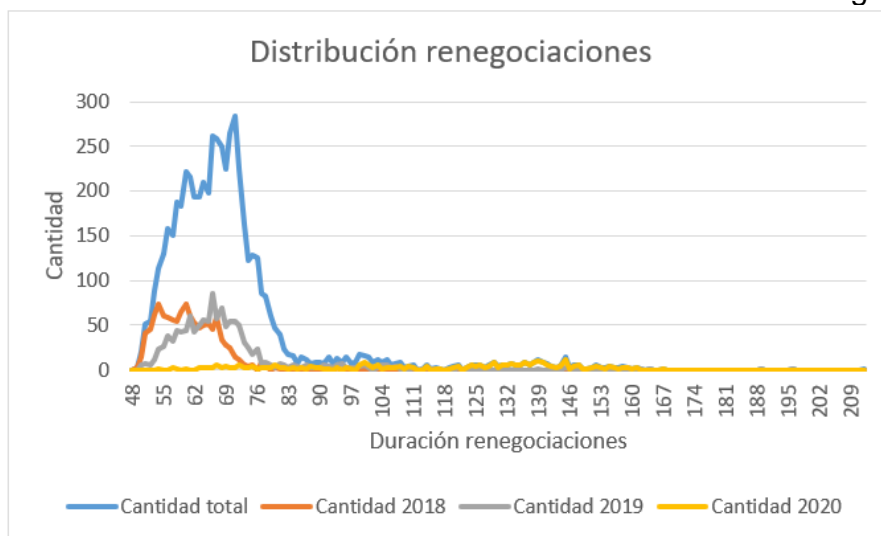
Fuente: Renegociaciones históricas. Elaboración propia.

Que haya un aumento del tiempo de tramitación quiere decir que está disminuyendo la calidad que se entrega hacia los clientes de la SUPERIR. Esto se puede explicar ya que como han aumentado las renegociaciones en el tiempo, la capacidad está siendo estresada.

En la Figura 9 se pueden ver cómo están distribuidos los días de duración de las renegociaciones durante los años 2018, 2019, 2020 y el total general del 2014 al 2020 llamado cantidad total. Se ve que el año 2018 la mayoría de las renegociaciones duran menos de 69 días, en cambio, durante el 2019 cambia la distribución y la mayoría de las renegociaciones tienen una duración mayor a 62 días. El 2020 tiene solo 165 datos, pero se ve que no hay ninguna tendencia, si no que está distribuida mayoritariamente entre los 100 y los 146 días. El total general entre el año 2014 y 2020 tiene una duración entre

los 48 y 83 días, su moda está entre los 69 y 76 días. Cabe destacar que ninguna renegociación dura menos de 48 días y el máximo tiempo de una es 459 días.

Figura 9: Distribución de la cantidad de días de duración de las renegociaciones



Fuente: Renegociaciones históricas. Elaboración propia.

En términos de cambio porcentual del tiempo de tramitación, se tiene la Tabla 1. Para interpretarla, se considera que en el año 2015 aumentaron en un 1,64% los tiempos de tramitación con respecto al año 2014. De esta forma se puede ver que en los dos últimos años los tiempos de tramitación han ido en aumento, en un 14,38% durante el 2019 con respecto al 2018, y un 65,97% con respecto al 2019.

Tabla 1: Cambio porcentual por año y evento.

Año	Cambio porcentual término
2015	1,64%
2016	-3,46%
2017	1,13%
2018	-12,39%
2019	14,28%
2020	65,97%

Fuente: Renegociaciones históricas. Elaboración propia

2.2 CONTROL DE GESTIÓN

En cuanto al control de gestión que tiene la Superintendencia, esta posee 4 indicadores en general, de los cuales, 2 son para la fiscalización, 1 para la atención de clientes y ciudadanos y 1 para el procedimiento concursal de la persona deudora (Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, 2020)

El indicador que se tiene en el procedimiento de renegociación es “Porcentaje de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t con un tiempo de tramitación menor o igual a 75 días hábiles”. Este indicador es medido anualmente, por lo que, durante el año, no se obtiene información sobre cómo va el indicador.

La meta que tenía la SUPERIR para el 2020 era que el 95% de sus renegociaciones tuvieran un tiempo menor a 75 días. Cabe destacar que durante el 2018 se logró un 94% y durante el 2017, un 77% de los procedimientos con una duración de menos de 75 días. Pero durante el 2020, el promedio es incluso sobre los 75 días, es decir, más de la mitad de las renegociaciones tienen una duración sobre lo esperado.

2.3 USO DE LA TECNOLOGÍA

Una de las causas del problema explicado es el uso de la tecnología en la SUPERIR. Esto se puede ver en que para postular al proceso de renegociación se utiliza el Módulo de Atención a Público, que es donde se suben los documentos necesarios para acceder a una renegociación. Este Módulo es ineficiente según Andrés Paniagua, abogado colaborador de la Superintendencia, ya que menciona que hay postulantes que no cumplen con ciertos requisitos mínimos, pero aun así el sistema los deja ingresar. También existe el Módulo de Funcionarios, que de igual manera podría ser mejorado para que sea eficiente, ya que este Módulo genera que los trabajadores encargados de revisar la información ocupen tiempo en actividades de poco valor.

Otro problema que describe Carlos Reyes, Jefe de Unidad Estratégica, y Josefina Errázuriz, Jefa del departamento de Renegociación, es que para obtener la Resolución de Admisibilidad se tienen 5 días para revisar los datos y entregarla, pero la capacidad comienza a ser estresada por el poco tiempo que se tiene para realizar esta función. Explican que esto se debe por el limitado tiempo para realizar la tarea de la revisión y las otras tareas del mismo proceso, pero al ser la tarea de revisión la que menos tiempo posee para su realización y en la que más realizan un trabajo manual, consideran que los recursos (abogados y contadores) se están fatigando.

2.4 RECLAMOS

Una forma de medir la calidad de servicio que tiene la SUPERIR es a través de la cantidad de reclamos que recibe. Durante el año 2019 la Superintendencia recibió 72 reclamos, la mayoría con respecto a la entrega de información. Es decir, solicitan información que debió ser entregada y no fue así, o solicitan información que está disponible pero por algún motivo desconocen dónde está. La segunda causa más frecuente de reclamos es la no conformidad con el proceso. Estas disconformidades pueden ser con respecto a la admisibilidad del proceso, a las audiencias o al servicio entregado por la SUPERIR. El tercer reclamo más frecuente es el error en el acta. Las personas deudoras o los acreedores reclaman que el acta de las audiencias tiene errores que pueden llevar o llevan a un mal desarrollo del proceso. Finalmente, la última causa de reclamo es el error

en el sistema. Puede ser el sistema de donde se ingresa la información para la solicitud de renegociación o el sistema para ingresar objeciones, reclamos, entre otros.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este trabajo de título es realizar una propuesta de rediseño del proceso de renegociación para mejorar su eficacia, disminuir errores y mejorar la calidad de servicio entregada por la SUPERIR.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para lograr el objetivo general propuesto, se tienen los siguientes objetivos específicos.

1. Determinar causas de la ineficiencia del proceso de renegociación para encontrar oportunidades de mejora
2. Proponer mejoras a la forma de llevar el proceso de renegociación
3. Entregar un sistema de control de gestión que asegure una mayor eficiencia del proceso

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1 VALOR PÚBLICO Y CALIDAD DE SERVICIO

La SUPERIR es un servicio público, por lo que se debe considerar el valor público que entrega. El valor público es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta a la ciudadanía (Escobar, 2016), las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer las necesidades propias de la población. Tal como dice Moore, el valor público se crea mediante el control de los supervisores, así como la satisfacción de los clientes, lo cual da paso al siguiente concepto importante en este trabajo de título, que es la calidad de servicio percibida por los usuarios. Moore define un triángulo estratégico para concebir el valor público: (Moore, 1998)

- En qué medida el propósito genera valor público
- En qué medida recibirá el apoyo político y legal
- En qué medida es viable administrativa y operativamente

La calidad de servicio percibida por los usuarios es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio realmente recibido. Se debe considerar, ya que la SUPERIR entrega un servicio público, que como todo servicio debe ser percibido con una buena calificación. Devoto habla en La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público (Devoto, 2003) de 10 dimensiones para medir la Calidad de Servicio percibida por los usuarios, que son las siguientes:

- Fiabilidad

- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Accesibilidad
- Comunicación
- Comprensión del usuario
- Elementos tangibles (evidencias físicas del servicio)

El valor público y la calidad de servicio son puntos importantes para considerar en la Superintendencia, que al ser un órgano del Estado entrega un valor público y este debe tener una buena calidad de servicio. La SUPERIR debe tener accesibilidad, buena comunicación, comprensión al usuario y capacidad de respuesta; estos puntos son fundamentales en la calidad de servicio. Por lo mismo, deben ser considerados en el trabajo realizado a la SUPERIR. Se busca aumentar la calidad del servicio a través de estos puntos mencionados.

4.2 GESTIÓN DE PROCESOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

Juan Bravo en su libro “Gestión de Procesos” habla sobre este concepto y determina 4 ciclos con 9 fases para cumplir la gestión de procesos. Define la gestión de procesos como una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (Bravo, 2011).

A continuación, se presentan los 4 ciclos con sus respectivas fases:

Ciclo 1: Desde la estrategia. Se refiere a que la incorporación de la gestión de procesos debe estar expresada en el plan estratégico. Tiene una fase:

- Incorporar la gestión de procesos en la organización: conlleva designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización. Se deben definir las prioridades del rediseño del proceso.

Ciclo 2: Modelamiento visual de los procesos. Tiene dos fases:

- Diseñar el mapa de procesos: consiste en ver la totalidad de los procesos de la organización, que son, el proceso de dirección estratégica, los procesos del negocio y los procesos de apoyo. Desde esta visión de conjunto se comienza a segmentar y detallar. Este mapa es vital para elaborar el plan estratégico de la organización, porque ayuda a tomar conciencia visual de la misión.

- Representar los procesos mediante modelos visuales: incluye flujogramas de información y listas de tareas, donde también se realizan observaciones y recomendaciones generales. Se debe tener una representación lógica hacia las personas, no a la lógica del software. Describir los procesos es el primer nivel de cambio, en donde el flujograma de información sirve para representar visualmente el flujo de información entre las actividades del proceso. Se describe el flujo normal de los eventos.

Ciclo 3: Intervenir procesos modelados. Este ciclo exige conocer previamente la totalidad de los procesos a nivel del modelamiento visual. Posee cuatro fases:

- Gestión estratégica de procesos: contempla priorizar procesos desde lo indicado en la estrategia e incluye la definición de indicadores y de dueños de procesos. También señala los objetivos para la optimización de procesos (mejora o rediseño).
- Mejorar procesos: se refiere a definir y aplicar las mejoras para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior.
- Rediseñar procesos: está referido a la definición y aplicación de una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase de gestión estratégica de procesos. Se suman en esta fase los aportes de la gestión de proyectos porque el rediseño se orienta al cambio mayor.
- Formalizar procesos: contempla elaborar el procedimiento como detalle completo de un proceso optimizado. Debe asegurarse que la nueva práctica se incorpore y mantenga en la organización.

Ciclo 4: Durante la vida útil del diseño del proceso formalizado. Este ciclo exige que el proceso esté formalizado producto de un diseño reciente o de una optimización. Consta de dos fases:

- Controlar procesos: se refiere al seguimiento, al cumplimiento de estándares y a la reacción en caso de situaciones fuera del estándar. Este rol lo cumple el dueño del proceso.
- Mejora continua: está referido al diseño y la práctica de cómo el diseño del proceso se continuará perfeccionando tanto para adaptar a la realidad como para capitalizar innovaciones.

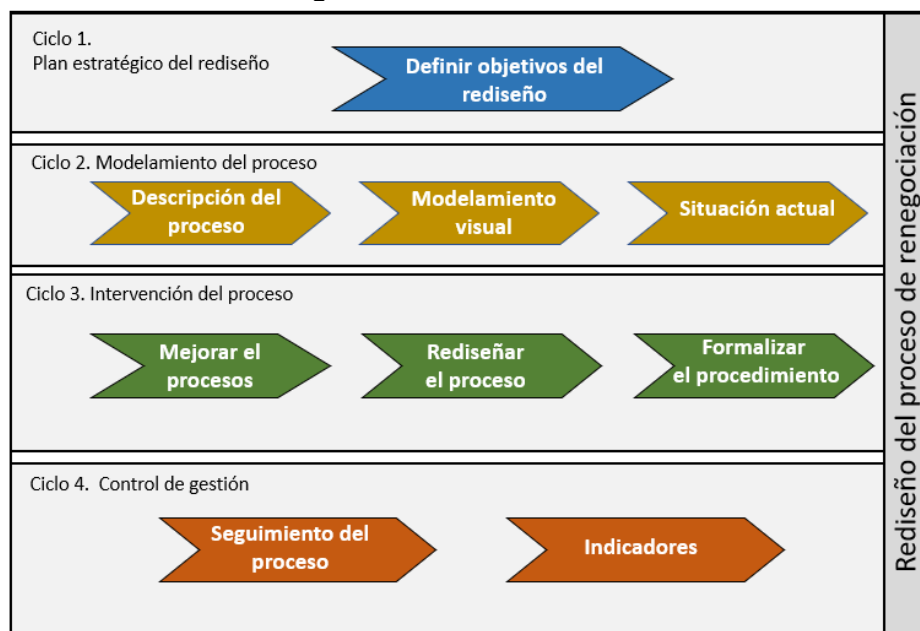
Para el modelamiento visual del proceso, también se considera lo explicado por Juan Bravo en su libro. Por lo tanto, cuando se realice la representación visual del proceso, se considerarán las siguientes normas:

1. Intuición: De acuerdo con el sentido común o percepción. Hacer caso de la intuición se verá en que algo cambió en la realidad o existe un problema de enfoque que verdaderamente afecta el diseño.
2. Simplicidad: El diseño se tiene que ver y ser fácil de entender.
3. Orientación al cliente: El diseño debe estar centrado en el cliente, se tiene que saber la realidad del cliente y ofrecer soluciones a su problema.
4. Totalidad: Corresponde a la necesidad de una visión holística del problema. Es importante captar la realidad y llevarla al modelo.
5. Generalización: Cada problema, apropiadamente planteado es un caso particular de un problema general más fácil de resolver.
6. Transacciones presentes para la actualización de la información: Es vital considerar la forma en la que se actualizarán las transacciones del proceso cuando se necesite corregir información.
7. Calidad de la información: Se debe asegurar la calidad del manejo de datos del proceso, tal como ingresarlos una sola vez, con todas las validaciones necesarias, en el punto de origen, por el mismo originador del dato, entre otros.

5. METODOLOGÍA

La metodología usada está basada en el Marco Conceptual, principalmente en la Gestión de Procesos de Juan Bravo; la aplicación del Marco Conceptual en el trabajo que se realiza se ve visualmente en la Figura 10, donde se aplican los conceptos de la gestión de procesos, los siguientes puntos son la explicación de ella:

Figura 10: Ciclos rediseño.



Fuente: Libro Gestión de procesos de Juan Bravo. Elaboración propia.

1. Plan estratégico del rediseño: En esta primera etapa del trabajo se deben definir los objetivos estratégicos del rediseño, los cuales deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
2. Modelamiento del proceso: Consiste en el mapeo general del proceso, reconociendo su nivel de complejidad, para posteriormente realizar el correspondiente modelamiento. Este último se realizará a través de un flujograma de información para describir el proceso de manera simple y resumida. Se utiliza el lenguaje BPMN.

Se identifican los procesos existentes, junto con la descripción de estos, además se detalla la existencia de software de apoyo a los procesos. La realización de estas actividades se hace a través de entrevistas con los actores involucrados, que participan activamente en el proceso a rediseñar. También se realiza un análisis de la situación actual, como los tiempos de ejecución que se tiene, entre otros, y se explicitan los problemas encontrados en todo ámbito.

El modelo es validado con actores relevantes en la organización.

3. Intervención del proceso: En base a oportunidades de mejora encontradas, a través de entrevistas y el análisis del funcionamiento de la organización, se busca una herramienta o cambio que pueda mejorar el proceso actual de renegociación. Además, tiene que ser acorde al objetivo planteado y a la estrategia de la organización.

Se formaliza el proceso, dejándolo explícito en el rediseño que se plantea, y nuevamente se valida con actores relevantes en la organización. Se busca validar la factibilidad de realizar los cambios propuestos tanto operacional como económicamente hablando. Para lo último se debe realizar una evaluación económica del proyecto.

4. Control de gestión: Consiste en el seguimiento del proceso. Se deben definir indicadores que permitan controlar y mejorar los procesos, incluyendo la satisfacción de clientes y la eficiencia operacional. También se debe definir la forma de obtener la información de los indicadores y cómo actualizarla.

6. ALCANCES Y RESULTADOS ESPERADOS

El trabajo de título considerará el proceso de renegociación en la Región Metropolitana. Además, este trabajo no considera la implementación de las mejoras. Durante el desarrollo del trabajo no se implementarán los cambios, solo se plantearán mejoras y la forma de llevarlas a cabo.

Los resultados esperados de este trabajo son encontrar los puntos críticos del proceso de renegociación, para poder proponer mejoras al proceso y que sea más eficiente la SUPERIR, mediante una mejor utilización de recursos, buscando disminuir errores y entregar una mejor calidad del servicio.

Otro de los resultados esperados es entregar sugerencias a la Superintendencia para mejorar el proceso de renegociación. Estas sugerencias serán cambios en la forma en que se realiza el trabajo, las herramientas que se utilizan y para el control que se tiene del proceso.

Se espera entregar un control del proceso, a través de indicadores relevantes para este. Como no se implementarán los cambios, se entregarán recomendaciones de como implementarlos.

Finalmente, se dará una valoración de las soluciones propuestas, una evaluación de los cambios para ver si efectivamente es mejor la situación actual o la mejorada.

7. DESARROLLO DEL TRABAJO

El desarrollo del trabajo está ligado a la metodología propuesta y lo relacionado a la gestión de procesos. Primero se desarrollará el plan estratégico del rediseño, es decir, definir los objetivos estratégicos de este. Luego vendrá el modelamiento del proceso, que es todo lo que tiene relación con la situación actual y cómo se lleva el procedimiento de renegociación actualmente. La tercera tarea es la intervención del proceso, en donde se explicará el rediseño propuesto y todo lo que implica. Finalmente vendrá el control de gestión del proceso, con todo lo relacionado a indicadores y cómo implementarlos.

7.1 PLAN ESTRATÉGICO DEL REDISEÑO

Esta sección corresponde al ciclo 1 de la gestión de procesos, en donde se definen los objetivos del rediseño. Para definirlos, primero se deben considerar los objetivos estratégicos de la Superintendencia para poder alinearlos a ellos. Los de la SUPERIR son:

1. 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.
2. Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.

3. Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos/as los/as usuarios/as en los distintos servicios que la SUPERIR otorga a la ciudadanía.
4. 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.
5. Fortalecer la autonomía de las coordinaciones regionales, acercando los servicios de la SUPERIR a todos los ciudadanos/as del país.

Por lo tanto, considerando los objetivos de la Superintendencia, los objetivos del rediseño del proceso de renegociación serán:

1. Facilitar el proceso de renegociación.
2. Entregar control a través de indicadores.
3. Entregar una forma de distribución del trabajo objetiva.
4. Mejorar la calidad del servicio entregada por la Superintendencia.

Los objetivos del rediseño están alineados principalmente con los objetivos estratégicos 1, 2, 3 y 4 de la Superintendencia porque mejora la eficiencia del proceso, optimiza los recursos y, principalmente, mejora la calidad del servicio ofrecida por la SUPERIR.

7.2 MODELAMIENTO DEL PROCESO DE RENEGOCIACIÓN

Esta sección corresponde al ciclo 2 de la gestión de procesos, incluye la descripción del proceso, el modelamiento visual y la situación actual.

Antes de la descripción del modelo como tal, es necesario aclarar que el procedimiento de renegociación ha tenido revisiones anteriores para poder mejorarlo. Esto indica que el proceso es importante para la SUPERIR y que ha tratado de mejorar su gestión a través de los años.

La descripción del proceso como tal contempla 3 subsecciones, primero se describirán las actividades y tareas que se realizan. Luego vendrá la descripción de las plataformas utilizadas en todo el proceso, que son el Módulo de Atención a Público y el Módulo de Funcionarios, que son fundamentales para el desarrollo del Procedimiento Concursal de Renegociación.

Cabe destacar que se realizó una memoria para realizar un rediseño del proceso de atención y revisión del procedimiento concursal de renegociación de personas, en el año 2017 por la ingeniera Mabel Espinoza. En esta memoria se dan recomendaciones para que la información entregada por la SUPERIR en la página web sea con un lenguaje simple y fácil de entender para los usuarios. Además, propone que las personas deudoras revisen antes los requisitos para poder acceder a una renegociación. Es decir, la memoria está enfocada principalmente en lo que se hace antes de la postulación al procedimiento de renegociación y trata de que se produzcan menos inadmisibilidades por no cumplimiento de los requisitos. Está más enfocada en la persona que postula que en el funcionamiento de la SUPERIR. (Espinoza, 2017)

7.2.1 DEFINICIONES CLAVE

Antes de hacer la descripción del proceso, se deben definir ciertos puntos que serán claves para entender todo el proceso de renegociación.

Persona deudora: Para que las personas se sometan a un proceso de renegociación deben cumplir ciertas condiciones, primero ser personas deudoras, que son:

- Las personas naturales sujetas a un contrato de trabajo
- Cualquier persona natural sujeto de crédito tales como dueñas de casa, estudiante, jubilados, entre otros.

Para postular, la persona deudora debe tener 2 o más obligaciones vencidas por más de 90 días, actualmente exigibles, que provengan de obligaciones distintas y que sumen en total más de 80 unidades de fomento. Además, no debe haber sido notificada de una demanda de liquidación forzosa o de cualquier otro juicio ejecutivo iniciado en su contra, que no sea de origen laboral.

Antecedentes que debe presentar la persona deudora: Cuando la persona deudora presenta su solicitud de inicio debe presentar la siguiente documentación:

- a. Declaración jurada con las obligaciones del deudor, vencidas o no, sean o no actualmente exigibles, y de todos sus acreedores con indicación del monto de deuda de cada uno, o su saldo, según corresponda. Debe dejar expreso los datos de contacto como el nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico del acreedor y su representante legal, si aplica. Los documentos que acompañan son los que acrediten el monto de todas las deudas vencidas y al día, con el nombre, logo del acreedor que emite el documento y/o el timbre y firma de uno de sus dependientes. Deben incluirse las deudas descontadas por planilla y las pensiones de alimentos, acompañando acta de mediación o resolución del tribunal de familia respectivo.
- b. Declaración jurada de todos los ingresos que percibe, sean fijos o esporádicos, junto con la documentación que los acrediten, como lo son: 3 últimas liquidaciones de sueldo, contrato de trabajo, declaración jurada propia indicando actividad ejercida, declaración jurada de tercero aportante, documentos en que conste el pago de licencias médicas, seguro de cesantía, certificado de retiros en caso de tener participaciones en sociedades, entre otros.
- c. Declaración jurada con el listado completo de sus bienes, con indicación de aquellos que son inembargables, los gravámenes y prohibiciones que les afecten. Los documentos que acompañan son certificado de anotaciones vigentes que emite el Registro Civil y permiso de circulación si tiene vehículo; si tiene vivienda debe traer certificado de dominio vigente, certificado de hipotecas y gravámenes que emite Conservador de Bienes Raíces y certificado de avalúo fiscal de la vivienda que se obtiene en la página de Servicio de Impuestos Internos.
- d. Propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes. Debe ser presentada como se muestra en la Figura 11.

Figura 11: Ejemplo propuesta de renegociación.

NOMBRE DEL ACREEDOR	MONTO DE LA DEUDA DECLARADA	VALOR CUOTA PROPUESTA	PLAZO PROPUESTO	CONDICIONES PROPUESTAS
Banco 1	\$3.500.000	\$58.333	60	Consolidar todos mis productos, cuota fija y 3 meses de gracia
Banco 2	\$1.200.000	\$50.000	24	Cuota fija y 3 meses de gracia
Cooperativa	\$820.000	\$34.166	24	Cuota fija y 3 meses de gracia
Caja de Compensación	\$300.000	\$16.666	18	Mantener las condiciones pactadas sin modificación

Fuente: www.superir.gob.cl

- e. Declaración jurada en que conste que es persona deudora, o si ha iniciado actividades comerciales, no debe haber prestado servicio por dichas actividades durante los veinticuatro meses anteriores a la solicitud de renegociación. Se incluye el certificado de cotizaciones previsionales de los últimos 12 meses en que conste el RUT de la entidad pagadora.
- f. Declaración jurada en que conste que no se le ha notificado de la demanda de Liquidación, o similar, iniciada en su contra que no sea de origen laboral.
- g. Copia de la Cédula de Identidad por ambos lados
- h. Informe de deudas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el certificado de deudas emitido por el Boletín Comercial.
- i. Carpeta tributaria para solicitar créditos, informe de boletas de honorarios emitidas e informe de boletas de terceros recibidas e informe de agentes retenedores (incluyendo su detalle), correspondiente a los tres últimos periodos tributarios. En caso de tener participación en sociedades, deberá acompañar la Carpeta Tributaria para solicitar créditos, correspondiente a los últimos tres periodos tributarios, de las sociedades en que participe.

Boletín Concursal: Es una plataforma web donde se publican todas las resoluciones, como la de admisibilidad, del acuerdo de renegociación, las actas de las audiencias, entre otras.

Oficina de partes virtual: Es donde llegan objeciones u observaciones, puede ser antes, durante o después del procedimiento concursal de renegociación. El tipo de objeciones u observaciones que llegan puede ser para pedir prórroga en el caso de necesitar más tiempo en la rectificación; consultas, reclamos, felicitaciones; objeciones en caso de los acreedores, en caso de que el monto de la deuda no corresponda, entre otros; pueden ser recursos administrativos, etc.

Término del procedimiento: Renegociación se da cuando vence el plazo para impugnar el Acuerdo de Renegociación o el de Ejecución, o si hay impugnaciones, estas hayan sido resultas y desechadas.

Término anticipado: Para que ocurra un término anticipado del procedimiento de renegociación deben ocurrir las siguientes situaciones:

1. Si la persona deudora infringe la prohibición de ejecutar actos y celebrar contratos relativos a sus bienes embargables, que formen parte de Procedimiento Concursal de Renegociación.

2. Si la persona deudora deja de cumplir alguno de los requisitos señalados.
3. Si no se arriba a acuerdo en la audiencia de ejecución.
4. Si con posterioridad al inicio del procedimiento aparecieren bienes no declarados por la persona deudora.

7.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En la presente sección se describirán las tareas que se deben realizar para llevar a cabo el proceso de renegociación, que incluye hacer las revisiones de solicitudes, llevar a cabo las audiencias y llegar a acuerdos para una exitosa renegociación. Para el buen entendimiento del proceso, se describirán brevemente los recursos y las plataformas que se usan en la SUPERIR.

Encargado/a Unidad Análisis Jurídico y Encargado/a Unidad Análisis Contable: En lo que respecta al proceso de renegociación de la persona deudora, principalmente se encargan de la asignación de funcionarios como también de fijar las fechas de las audiencias.

Funcionario/a Unidad Análisis Contable: En cada una de sus tareas se encarga principalmente de la parte contable, tanto en la revisión de las solicitudes como en todo lo relacionado a las audiencias.

Funcionario/a Unidad Análisis Jurídico: En cada una de sus tareas se encarga principalmente de la parte jurídica, tanto en la revisión de las solicitudes como todo lo relacionado a las audiencias.

Módulo de Atención a Público: Es la plataforma utilizada para que las personas deudoras realicen su solicitud de inicio, que es la solicitud para acceder al procedimiento concursal de renegociación.

Módulo de Funcionarios: Es la plataforma utilizada por los funcionarios para revisar las solicitudes de las personas deudoras, para preparar las audiencias y para crear audiencias de forma online.

Resolución: Luego de que la persona deudora presente su solicitud de renegociación, la Superintendencia debe entregar una resolución sobre la solicitud. Esta resolución puede ser de admisibilidad, inadmisibilidad o rectificación. Además, luego de cada audiencia, se debe entregar una resolución sobre el resultado de esta, si se llega a acuerdo o no.

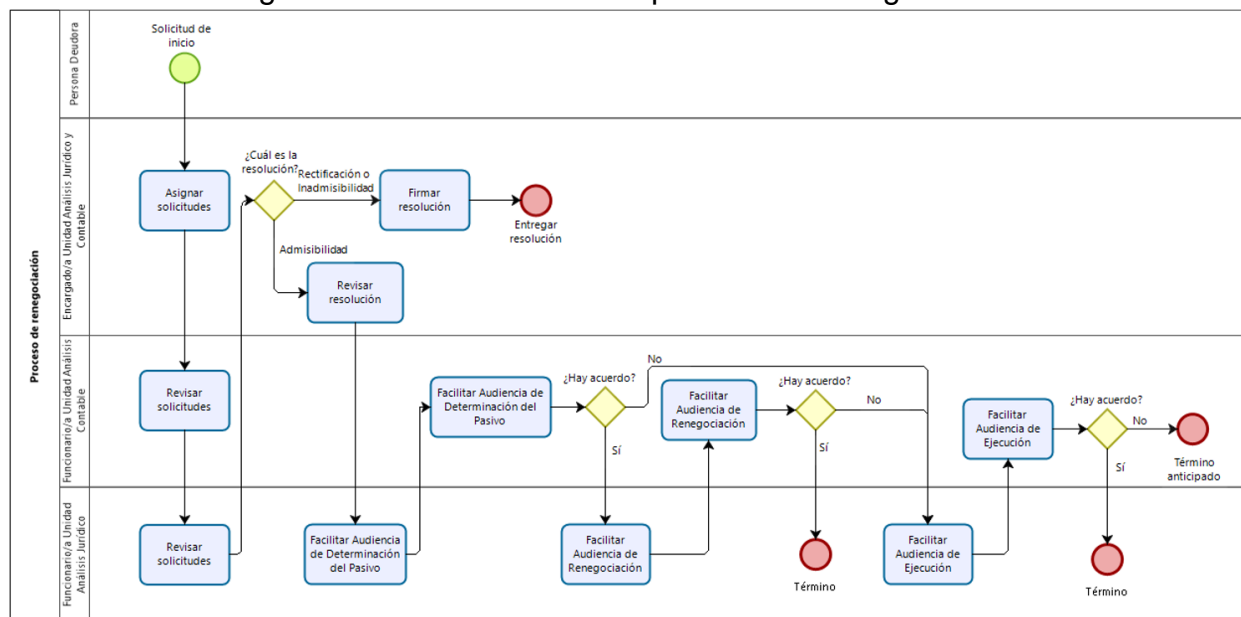
Acta: Es un documento en el que se anota lo sucedido en las audiencias del proceso de renegociación, incluye los acuerdos a los que se llega y el resultado de las votaciones.

Votación: En las audiencias se someten a votación las propuestas de los acuerdos a los que se pretende llegar. Votan los acreedores y la persona deudora, donde cada uno tiene

diferente ponderación en la aprobación del acuerdo, dependiendo de las deudas de la persona deudora.

A continuación, se muestra el flujo del proceso y la descripción de las tareas que se realizan. En la Figura 12 se encuentra el flujo representado en un modelo BPMN. Este flujo se realiza con las entrevistas a los funcionarios/as del proceso y con apoyo del Manual de renegociación (Superir, 2020) principalmente para los documentos que se generan durante el procedimiento.

Figura 12: Modelo BPMN del proceso de renegociación.



Fuente: Creación propia con información recopilada de la SUPERIR.

Las tareas serán descritas de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha según la Figura 12. Son nombradas de la misma forma en la que aparecen en la figura mencionada.

7.2.2.1 Tarea: Solicitud de inicio
Responsable: Persona deudora

La solicitud de inicio que realiza la persona deudora es a través del Módulo de Atención a Público, con la información de acuerdo con la Ley 20.720 y la justificación de ella, tales como nombre, contacto, obligaciones, ingresos, bienes, propuesta de renegociación y declaraciones juradas.

7.2.2.2 Tarea: Asignar solicitudes
Responsable: Encargado/a Unidad Análisis Jurídico y Encargado/a Unidad Análisis Contable

La información de la solicitud de inicio de la persona deudora queda disponible en el expediente virtual con un Rol de procedimiento en el Módulo de Funcionarios, este crea

un flujo de trabajo pendiente en la bandeja de “Mis Tareas” a la cual puede acceder el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Jurídico que debe asignar a un/a funcionario/a de la Unidad de Análisis Jurídico para la revisión de la solicitud.

Para la asignación del trabajo, el/la encargado/a debe extraer el listado diario de ingreso de solicitudes de inicio del día hábil anterior, incorporándolo en un documento Excel en SharePoint llamado “Asignaciones de Carpetas”, en donde debe indicar el número de acreencias que contiene la solicitud de inicio. Este documento Excel se encuentra en SharePoint institucional. Además, en caso de que la solicitud ya haya sido ingresada anteriormente (Rectificación) se individualiza a los funcionarios que ya hayan realizado un examen de admisibilidad con respecto al mismo expediente. Así, con la información agregada manualmente, el documento Excel, calcula y asigna el tiempo estimado que tomará la revisión de antecedentes de acuerdo a los tiempos de revisión de las carpetas y los acreedores.

Los tiempos de revisión que se tienen son:

- Bajo: Promedio 25 minutos. Si tiene entre 2 a 4 acreencias
- Medio: Promedio 72 minutos. Si tiene entre 5 a 12 acreencias
- Alto: Promedio 144 minutos. Si tiene 13 o más acreencias.

Si es una rectificación, el/la encargado/a rebajará manualmente el tiempo estimado al menor valor que tiene la categoría de tiempos.

Dentro de la asignación de trabajo también se tiene que analizar las audiencias que tienen los funcionarios, por lo que el/la encargado/a de Unidad de Análisis Jurídico en conjunto a el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Contable deberán revisar el documento Excel “Asignación de Audiencias”, que se encuentra en el SharePoint institucional, para poder determinar la carga de trabajo de los funcionarios de la Unidad de Análisis Jurídico en el día que deben hacer entrega del informe de revisión de la solicitud de inicio. Como se tienen cinco días hábiles para la revisión de las solicitudes de inicio, se debe considerar la carga de trabajo para cada funcionario en el cuarto día hábil siguiente al día de ingreso de la solicitud de inicio.

La información de la solicitud de inicio de la persona deudora queda disponible en el expediente virtual con un Rol de procedimiento en el Módulo de Funcionarios. Este crea un flujo de trabajo pendiente en la bandeja de “Mis Tareas” a la cual puede acceder el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Contable que debe asignar a un/a funcionario/a de la Unidad de Análisis Contable para la revisión de la solicitud.

Luego, trabaja en conjunto con el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Jurídico para analizar las audiencias. El procedimiento es el descrito anteriormente en la Asignación de solicitudes de parte de el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Jurídico.

Finalmente, el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Contable debe seleccionar el ingreso respectivo y asignar a un funcionario jurídico y contable que revisarán la solicitud. Esto queda registrado en el documento Excel, también en el historial del procedimiento,

en un cuadro de texto. Luego, por sistema, se da a los funcionarios correspondientes la respectiva tarea en “Mis Tareas” del Módulo de Funcionarios.

Otra de las tareas de asignación de solicitudes es fijar la fecha de realización de la audiencia ya sea de determinación del pasivo, renegociación o ejecución. Esta audiencia siempre debe ser entre 15 y 30 días hábiles luego de la Resolución de Admisibilidad. Para poder fijar la fecha y hora de las audiencias, se debe revisar el documento Excel “Calendario de Audiencias de Renegociación”, que se encuentra en SharePoint institucional. Luego debe asignar a dos funcionarios que actúan como facilitadores de los acuerdos que se adopten. Todo esto debe quedar incorporado en el Informe de Revisión Electrónico, de la misma forma, el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Contable traspasa la información al documento Excel “Asignaciones Audiencias”.

7.2.2.3 Tarea: Revisar solicitudes

Responsable: Funcionario/a Unidad Análisis Contable

El/La funcionario/a debe ingresar al Módulo de Funcionarios y realizar una revisión contable de la situación. Además, debe dejar observaciones con respecto a este análisis para que posteriormente el/la funcionario/a jurídico las revise. Todo esto se realiza con los antecedentes entregados por la persona deudora en su solicitud de inicio.

7.2.2.4 Tarea: Revisar solicitudes

Responsable: Funcionario/a Unidad Análisis Jurídico

El/la funcionario/a jurídico debe ingresar al Informe de Revisión Electrónico que ya fue trabajado por el/la funcionario/a contable. Este Informe de Revisión se encuentra en la sección “Mis Tareas” del Módulo de Funcionarios.

Tiene la tarea de revisar la solicitud de acuerdo a los requisitos de la Ley 20.720 y el Oficio Circular SIR N°5 (Oficio Circular SIR N.° 5, 2020). También tiene que revisar las observaciones que haya dejado el/la funcionario/a que haya realizado la revisión contable, en donde debe corroborar si estas constituyen una causal de rectificación o de inadmisibilidad. En caso de que haya disconformidad con lo expresado con el/la funcionario/a contable se debe discutir directamente con este, así como también con el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Contable, en donde se deja constancia en el Informe de Revisión Electrónico.

Luego de la revisión debe confeccionar la Resolución de Admisibilidad. Esta se elabora manualmente, en formato Word y debe corresponder al análisis realizado, el cual puede ser resolución de admisibilidad, rectificación o inadmisibilidad. Hay formatos establecidos en la carpeta institucional de SharePoint. Los metadatos que vienen indicados en el formato no deben ser cambiados por el/la funcionario/a, ya que, de ser así, el documento tendrá algún error que afecte su validez.

Luego de terminar la confección, el/la funcionario/a deberá subirla al Módulo de Funcionarios, seleccionando en su bandeja de tareas el nombre de la persona solicitante

o el Rol de la causa. En el caso de inadmisibilidad, se sube la resolución, indicando que es de inadmisibilidad en la solicitud de inicio, señalando la/s causal/es de inadmisibilidad. En el caso de rectificación, se sube la resolución, indicando que la solicitud de inicio es rectificadora. Finalmente, en caso de admisibilidad, se sube la resolución, indicando que la solicitud de inicio es admisible y se cita a la Audiencia de Determinación del Pasivo.

7.2.2.5 Tarea: Revisar resolución / Firmar resolución
Responsable: Encargado/a Unidad Análisis Jurídico

El/La encargado/a dependiendo del resultado de la resolución deberá visarla, debe comprobar la información que esté en el Informe de Revisión Electrónico, y en caso de no estar de acuerdo con el Informe, deberá revisarlo con el/la funcionario/a contable y jurídico.

7.2.2.6 Tarea: Facilitar Audiencia de Determinación de Pasivo
Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Contable

Esta tarea consta de 3 funciones, las cuales son ingresar la información para la propuesta de determinación de pasivo, confeccionar la propuesta de determinación del pasivo y asistir a la audiencia.

Para ingresar la información de la propuesta se toma el expediente digital del Módulo de Funcionarios, donde está toda la información y documentos de la persona deudora.

Para la confección de la propuesta de determinación del pasivo se tiene una propuesta modelo (planilla). El/La funcionario/a debe completarla dejando reflejados todos los datos que se encuentren en la Resolución de Admisibilidad. Así, lo primero que se debe registrar es el nombre de la persona deudora y la fecha de dictación de la Resolución de Admisibilidad, en la Figura 13 se muestra el modelo y dónde poner tales datos.

Figura 13: Listado de acreedores.

Nombre de la Persona Deudora			
N°	Acreedor	Preferencia	Listado inicial de acreedores (Resolución de admisibilidad)
1			XX-XX-2020
2			
3			
4			
5			
TOTALES			0

Fuente: Manual de renegociación.

El/La funcionario/a debe llenar las columnas del modelo de propuesta del pasivo con el listado de los nombres de acreedores, el monto del crédito, las posibles exclusiones de obligaciones que podrán tener lugar y la determinación de las preferencias de los créditos

declarados por la persona deudora. El/La funcionario/a debe tener cuidado con poner los nombres o las razones sociales correctas de cada uno de los acreedores.

Luego de completar la información necesaria, el/la funcionario/a procederá a analizar la documentación entregada por la persona deudora y deberá completar las “Observaciones SIR en virtud de antecedentes acompañados por el deudor”, las columnas que debe completar se ven en la Figura 14. Estas son el capital de los créditos, intereses, monto total (fórmula), documento que acompaña y observaciones. Todo se debe completar de acuerdo a la información entregada por la persona deudora.

Figura 14: Observaciones SIR - Propuesta determinación del pasivo.

OBSERVACIONES SIR EN VIRTUD DE ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS POR DEUDOR				
Capital	Intereses	Monto total	Documento que acompaña	Observaciones a los documentos
		0		
		0		
		0		
		0		
		0		
0	0	0		

Fuente: Manual de renegociación.

La forma en que queda la Propuesta de determinación del pasivo se aprecia en Figura 15.

Figura 15: Propuesta determinación del pasivo.

						PROPUESTA DETERMINACIÓN DEL PASIVO SIR		
Observaciones y Objeciones presentadas por interesados (Art. 264 N° 5 Ley N° 20.720)						Preferencia	Propuesta de Determinación del Pasivo SIR	Porcentaje Propuesta Determinación del Pasivo SIR
Acreedor	Monto			Documento que acompaña	Observaciones SIR			
	Preferencia	Capital	Intereses	Monto total				
				0		0	0	0,00%
				0		0	0	0,00%
				0		0	0	0,00%
				0		0	0	0,00%
				0		0	0	0,00%
		0	0	0	TOTAL DEL PASIVO		0	0%

Fuente: Manual de renegociación.

Una vez confeccionada la propuesta de determinación del pasivo, el/la funcionario/a debe cargarla en SharePoint institucional y en el Módulo de Funcionarios, en “Expediente”.

En cuanto a la asistencia de la Audiencia de Renegociación, el/la funcionario/a debe presentar la propuesta de determinación del pasivo. También debe presentar las

objeciones u observaciones presentadas dentro del plazo. Si son fuera del plazo deberá estar atento a la votación para que en caso de ser necesario cambiar la planilla, si no, dejar constancia en el acta. Luego, deberá someter a votación a los acreedores, para aceptar o no el monto y preferencia de cada uno de los créditos. El/La funcionario debe registrar todos los votos.

Finalmente, se deberá subir el acta en SharePoint institucional y cargar el expediente digital. Debe subir la resolución según sea el resultado de la audiencia.

7.2.2.7 Tarea: Facilitar Audiencia de Determinación de Pasivo **Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Contable**

Al igual que el/la funcionario/a contable, esta tarea consta de 3 funciones, las cuales son preparar la Audiencia de Determinación del Pasivo, crear la audiencia y asistir la audiencia.

La preparación de la Audiencia de Determinación de Pasivo se debe realizar con la propuesta de determinación del pasivo realizada por el/la funcionario/a de la Unidad Contable. El/La funcionario/a deberá transcribir la información que está en la propuesta hacia el acta de la audiencia, la cual se encuentra en el Módulo de Funcionarios y en la carpeta institucional de SharePoint, en donde puede trabajar en conjunto con el/la funcionario/a contable.

Se debe completar el acta con los datos entregados por la persona deudora, el expediente digital y los ingresos realizados por los acreedores en la Oficina de Partes Virtual. Además de todas las objeciones u observaciones.

Luego de completar el acta, el/la funcionario/a debe crear la audiencia correspondiente a través del Módulo de Audiencias Remotas que se encuentra en el Módulo de Funcionarios. Debe agregar a todos los acreedores y los facilitadores de la audiencia. Las audiencias, cuando se celebran de forma online, se realizan en la plataforma Zoom Meetings.

Para la asistencia de la audiencia, el/la funcionario/a deberá informar a la persona deudora sobre las implicancias de la Audiencia de Determinación del Pasivo. Se debe realizar antes de la audiencia. También deberá informar sobre las etapas del proceso.

Luego de la audiencia, y en caso de llegar a acuerdo o no, el/la funcionario/a debe solicitar que todas las partes corroboren la información detallada en el acta y la nómina de créditos reconocidos. En caso de estar de acuerdo, se suscribirá el acta. Luego de suscrita el acta se cargará de forma automática al expediente digital correspondiente.

7.2.2.8 Tarea: Facilitar Audiencia de Renegociación **Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Contable**

Para realizar esta tarea se deben cumplir dos funciones que son confeccionar la propuesta de renegociación y asistir a la Audiencia de Renegociación.

Para la confección el/la funcionario/a debe extraer del Módulo de funcionarios los siguientes antecedentes necesarios como lo es el Excel de créditos reconocidos, la propuesta de renegociación de la persona deudora, Informe de Revisión Electrónico Jurídico Contable y cualquier otro antecedente que considere necesario. El/La funcionario/a debe rellenar la planilla que está en la Figura 16, en la cual debe estar transcrita la información de la nómina de créditos reconocidos luego de la Audiencia de Determinación del Pasivo. De esta forma queda reflejado el pasivo total de la persona deudora.

Figura 16: Pasivo reconocido.

PASIVO RECONOCIDO				
N°	Acreeedor	Preferencia	Montos	Porcentaje
1			0	0,00%
2			0	0,00%
3			0	0,00%
TOTALES			0	0%

Fuente: Manual de renegociación.

El/La funcionario/a debe tener especial cuidado al completar la planilla. Se sugiere revisarla ya que un fallo en esta puede ocasionar perjuicios a la persona deudora, sus acreedores y/o la validez de la audiencia. También se debe tener cuidado con las fórmulas para determinar los porcentajes del derecho a voto de los acreedores. Además, debe analizar la viabilidad de la propuesta que fue presentada por la persona deudora y debe indicar las mejoras a las condiciones ofrecida a los acreedores, para así propender al Acuerdo de Renegociación.

Luego de confeccionada la propuesta de renegociación, el/la funcionario/a deberá subirla al expediente en el Módulo de Funcionarios y a la carpeta institucional de SharePoint.

Para asistir la Audiencia de Renegociación, el/la funcionario/a debe considerar el cambio en algunos créditos, tal como pagos totales o parciales a estos. El/La funcionario/a debe registrar la votación, tanto de los acreedores como de la persona deudora, anotando las preferencias en la planilla.

Antes de medio día hábil desde la celebración de la audiencia respectiva, el/la funcionario/a debe cargar el expediente digital con la planilla definitiva. En el mismo plazo debe confeccionar y subir al expediente la resolución según el resultado de la audiencia.

La resolución se confecciona con el modelo predeterminado que se encuentra en SharePoint institucional, se realiza en formato Word.

7.2.2.9 Tarea: Facilitar Audiencia de Renegociación
Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Jurídico

En esta tarea, el/la funcionario/a debe preparar la audiencia y asistir a ella.

La preparación de la Audiencia de Determinación de Pasivo se debe realizar con la propuesta de renegociación realizada por el/la funcionario/a de la Unidad Contable, que se encuentra el en Módulo de Funcionarios y en SharePoint institucional. El/La funcionario/a deberá transcribir la información que está en la propuesta hacia el acta de la audiencia, en SharePoint, en donde puede trabajar en conjunto con el/la funcionario/a contable. El formato del acta viene incluido en la carpeta del SharePoint institucional.

Luego, el/la funcionario/a debe proceder a la creación de la audiencia de la misma forma en la que se realiza en la tarea “Facilitar Audiencia de Determinación del Pasivo”.

Para la asistencia a la audiencia, el/la funcionario/a deberá corroborar la existencia del anuncio del representante del acreedor que comparecerá. Además, debe contactar a la persona deudora para tratar la propuesta de renegociación. Esto es mediante el correo electrónico presentado en la solicitud de inicio, donde también deberá informar las implicancias de la Audiencia de Renegociación y de las siguientes etapas.

7.2.2.10 Tarea: Facilitar Audiencia de Ejecución
Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Contable

Se debe confeccionar la propuesta de ejecución y asistir la audiencia respectiva.

Para la confección de la propuesta se debe extraer la información necesaria del Módulo de Funcionarios. Luego, el/la funcionario/a debe rellenar la plantilla que está en SharePoint institucional, la que tiene la forma representada en la Figura 17.

Figura 17: Bienes personas deudora.

N°	Bienes	Gravámenes y prohibiciones	Beneficiario del Gravamen y prohibición.	Embargable (SI/NO)
1				
2				
3				

Fuente: Manual de renegociación

El/La funcionario/a debe rellenar la información según lo presentado por la persona deudora en su solicitud de inicio en cuanto a sus bienes. Se debe indicar cuáles son

embargables o no, y los gravámenes y prohibiciones que les afecten, la información se encuentra en la Resolución de Admisibilidad. El siguiente paso es transcribir la información contenida en la nómina de créditos reconocidos en la planilla que se muestra en la Figura 18.

Figura 18: Pasivo reconocido.

Pasivo Reconocido o el determinado por la SIR en caso de no tener acuerdo en la audiencia de determinación del pasivo			Porcentaje
Acreedor	Preferencia	Monto	
			0,00%
			0,00%
			0,00%
		0	0,00%

Fuente: Manual de renegociación

En la planilla se debe reflejar el pasivo total. En caso de no haber llegado a acuerdo en la Audiencia de Determinación del Pasivo, la planilla será completada con la propuesta elaborada por la SUPERIR para aquella audiencia.

El/La funcionario/a debe inscribir en la planilla que está en la Figura 19, el orden de pago de los acreedores de acuerdo a lo establecido por la persona deudora en su propuesta de realización de activo. Se debe rellenar de forma decreciente la preferencia de los acreedores correspondiente a la proporción que representan en el pasivo total de la persona deudora.

Figura 19: Preferencia acreedores.

Orden para el Pago de Acreedores (PREFERENCIA)		
Acreedor	Preferencia	Monto
		\$ -

Fuente: Manual de renegociación

Se debe establecer una estimación del monto que recibirá cada acreedor. Para realizarlo el/la funcionario/a deberá agregar en la planilla anterior la simulación que se ve en la Figura 20. Las casillas que están en la simulación son fórmulas dependientes del valor de los bienes, el nuevo pasivo y el monto de los créditos.

Figura 20: Orden para el pago de acreedores.

Orden para el Pago de Acreedores (PREFERENCIA)		Valor de los Bienes	
		\$	
Acreedor	Monto	Nuevo Pasivo	0
		Nuevo Disponible	0
		0,00%	\$ -
		0,00%	\$ -
		0,00%	\$ -
	\$ -	0,00%	\$ -

Fuente: Manual de renegociación

Posteriormente, el/la funcionario/a deberá subir al expediente digital la propuesta de ejecución en el Módulo de Funcionarios.

Durante la audiencia, el/la funcionario/a deberá recoger la propuesta definitiva que surja de los acreedores, que tiene que contener todas las condiciones bajo la cual se desarrollará la realización de los bienes. Luego, el/la funcionario/a debe registrar la votación, tanto de los acreedores como de la persona deudora, registrando las preferencias en la planilla.

Antes de medio día hábil desde la celebración de la audiencia respectiva, el/la funcionario/a debe cargar el expediente digital con la planilla definitiva. En el mismo plazo debe confeccionar y subir al expediente la resolución según el resultado de la audiencia. La resolución se confecciona con el modelo predeterminado que se encuentra en SharePoint institucional, se realiza en formato Word.

7.2.2.11 Tarea: Facilitar Audiencia de Ejecución
Responsable: Funcionario/a de la Unidad Análisis Jurídico

Debe preparar la Audiencia de Ejecución y asistirle.

La preparación se debe realizar con la propuesta de ejecución llevada a cabo por el/la funcionario/a de la Unidad Contable, que se encuentra en el Módulo de Funcionarios y en SharePoint institucional. El/La funcionario/a deberá transcribir la información que está en la propuesta hacia el acta de la audiencia, en SharePoint, en donde puede trabajar en conjunto con el/la funcionario contable. El formato del acta viene incluido en la carpeta del SharePoint institucional.

El/La funcionario/a, antes de la audiencia deberá corroborar la existencia del anuncio del representante del acreedor que comparecerá. Además, debe contactar a la persona deudora para tratar la propuesta de renegociación. Esto es mediante el correo electrónico presentado en la solicitud de inicio, en caso de necesitar información, se la deberá solicitar e ingresar al expediente. También debe informar a la persona deudora las implicancias de la Audiencia de Renegociación y de las siguientes etapas.

7.2.2.12 Tarea: Término

Se termina el proceso de renegociación de la persona deudora con la Resolución correspondiente y con un acuerdo logrado.

7.2.2.13 Tarea: Término anticipado

Se termina el proceso de renegociación de la persona deudora con la Resolución correspondiente y sin acuerdo.

7.2.3 DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO

En la presente sección se describirá la plataforma del Módulo de Atención a Público, que es donde las personas deudoras realizan su solicitud de inicio y adjuntan sus antecedentes. Las imágenes que acompañan la descripción se encuentran en ANEXO 1.

Para poder entrar al módulo se ingresa por la página web de la Superintendencia, en la sección de trámites en línea. Para poder realizar este ingreso se debe hacer con la Clave Única, luego completar datos como nombres, apellidos, rut, fecha de nacimiento, los cuales pueden ser obtenidos del Registro Civil.

7.2.3.1 Instrucciones

Lo primero son las instrucciones sobre el Procedimiento de Renegociación, en donde se indica que se está solicitando la renegociación y se deben tener los documentos de la declaración jurada realizada por la persona deudora en conformidad con lo dispuesto en la ley 20.720, además la propuesta de renegociación y los antecedentes justificativos. Se incluyen los modelos de las declaraciones juradas y una guía interactiva.

La declaración jurada incluye todas las obligaciones, vencidas o no, actualmente exigibles o no, y los acreedores correspondientes con sus datos incluidos. También se incluyen los ingresos percibidos por cualquier causa, con los documentos que lo justifiquen. Los bienes también se incluyen en esta declaración jurada.

En la guía interactiva se explica qué es el procedimiento de renegociación, expresa cuáles son las 5 declaraciones juradas por la ley e incluye dos links que redirige al listado de antecedentes que se deben entregar y el modelo de la declaración jurada, que se encuentra en ANEXO 2. También incluye las formas de llenar las declaraciones y cómo hacer la propuesta de renegociación. (Guía, 2020)

7.2.3.2 Validación de antecedentes

En este apartado se valida el RUN de la persona deudora y la relación que el solicitante tiene con la persona deudora, si es deudor o representante.

En caso de no completar estos datos, el Módulo no deja avanzar a la siguiente sección.

7.2.3.3 Deudor

Se validan los datos de la persona deudora, tales como RUN, nombres, estado civil, profesión, ocupación, rango de ingresos, dirección, región, comuna y correo electrónico de contacto. Tanto estado civil como profesión, ocupación y rango de ingresos están predeterminados (se elige una opción).

Se deben completar todos los datos obligatorios para que el sistema deje avanzar a la siguiente sección.

7.2.3.4 Obligaciones 260

El módulo explica que los requisitos del artículo 260 de la Ley 20.720 son 2 o más obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total tiene que ser mayor a 80 UF.

Se agregan todos los acreedores tanto como personas jurídicas como personas naturales, se indica el monto total adeudado y la fecha de la primera cuota impaga. En esta sección, aunque no se cumpla con el artículo 260 se deja avanzar a la siguiente sección.

Para agregar acreedor se debe pinchar en el botón “Agregar Acreedor Persona Jurídica” y/o “Agregar Acreedor Persona Natural”, según sea el caso. Se abre una nueva ventana con los datos para rellenar del acreedor.

En caso de que sea una Persona Jurídica, el primer dato para rellenar es el nombre del acreedor. Se tiene un buscador de la empresa por nombre, por lo que, si la empresa está en el buscador, se completarán datos automáticamente como RUN y el Nombre/Razón Social. Se tienen que completar también los datos que no se rellenan automáticamente como dirección, comuna, entre otros; y los datos del representante del acreedor que son el RUN, nombres, apellidos, dirección y correo electrónico de contacto y teléfono de contacto. Finalmente, hay que explicitar el monto de la deuda y la fecha de la primera cuota impaga, a través de un calendario. Se debe pinchar el botón “Grabar Acreedor” para que quede registrado el acreedor y el monto de deuda.

En caso de que sea una Persona Natural se piden los datos del acreedor que son los mismos mencionados anteriormente, menos los datos de la empresa. Luego de ingresar a todos los acreedores, el Módulo hace un resumen de estos (solo el nombre), el monto de la deuda y la fecha de la primera cuota impaga.

Aunque no se cumpla con las obligaciones 260, el Módulo deja pasar a la siguiente sección.

7.2.3.5 Acreedores

En esta sección, el Módulo entrega el resumen de los acreedores ingresados en las obligaciones 260, indica el nombre de estos, el nombre del representante legal, el correo electrónico de contacto y el monto de la deuda.

En esta sección se agregan los acreedores de las deudas no vencidas. Esto ocurre de la misma forma que en la sección anterior, eligiendo si son personas jurídicas o personas naturales. Se rellenan de la misma forma que en la sección artículo 260, solo que no está la opción de la fecha de vencimiento de la deuda porque no corresponde.

Nuevamente, al igual que el artículo 260, el Módulo deja avanzar a la siguiente sección, aunque no se cumplan las obligaciones exigidas.

7.2.3.6 Antecedentes justificativos

En esta sección se seleccionan los antecedentes justificativos que la persona solicitante adjuntará, tales como, la propuesta de renegociación, las declaraciones juradas, documentos que acrediten ingresos, certificado del dominio vigente de los bienes, certificado de avalúo fiscal, boletas de honorarios, copia de la cédula de identidad por ambos lados, copia autorizada de mandato otorgado al apoderado (en caso de que aplique).

Se puede seleccionar ninguna o todas y el Módulo deja avanzar a la siguiente sección.

7.2.3.7 Representante

Se dan los datos del representante (apoderado) en caso de tener. El primer dato es el Mandato. Se debe seleccionar si consta en escritura pública o en instrumento privado autorizado ante notario. El resto de los datos a rellenar son los básicos como nombre, apellidos, dirección, correo electrónico.

7.2.3.8 Documentación

En esta sección se suben los datos requeridos. Solo se piden tres documentos sin considerar los que se especificaron en los antecedentes justificativos. Los documentos obligatorios son las declaraciones juradas realizadas por la persona deudora, la propuesta de renegociación y los antecedentes justificativos. En caso de que sea necesario se pide el mandato del representante. Los datos obligatorios para pasar a la siguiente sección son las declaraciones juradas, la propuesta de renegociación y el mandato del representante, en caso de que aplique. No es obligatorio los antecedentes justificativos.

Para seleccionar archivos se debe usar el botón “Seleccione archivo” que abre “Mis documentos” del computador y se pueden elegir los documentos necesarios. Para elegir

todos los archivos necesarios desde el computador, es necesario hacer una carpeta rar con los documentos.

7.2.3.9 Finalizar

Se informa que se ha solicitado el inicio del procedimiento concursal y que los antecedentes serán evaluados por la Superintendencia para analizar si es admisible la solicitud. Además, se indica que en caso de que sea admisible, rechazada o se tengan que realizar correcciones, se avisará por correo electrónico. Finalmente, se pide que se acepten los términos y condiciones del procedimiento y se envía la solicitud en el botón de “Enviar información”.

7.2.4 DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE FUNCIONARIOS

El Módulo de Funcionarios es la plataforma que tienen los funcionarios para revisar las solicitudes, ver las asignaciones de tareas, subir las resoluciones, entre otros. Es decir, es la plataforma que usan los/las funcionarios/as para poder realizar el proceso de renegociación.

Para ingresar al Módulo de Funcionarios se debe tener usuario y contraseña. No puede acceder alguien externo a la Superintendencia.

Figura 21: Secciones del módulo.



Fuente: Módulo de Funcionarios.

Las secciones que contiene el Módulo y las más relevantes para todo el proceso de renegociación son las siguientes

- **Mis Tareas:** En esta sección los/las funcionarios/as pueden ver los flujos de trabajo pendientes, como lo es la asignación de solicitudes en el caso de el/la encargado/a de la Unidad de Análisis Jurídico, la revisión de solicitudes para el/la funcionario/a contable y jurídico, la asignación de los ingresos de la Oficina de Partes Virtuales, entre otros. En resumen, son las tareas pendientes que tiene que hacer cada funcionario/a.

Esta sección entrega opciones para ver las tareas pendientes, en proceso y finalizadas. Además, se visualiza la descripción de la tarea, la fecha de asignación, la fecha de finalización (en blanco cuando aún no se finaliza), la fecha de vencimiento y el estado.

- **Oficina de Partes:** Es donde llegan los ingresos de la OPV (Oficina de Partes Virtuales), ya sea cuando es un procedimiento No Vigente, Vigente, de otra región. Primero se asignan a el/la encargado/a de la Unidad de Seguimiento, Tramitación y Gestión, quien, dependiendo del tipo de ingreso de la OPV, derivará los ingresos. Luego aparecerá en la Oficina de Partes del/la funcionario/a que le corresponda llevar la solicitud, también le aparecerá en la sección “Mis Tareas”.
- **Solicitudes de Procedimiento:** En esta sección es donde llegan las solicitudes de inicio de los procedimientos de renegociación, en donde los/las encargados/as las ven para luego asignar a los/las funcionarios/as que deben encargarse de la revisión de dichas solicitudes.
- **Boletín Concursal:** En esta sección se encuentran los expedientes de los procedimientos. También es donde los/las funcionarios/as deben ingresar la documentación que les envía la persona deudora o la documentación que generen para el proceso de renegociación, según corresponda.
- **Renegociación:** En esta pestaña se pueden realizar tareas tales como la asignación de los procedimientos de renegociación para los/las funcionarios/as de la Unidad de Análisis Jurídico y Contable, también se crean las audiencias que se desarrollan en forma remota por parte de el/la funcionario/a de Análisis Jurídico y, de la misma forma, se suben las Resoluciones de Término.
- **Fuentes externas:** La Superintendencia tiene convenio de colaboración con el Servicio de Registro Civil e Identificación, para poder acceder a los datos, como por ejemplo el registro de vehículos. Se debe ir al módulo de revisión del Servicio de Registro Civil e Identificación, que se encuentra en esta sección de “Fuentes externas”.
- **Ayuda:** En esta sección se puede eliminar los antecedentes del Boletín Concursal cuando se finaliza un proceso. Es en la subsección “Finalizar Procedimiento” y seleccionar el botón con ícono de equis roja e indicar el tipo de finalización como “Inadmisible”, “Término”, “Término anticipado”.

A continuación, se describirán las tareas que se realizan en el Módulo de Funcionarios y cómo realizarlas.

7.2.4.1 Asignación de procedimientos

Cuando la persona solicitante envía la solicitud de inicio del procedimiento concursal de renegociación, automáticamente se crea un rol correlativo de procedimiento en caso de que sea el primer ingreso de la persona solicitante. Si ya lo había realizado antes (rectificación), se carga en uno existente.

Con el ingreso de la solicitud de inicio se crea un flujo de trabajo pendiente en el Módulo de Funcionarios de los/las encargados/as de la Unidad de Análisis Jurídico y Contable

en sus secciones de “Mis Tareas”. Un/a funcionario/a debe extraer las solicitudes de inicio de la sección “Solicitudes de Procedimiento” realizadas el día hábil anterior hasta las 18:00 horas e incorporarlas en un documento Excel compartido de “Asignaciones de Carpetas”, indicando cuántas acreencias tiene la persona solicitante.

Posterior a que se designen los/las funcionarios/as que deben revisar la solicitud de renegociación, el/la encargado/a debe individualizar el ingreso de la solicitud con el Rol del procedimiento y el nombre completo de la persona solicitante, deberá seleccionar a los/las funcionarios/as elegidos para la revisión al costado de “Funcionario Renegociación”, en el listado de selección. De esta forma queda registro en el historial del procedimiento, en un cuadro de texto, el nombre de los/las funcionarios/as designados. Finalmente, el flujo irá hacia la sección “Mis Tareas” de los/las funcionarios designados”.

Cuando se suben resoluciones al Módulo de Funcionarios, el/la Encargado/a de la Unidad de Análisis Jurídico debe asignar los procedimientos que siguen luego de lo acordado en ellas. De esta forma, el/la encargado/a debe ingresar en la sección de “Renegociación” y luego a “Procedimientos de Renegociación”, en “Procedimientos sin Asignar” se encuentran las tareas de los procedimientos que se declararon admisibles, el/la encargado/a debe seleccionar el procedimiento que se quiere asignar (debe filtrar por ROL) y seleccionar a el/la funcionario/a que tendrá a cargo el procedimiento a través del ícono que es una persona con un signo más (significa agregar una persona). Se desplegará una lista y debe seleccionar el/la funcionario/a asignado.

En “Reasignables” el/la encargado/a puede cambiar las asignaciones en caso de ser necesario.

7.2.4.2 Revisión de solicitud

La revisión de la solicitud parte en la sección “Mis Tareas”, donde están las solicitudes que tiene que revisar cada funcionario/a. Aquí se tiene acceso al Informe de Revisión Electrónico, que es el formato contenido para realizar la revisión.

El Informe de Revisión Electrónico se compone de tres partes, las cuales son:


1. **Detalles de la solicitud de inicio:** Es completada automáticamente por el sistema con la información que ingresa la persona solicitante. Es la información básica del/la solicitante, que es entregada también por el convenio que se tiene con el Servicio de Registro Civil e Identificación.
2. **Informe de Admisibilidad:** En esta sección se puede acceder a versiones anteriores del informe. Aquí se encuentran los resultados del análisis con los siguientes requisitos.
 - a. Notificaciones: No debe estar el/la solicitante notificado/a de una demanda de Liquidación o de juicio colectivo. Esta información se puede ver en la base de datos que el portal del Poder Judicial permita o bien que exista el convenio de cooperación.
 - b. Persona deudora

- c. Documentos tributarios (bienes)
 - d. Del artículo 260: mínimo 2 obligaciones vencidas con más de 90 días y más de 80 UF.
 - e. Ingresos y Certificado de Cotizaciones Previsionales
 - f. Listado completo de Bienes: Inmuebles, muebles, automóviles, otros muebles, gravámenes y prohibiciones.
 - g. Observaciones generales de el/la funcionario/a (de quienes revisen el Informe)
 - h. Determinación de Pasivo: Se refiere al lugar de celebración de las audiencias, fecha y facilitadores.
3. **Confirmar/Devolver:** El/la funcionario/a que revisa debe indicar si está de acuerdo con el análisis realizado por el/la funcionario/a anterior, si no está conforme, debe devolver el informe al funcionario/a anterior, conversando con el/la encargado/a y el respectivo funcionario/a.

El documento de respaldo para la revisión es un documento PDF que contiene las siguientes partes:

1. **Comprobante de Ingreso – Solicitud de Inicio:** Es el documento emitido por la plataforma de ingresos, contiene los datos básicos, las obligaciones vencidas con respecto al artículo 260 de la Ley, el listado de obligaciones declaradas de acuerdo con el artículo 261 de la Ley y un listado de antecedentes justificativos adjuntos. Esto se muestra en las Figura 22, Figura 23 y Figura 24.

Figura 22: Solicitud de inicio de la persona deudora.



Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

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

Ingreso: _____

Fecha: _____

Solicitud de Inicio - Comprobante Ingreso

Datos Solicitud de Inicio

Tipo de Procedimiento	Rebegociación de la Persona Deudora		
Solicitante			
Atendido por	Módulo de Atención a Público - Clave Única		

Antecedentes Deudor

R. U. N.			
Nombre Completo			
Fecha Nacimiento	Rango Etario		
Estado Civil			
Género			
Profesión u Oficio			
Ocupación			
Rango Ingresos			
Dirección			
Comuna	Región	Región Metropolitana	
Correo Electrónico	Teléfono		

Fuente: Módulo de funcionario.

Figura 23: Listado de acreedores - Solicitud de inicio.
Listado de acreedores

Nombre / Razón Social	Representante Legal	Teléfono de Contacto	Monto Deuda

Fuente: Módulo de funcionario.

Figura 24: Antecedentes justificativos - Solicitud de inicio.

Solicitud de Inicio - Comprobante Ingreso		
Antecedentes Justificativos Adjuntos.		
Adjunta		Antecedentes
Sí	No	
X		Propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes. (Indicando monto, plazo y demás condiciones ofrecidas a cada acreedor)
X		Declaraciones juradas de conformidad a lo previsto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720
X		Documentos o antecedentes que acrediten ingresos que percibe la Persona Deudora. (liquidación de sueldo, comprobante de pago, contrato de trabajo u otro)
X		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.
	X	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.
	X	Certificado de avalúo fiscal de los inmuebles que se declaran.
X		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.
X		Copia de la cédula de identidad por ambos lados, tanto de la Persona Deudora como del apoderado si corresponde.
	X	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: Módulo de funcionario.

2. **Declaraciones juradas:** Son las 5 declaraciones juradas exigidas en la Ley. La persona solicitante puede usar los modelos propuestos por la SUPERIR u otras pero que cumplan con lo requerido en la ley. Las declaraciones deben estar fechadas y suscritas por la persona solicitante, aunque tenga un representante.

Cuando se revisan las solicitudes, el/la funcionario/a debe cerciorarse que los datos que se encuentren en las declaraciones juradas coincidan con los antecedentes justificativos entregados por la persona solicitante.

3. **Propuesta de renegociación:** Debe contener todas las obligaciones, vencidas y vigentes y declaradas por la persona solicitante, tiene que contener el monto que ofrece renegociar para cada obligación y la cantidad de cuotas ofrecidas. Si no contiene cuotas propuestas, pero se puede determinar de acuerdo con el monto ofrecido, se acepta la propuesta de igual forma.
4. **Antecedentes justificativos:** Son los documentos justificativos de ingresos (fijos o esporádicos). Estos permiten acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley. Los documentos que se necesitan entregar son los siguientes:
 - a. **Consulta Situación Tributaria de terceros:** Se obtiene de www.sii.cl.
 - b. **Documentos tributarios:** Sirven para declarar la calidad de persona deudora, los documentos necesarios para esto son:
 - Declaración jurada respectiva

- Carpeta Tributaria Electrónica para solicitar créditos que contenga los Formularios 22 y 29, correspondientes a los últimos tres periodos tributarios.
 - Informe de Boletas de Honorarios Emitidas e Informe de Boletas de Terceros Recibidas.
 - Información de los ingresos de la persona solicitante, agentes retenedores y otros, incluyendo su detalle.
- c. **Certificado de Cotizaciones Previsionales:** De los últimos 12 meses emitidos por la Institución Previsional, donde esté el RUT de la entidad pagadora.
- d. **Poder de representación acompañado por el/la solicitante:** En caso de que aplique, la persona solicitante deberá entregar un poder al representante que debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley.

Cuando se descarga la solicitud de inicio de la persona deudora se entregan los datos de esta solicitud, como lo es el tipo de procedimiento, el solicitante, entre otros. Luego se entregan los antecedentes de la persona deudora como el RUN, edad, estado civil, entre otros. Esta información es sacada por el sistema. Es un documento en PDF, en donde la primera información que se muestra son los antecedentes, en formato imagen, pero son datos que están en el sistema. A continuación de los antecedentes están los documentos escaneados como las liquidaciones de sueldos, la copia de la cedula de identidad, entre otros. Los documentos que se suben de esta manera son los que sube la persona deudora. Estos son subidos como imágenes, en donde no se puede hacer uso del buscador de palabras para acelerar la revisión y llegar de forma rápida a la información que se busca.

En cuanto al orden del PDF, este algunas veces va con ciertos documentos primero, pero no siempre es así y puede ir desordenado también.

El tiempo que requiere el documento depende de la complejidad de la renegociación, es decir, mientras más complejo sea (más acreedores, entre otros), más largo será y más tiempo de revisión necesitará.

7.2.4.3 Crear audiencias

Para crear una audiencia se necesita ir al Módulo de Audiencias Remotas, que se encuentra en la sección “Renegociación”. Luego se debe seleccionar “Audiencias Remotas”. En esta subsección se tiene acceso a todos los Procedimientos Concursales de Renegociación que estén vigentes. Aquí se elige el procedimiento con el Rol correspondiente para crear la audiencia. Se pueden ver las audiencias que hayan sido creadas para dicho procedimiento en el ícono de lupa azul. Para crear la audiencia se debe seleccionar “Registrar Nueva Audiencia Remota”, en donde se seleccionan los datos para ella, como la fecha, hora, tipo de audiencia, entre otros. Luego de ingresar los datos se guarda la audiencia generada, por lo que se puede visualizar su creación en las audiencias disponibles.

Para editar la audiencia, como cambiar el representante del acreedor, agregar más comparecientes, se debe ingresar al Módulo de Audiencias Remotas, buscar el Rol del procedimiento correspondiente y editar la audiencia en el ícono de lápiz azul en “editar”.

Además, para dar inicio de las audiencias agendadas se hace a través del Módulo de Audiencias Remotas, donde se permite el ingreso de los asistentes con su Clave Única.

7.2.4.4 Expediente digital

El expediente digital es donde está toda la documentación con respecto a un procedimiento. Se encuentra la Solicitud de Inicio, los antecedentes justificativos, las resoluciones, la información adicional, nómina de créditos, entre otros. En resumen, se encuentran todos los datos de la solicitud de inicio y los que se necesitan para la Resolución de Admisibilidad, más todas las resoluciones posteriores y documentos que sean necesarios para llevar a cabo el procedimiento de renegociación.

Figura 25: Expediente Administrativo Digital.

Doc	Fecha	Responsable	Tipo	Descripción
	24/07/2020 11:50		Documentos de respaldo revisión	Situación Tributaria
	24/07/2020 11:10		Solicitud de Inicio	Solicitud de Inicio
	24/07/2020 11:10		Antecedentes Justificativos	Antecedentes Justificativos
	24/07/2020 11:10		Propuesta letra d)	Propuesta de Renegociación
	24/07/2020 11:10		Declaración Jurada	Declaraciones Juradas
	03/07/2020 15:31		Informe Jurídico Contable	Informe Análisis Admisibilidad
	03/07/2020 15:31		Resolución	Resolución Ordena Rectificar (Res. Nro. 7458)
	25/06/2020 09:58		Documentos de respaldo revisión	Situación Tributaria
	25/06/2020 09:13		Solicitud de Inicio	Solicitud de Inicio
	25/06/2020 09:13		Antecedentes Justificativos	Antecedentes Justificativos

Mostrando registros del 41 al 50 de un total de 59 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

Fuente: Módulos de funcionarios.

Como se puede ver en la Figura 25, el expediente está individualizado por el rol del procedimiento, contiene los documentos, la fecha en que fue subida, responsable, el tipo de documento y su descripción.

Para entrar en el expediente y/o cargar documentos, se debe ingresar a la sección “Boletín Concursal” y subsección “Expediente” donde se despliega la opción de ingresar el Rol del procedimiento. En caso de subir un documento, se deberá seleccionar el documento a subir y luego seleccionar el tipo de documento que corresponde como “Documentos de apoyo”, “Resolución”, entre otros.

7.2.5 SIMULACIÓN

En esta sección se realizará un análisis con la información recopilada en la modelación visual del proceso y la descripción de las tareas. Con ellas se puede simular en el programa Arena el funcionamiento del proceso de renegociación. El propósito de la simulación es analizar los tiempos, ver qué tareas se demoran más, cuáles son las más críticas. También se busca analizar cómo es la distribución de las tareas que se realizan y el nivel de ocupación de los/las funcionarios/as de la Superintendencia.

En primer lugar, se debe tener claro quienes actúan en este proceso de renegociación. Se tiene un equipo que incluye abogados, contadores, encargados/as. A continuación, se presentan los cargos y cantidad de funcionarios que intervienen en el proceso de renegociación según las áreas.

Subdepartamento Renegociación:

- Jefa Subdepartamento Renegociación

Unidad De Seguimiento, Tramitación y Gestión:

- Encargada de la Unidad De Seguimiento, Tramitación y Gestión
- 1 abogado de apoyo

Unidad de Análisis Jurídico:

- Encargada Unidad de Análisis Jurídico
- 1 funcionario de apoyo regional
- 6 abogados de apoyo

Unidad de Análisis Contable:

- Encargada de la Unidad de Análisis Contable
- 6 contadores de apoyo

Funcionarios de las Coordinaciones Regionales (solo toman audiencias y hacen ingresos de solicitudes de renegociación)

- 15 coordinadores regionales
- 12 profesionales contables
- 6 funcionarios administrativos

En segundo lugar se debe tener claro los tiempos que se demoran los funcionarios en realizar sus respectivas tareas. Para esto se utiliza el Informe de Cubicación realizado por la Superintendencia (SUPERIR, 2019) que contiene los tiempos que se demoran los funcionarios en revisar las carpetas asignadas. Se divide por las carpetas de revisión, para la Audiencia de Determinación del Pasivo y la Audiencia de Renegociación. El tiempo que toma revisar una carpeta depende del número de acreencias y su complejidad, del tipo de certificado y su desglose, de los tipos de ingresos y su desglose, del número de bienes y su complejidad, de la propuesta y su complejidad, y el número de rectificaciones y su complejidad. Los resultados obtenidos en este Informe se muestran a continuación.

De 272 carpetas de revisión de contadores,

- 39 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menor a 35 minutos.
- 208 carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 25 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 2 horas.

De 246 carpetas de revisión de abogados,

- 18 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menor a 35 minutos.
- 201 carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 27 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 2 horas.

De 39 carpetas de contadores de la Audiencia de Determinación de Pasivo,

- 10 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menos a 35 minutos.
- 16 carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 13 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 1 hora.

De 34 carpetas de abogados de la Audiencia de Determinación de Pasivo,

- 4 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menos a 30 minutos.
- 12 carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 18 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 81 minutos.

De 44 carpetas de contadores de la Audiencia de Renegociación,

- 2 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menos a 35 minutos.
- 16 carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 26 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 1 hora.

De 32 carpetas de abogados de la Audiencia de Renegociación,

- 5 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o menos a 60 minutos.
- carpetas tienen tiempo de tramitación considerado razonable dada la complejidad y la interrelación entre sus componentes.
- 27 carpetas tienen tiempo de tramitación igual o superior a 61 minutos.

Para la Audiencia de Ejecución se tiene una muestra insuficiente, por lo que no es posible calcular los tiempos.

Estos datos mencionados son trabajados para que puedan quedar en un formato apto para Arena, por lo que, primero se dividen los tiempos en los tipos de carpeta y luego se calcula el tiempo promedio, y su desviación estándar, que se demora un tipo de carpeta en revisarse. Esto se hace multiplicando la probabilidad de demorarse cierto tiempo por

la media del tiempo. En la Tabla 2 se muestra de forma visual esta explicación. Todos los tiempos están en formato horas.

Tabla 2: Tiempos de revisión de carpetas

Tipo	Tiempo	Probabilidad	Marca de clase	T promedio	Desv est
Revisión Contador	<=0,583	14%	0,2915	1,286	0,350
	(0,583;2)	76%	1,2915		
	>=2	9%	2,7915		
Revisión Abogado	<=0,583	7%	0,2915	1,383	0,312
	(0,583;2)	82%	1,2915		
	>=2	11%	2,7915		
ADP Contador	<=0,583	26%	0,2915	0,913	0,237
	(0,583;1)	41%	0,7915		
	>=1	33%	1,5415		
ADP Abogado	<=0,5	12%	0,25	1,196	0,212
	(0,5;1,35)	35%	0,925		
	>=1,35	53%	1,5875		
AR Contador	<=0,5	5%	0,25	1,231	0,157
	(0,5;1,183)	36%	0,8415		
	>=1,183	59%	1,54575		
AR Abogado	<=1	16%	0,5	1,344	0,132
	>1	84%	1,5		
AE Contador	-	-	-	1,143	0,248
AE Abogado	-	-	1,308	0,219	0,219

Fuente: Elaboración propia.

Los supuestos que se toman para poder realizar la simulación son los siguientes:

1. 92% de las renegociaciones terminan en acuerdo. Así, el 98% de las Audiencias de Determinación del Pasivo termina en acuerdo, como también el 94% de las Audiencias de Renegociación.
2. El 41% de las solicitudes de inicio son admisibles.
3. Se considera que los funcionarios trabajan 5 horas diarias en los procesos de renegociación. Se considera que en estas 5 horas no se realiza ninguna actividad diferente a la revisión de carpetas/audiencias.
4. En un año de 365 días se trabajan 238 días, ya que solo se consideran los días hábiles y no se consideran los días administrativos de los funcionarios públicos.
5. Los tiempos de la Audiencia de Ejecución son el promedio de las otras dos audiencias, ya que esta tiene datos insuficientes.
6. Se suman entre 15 y 30 días ya que son los días legales que tienen que pasar entre una resolución y la respectiva audiencia. Estos tiempos se llaman "Días legales".

El modelo de Arena es similar al BPMN mostrado en la Figura 12. De igual manera, la imagen del modelo se encuentra en ANEXO 3.

Se trabaja con los datos de la Región Metropolitana, por lo que en la situación base se considera que trabajan 6 abogados y 6 contadores. Además, se toman en cuenta solo las renegociaciones realizadas en la región ya mencionada.

Los resultados obtenidos se pueden ver en la Tabla 3.

Tabla 3: Resultados simulación

Renegociaciones	Número de salida	Tiempo de espera	Tiempo total	Cantidad contadores	Cantidad abogados	Distribución
417	1003	0,57	51,90	6	6	snb
635	1688	1,42	52,75	6	6	snb
774	2261	4,52	55,85	6	6	snb
774	2115	2,92	54,25	6	6	random
774	2180	1,25	52,59	7	7	random

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla hay 7 columnas, que serán explicadas a continuación:

- La columna de renegociación son las renegociaciones de la región metropolitana.
- Número de salida significa todas las personas que pasaron por el sistema, se traduce en las solicitudes que se realizaron
- Tiempo de espera es el tiempo que tienen que esperar las personas en promedio para ser atendidas, es también la suma de todo lo que esperan
- Tiempo total es el tiempo promedio que se demora un proceso de renegociación, se considera el tiempo atendiéndose, el tiempo esperando audiencia y el tiempo de espera.
- Cantidad de contadores y abogados son cuántos hay en el proceso
- Distribución significa la forma de distribución del trabajo. SNB es small number busy, que es lo más aplicado a la realidad actual de la SUPERIR. El sistema le entrega una carpeta al funcionario menos ocupado disponible. Pero esto no quiere decir que la carpeta sea la que más tiempo requiere, si no que puede tocar una que no requiera mucho tiempo de revisión y el funcionario menos ocupado, seguirá siendo el menos ocupado. Que la distribución sea random significa que el sistema no se fija en la ocupación de los funcionarios ni en las carpetas.

El tiempo total simulado que toma realizar las actividades de revisión y audiencias por renegociación es 51,33 días, esto independiente si hay más o menos funcionarios o de la forma de distribución.

La fila uno de la columna es la situación base del 2018. El tiempo total de las renegociaciones del 2018 en la Región Metropolitana fue de 60,38 días. El tiempo total simulado fue de 51,90 días. Los supuestos que pueden llevar a esta diferencia en los

tiempos, es que la simulación no contempla que la revisión de la carpeta no es inmediata, como lo puede ser en la situación real, en donde, lo más importante es el quinto día luego de la solicitud de inicio. Otro supuesto que puede afectar es la forma de agendar las audiencias. En el modelo es de forma aleatoria, pero en la vida real se hace según el calendario.

En esta misma simulación se analiza la ocupación de los funcionarios, como se ve en la Tabla 4. Se cambian los parámetros de distribución (SNB o random) y la cantidad de renegociaciones.

La Tabla 4 contempla 3 situaciones. Estas son:

- 417 renegociaciones, que corresponden a las renegociaciones realizadas en el 2018 en la Región Metropolitana. Forma de distribución del trabajo SNB (small number busy) que es lo más cercano a la forma de distribución actual.
- 774 renegociaciones, que corresponde aumentar en un 10,4% por 3 años las renegociaciones. 10,4% es el promedio que han aumentado las renegociaciones desde el 2014 hasta el 2019. Se ocupa la distribución SNB.
- 774 renegociaciones y una distribución random. Se mantienen las renegociaciones, pero se cambia la forma de distribución del trabajo a una que sea aleatoria.

Los resultados que se ven en la Tabla 4 es el nivel de ocupación de los 6 funcionarios y 6 contadores. Se mide del 0 al 1, donde 0 es que nunca tuvo asignaciones de tarea y 1 es que nunca estuvo sin realizar tareas. Se ve que la distribución SNB deja a algunos funcionarios trabajando más que sus compañeros, en cambio la distribución random produce una carga de trabajo pareja para los funcionarios.

Tabla 4: Tabla ocupación funcionarios

	Ocupación		
	SNB	SNB	random
Renegociaciones	417	774	774
Abogado 1	0,682	0,888	0,745
Abogado 2	0,538	0,869	0,749
Abogado 3	0,398	0,828	0,743
Abogado 4	0,257	0,77	0,756
Abogado 5	0,145	0,695	0,748
Abogado 6	0,074	0,642	0,752
Contador 1	0,609	0,841	0,673
Contador 2	0,465	0,797	0,668
Contador 3	0,326	0,753	0,661
Contador 4	0,227	0,676	0,664
Contador 5	0,15	0,605	0,67
Contador 6	0,11	0,557	0,681

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en cuanto al tiempo que toma la realización de las tareas son:

1. Aumentar 300 renegociaciones ya colapsa al sistema, en vez de tener un tiempo de espera de 0,57 días, esperan 4,52 días. Más del cuádruple del tiempo.
2. El mismo aumento anterior provoca un casi colapso en el sistema SNB, la ocupación del abogado más ocupado es de 0,888 y del menos es 0,642, diferentes al 0,682 y 0,074 respectivamente que tienen con 417 renegociaciones.
3. Cuando se cambia la distribución a random se equipara la carga y además se disminuye el tiempo de espera. Es decir, que si en la situación real aplicamos esto, se podría ver una reducción del tiempo de las renegociaciones.
4. Si además de cambiar el sistema de SNB a random, se contrata un abogado y un contador más, el tiempo de espera es similar al tiempo de tener 635 renegociaciones. Por lo que se podría decir que la recomendación es aumentar la contratación de un abogado y un contador cada 200 o 300 renegociaciones más.

Con este análisis podemos concluir ciertos puntos:

- Si las renegociaciones crecen en un 10,4% anual, que es el promedio de cómo han aumentado desde el 2014, el sistema colapsará y el tiempo que esperen los usuarios aumentará. Este último se incrementa en aproximadamente 4,52 días cada 300 renegociaciones. Por lo que, para mantenerse en los tiempos de tramitación adecuados, es necesario aumentar en un contador y un abogado cada 300 nuevas renegociaciones.
- Se comprueban dos formas de disminuir los tiempos en la realización de las tareas. Estas formas son cambiando la forma de distribución de trabajo y/o aumentando el número de trabajadores que tiene el proceso de renegociación.
- Otra forma de disminuir el tiempo de tareas es que se demore menos tiempo en realizarse, lo cual se traduce en que el tiempo promedio de cada tarea sea menor y así el tiempo total será reducido.

7.2.6 INCIDENCIAS Y RECLAMOS

Durante el desarrollo del procedimiento de renegociación, ocurren ciertas incidencias, que como en todo servicio disminuyen la percepción de la calidad entregada. Las incidencias se refiere a los errores reportados por los funcionarios en el proceso de renegociación y los reclamos son los errores o quejas que dan los usuarios de la Superir. En la *Tabla 5* se presentan las incidencias ocurridas desde Octubre del 2019 a Enero del 2021, en donde se llevaron a cabo un total de 1137 renegociaciones.

Tabla 5: Incidencias en el proceso de renegociación

Tipo de incidencia	Cantidad
Incumplimiento de instrucciones	65
Error en acta	51
Error en planilla	27
Otros	13
Incumplimiento de plazos	10
Error en carga de antecedentes	7
Error en propuesta	4
Total	177

Fuente: Incidencias históricas renegociación. Elaboración propia.

Del total de las renegociaciones que se realizan, un 15,5% tienen algún tipo de incidencia.

La mayoría de las incidencias son el incumplimiento de instrucciones. Esto incluye no subir al sistema las resoluciones cuando corresponde, no cargar en el expediente los documentos necesarios, modificar acuerdos de renegociación una vez que estaba listo el acuerdo, entre otros.

La segunda incidencia más frecuente son los errores en el acta, que significa que el acta tenga mal las tasas de interés correspondiente, mal anotada la votación, anotar mal las condiciones de los acreedores, entre otros.

La tercera incidencia con más casos es el error en la plantilla, significa que, en la plantilla de determinación del pasivo, de renegociación o ejecución, se tiene algún error como que no tiene bien calculado el monto total, no incluye preferencias, entre otros.

En resumen, la mayoría de las incidencias son por errores manuales de los/las funcionarios/as que llevan a cabo el proceso, afectando en los tiempos del procedimiento en los casos en que no sea válida una audiencia o no se genere una audiencia a tiempo. Afectando también a la calidad del proceso cuando son errores que los descubren los clientes de la SUPERIR y/o cuando les afecta directamente con tiempo, incertidumbre, falta de respuesta, entre otros.

Es interesante comparar las incidencias con los reclamos recibidos. Ver si efectivamente las incidencias generan una disminución de la calidad del servicio o simplemente son ignoradas. Estos reclamos se encuentran en la Tabla 6.

Tabla 6: Cantidad de reclamos 2019

Tipo reclamos	Cantidad reclamos
No conformidad con el procedimiento	14
Entrega información	43
Error sistema	7
Error en acta	8

Fuente: OPV 2019. Elaboración propia.

La mayoría de los reclamos son por la forma de entrega de información, que no es entregada, no es entregada a tiempo o que la persona deudora no sabe dónde conseguirla. Esto se podría solucionar con una mejor entrega de información desde la página web y también, tratando de reducir los errores por el olvido del cumplimiento de una función, como lo es subir la resolución al Boletín Concursal a tiempo. Este reclamo coincide con las incidencias relacionadas a Incumplimiento de Instrucciones.

Los reclamos que también coinciden con las incidencias reportadas por la SUPERIR son los errores en el acta. De los 4 tipos de reclamos, este es el que se produce por los errores manuales que cometen los funcionarios. Una forma de evitarlos es tratar de automatizar la forma de rellenar las actas, que no sea algo manual y que se eviten estos errores en el acta.

De todas formas, los errores del 2019 son el 5% de las renegociaciones. Es decir, hubo un total de 72 reclamos y 1315 renegociaciones. Se esperaría que con el aumento de la calidad del servicio se disminuyan los reclamos relacionados, particularmente en los errores de acta y los errores del sistema.

Cabe destacar que de los reclamos que recibe la SUPERIR, se sabe que la mayoría de ellos están enfocados en el cumplimiento de acuerdos, pero con los acreedores, es decir, con la implementación del acuerdo. Pero ese ya no es un tema de la Superintendencia ni de este trabajo de título.

Se deberían reducir las incidencias y los errores del proceso. Tan solo hay un 5% de reclamos con respecto al total de renegociaciones y un 15% de incidencias. A pesar que no es tan alto el número de reclamos, de igual manera se deberían reducir las incidencias y con esto, los reclamos. Para que la calidad del servicio que entrega la Superintendencia sea mayor.

7.3 PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE RENEGOCIACIÓN

La propuesta de mejora del proceso corresponde al ciclo 3 de la gestión de procesos, que incluye mejorar el proceso, rediseñarlo y formalizarlo.

Como se vio en las secciones anteriores el sistema tiene errores y reclamos. También el sistema está siendo estresado, se colapsa y no tiene una forma de distribución eficiente del trabajo. La propuesta de mejora está enfocada en esos aspectos, una reducción en la cantidad de errores y en la reducción del tiempo de tramitación. Este último incluye cambiar la forma de distribución de trabajo, la forma en la que se realiza el trabajo y en la cantidad de recursos que utiliza la Superintendencia.

Las propuestas de mejora están enfocadas en 3 puntos. El primero de estos es mejorar el Módulo de Atención a Público, en donde se trata cambiar la forma en que se realiza el trabajo para que la tarea de la revisión sea más corta y así reducir el tiempo total de tramitación. Al mismo tiempo está enfocada en la reducción de incidencias ya que se espera disminuir al máximo los errores asociados a la transcripción de datos.

La segunda propuesta es mejorar el Módulo de Funcionarios y está enfocada a cambiar la forma de distribución del trabajo. Está relacionada a cambiar la distribución de SNB (small number busy) a una que sea más eficiente como la random (aleatorio). A pesar de que no se propone que la distribución sea aleatoria, se busca mejorar los números de ocupación de los funcionarios.

La tercera propuesta es un cambio en el sistema informático que utiliza la SUPERIR. Está enfocada en la reducción de los errores y en la reducción del tiempo total de tramitación.

Las propuestas de mejora se presentan en las siguientes subsecciones. La evaluación de cada una de las propuestas se encuentra en la sección de Evaluación del proyecto.

7.3.1 MEJORAS AL MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO

Las mejoras que se plantean al Módulo son principalmente para facilitar la revisión de la solicitud de inicio. El problema principal que se encuentra es la poca accesibilidad a los datos de la persona deudora, a menos que sea por el documento PDF que no es la manera eficiente en la que se busca hacer el proceso de renegociación.

De esta forma, las mejoras propuestas serán con foco a cómo se sube la información de la persona deudora, que evita al mismo tiempo que postulen personas que no pueden ser parte del proceso de renegociación por no cumplir con los requisitos. Esto le ahorra tiempo tanto a el/la funcionario/a que revisa como a la persona solicitante.

Como la única información que se completa automáticamente es la que ingresa la persona solicitante al sistema, se busca en estas mejoras que se pueda ingresar al

sistema la mayor cantidad de datos posibles y que estos no queden registrados como un documento – imagen.

Para poder realizar estos cambios al Módulo de Atención a Público se requiere la contratación de un ingeniero informático. En la sección de evaluación del proyecto se explicitan los costos.

Así, los cambios establecidos en las diferentes secciones del Módulo se encuentran a continuación.

7.3.1.1 Instrucciones

Se mantienen las instrucciones, pero se propone que lleve un link que descargue la forma de la propuesta de renegociación en formato Excel para obtener más claridad sobre cómo realizar la propuesta y se tenga el mismo formato de propuesta de renegociación que se trabaja en la Superintendencia. El formato será el mismo, la forma de cómo quedaría se puede ver en el Figura 26 .

Figura 26: Cambios sección Instrucciones.



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' with a 'Bienvenido(a)' message. Below this is the title 'Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora'. A navigation bar contains tabs: 'Instrucciones', 'Val. Antecedentes', 'Deudor', 'Obligaciones 260', 'Acreedores', 'Ant. Justificativos', 'Representante', 'Documentación', and 'Finalizar'. The 'Instrucciones' tab is active. The content area states: 'Usted está solicitando el inicio de un Procedimiento Concursal de Renegociación de una Persona Deudora. Para completar con éxito esta solicitud, usted debe tener en su poder una copia en formato PDF o Word de los siguientes documentos: 1. Declaraciones juradas realizadas por la Persona Deudora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720 (Modelo) 2. Propuesta de renegociación. (Excel propuesta de renegociación) 3. Antecedentes justificativos. (Guía Interactiva)'. At the bottom is an 'Iniciar' button.

Fuente: Módulo de Atención a Publico.

7.3.1.2 Obligaciones 260

Por lo visto en la sección con el mismo nombre, si no se cumplen las obligaciones 260 como las 80 UF y/o cumplir con el vencimiento. El sistema debe calcular en Monto de la deuda, sumando todas las deudas como acreedores haya. Además, si no cumple con el requisito de los 90 días también deberá marcar error. El mensaje de error propuesto se puede ver en la Figura 27.

Figura 27: Cambios sección Obligaciones 260.

Gobierno de Chile

Módulo de Atención a Público

Bienvenido(a) LUIS RODRIGO JARA ARAVENA

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 Deuda	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
-----------------	-------------	--------------------------------------

Error: No puede avanzar sin cumplir los requisitos del artículo 260

Fuente: Módulo de Atención a Público.

7.3.1.3 Antecedentes justificativos

En esta sección se debe preguntar en primer lugar si es rectificación, ya que si está seleccionado "Rectificación" el sistema dejará seleccionar el antecedente que subirá. Pero si no es Rectificación, el sistema no deberá dejar avanzar a la siguiente sección si no tiene alguno de los documentos que ocasionen su inadmisibilidad como lo es alguna de las declaraciones juradas, la propuesta de renegociación, el Informe de Servicios Impuestos Internos, entre otras.

El mensaje de error y la selección de Rectificación se ven en la Figura 28.

Figura 28: Cambios Sección Antecedentes Justificativos

Fuente: Módulo de Atención a Público.

7.3.1.4 Documentación

Este punto será cambiado respecto al original. La propuesta es que se suba la documentación requerida en el lugar necesario. Para esto, las declaraciones juradas deberán realizarse en el Módulo de Atención a Público, por lo que, la sección documentación será dividida en 5 secciones, cada una de las cuales debe tener la misma forma e información que las 5 declaraciones juradas:

1. **Obligaciones:** Los datos que van en esta subsección ya han sido ingresados antes, en la secciones de Deudor y Obligaciones 260, por lo que el sistema debe completar automáticamente estas secciones. La forma que debe tener por cada obligación en la que está en la Figura 29.

Figura 29: Forma Subsección Obligaciones.

N°	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Domicilio del Acreedor		
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto

Fuente: Modelo de Declaración Jurada.

Si la persona solicitante se da cuenta de que falta una obligación, deberá regresar a la sección Obligaciones 260 o Acreedores para ingresarla.

En esta misma subsección se debe subir la documentación relacionada a esta declaración jurada que son los que acrediten el monto de todas las deudas vencidas y al día. Además, la fotocopia del carnet por los dos lados y el Excel dado con la propuesta de renegociación.

- Ingresos:** En esta subsección se rellena todo lo que tiene que ver con los ingresos de la persona solicitante. Estos deben aparecer tal como en la declaración jurada correspondiente, así la forma que tendrá es la de la Figura 30.

Figura 30: Subsección ingresos.

No percibo ingresos de ningún tipo

Nº	Concepto	Monto	Periodicidad	Documentos justificativos

Fuente: Modelo de Declaración Jurada

En esta misma subsección se deberá subir toda la documentación relacionada con los ingresos, como lo son las 3 últimas liquidaciones de sueldo, contrato de trabajo, declaración jurada propia indicando actividad ejercida, declaración jurada de tercero aportante, documentos en que conste el pago de licencias médicas, seguro de cesantía, certificado de retiros en caso de tener participaciones en sociedades, entre otros.

- Bienes:** Se debe completar lo relacionado a los bienes de la persona deudora y a la Declaración Jurada de bienes, por lo que tendrá la forma presentada en las Figura 31, Figura 32, Figura 33 y Figura 34.

Figura 31: Forma subsección bienes inmuebles

No tengo bienes inmuebles

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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada

Figura 32: Forma subsección bienes muebles

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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada

Figura 33: Forma Subsección bienes vehículos.

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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada

Figura 34: Forma subsección bienes muebles (acciones, valores, depósitos, bonos, entre otros).

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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada

Además, en esta subsección se debe incluir toda la documentación necesaria como lo es el certificado de anotaciones vigentes que emite el Registro Civil y permiso de circulación si tiene vehículo; si tiene vivienda debe traer certificado de dominio vigente, certificado de hipotecas y gravámenes que emite Conservador de Bienes Raíces y certificado de avalúo fiscal de la vivienda que se obtiene en la página de Servicio de Impuestos Internos. Deben adjuntarse también la carpeta tributaria para solicitar créditos, informe de boletas de honorarios emitidas e informe de boletas de terceros recibidas e informe de agentes retenedores (incluyendo su detalle), correspondiente a los tres últimos periodos tributarios. En caso de tener participación en sociedades, deberá acompañar la Carpeta Tributaria para solicitar créditos, correspondiente a los últimos tres periodos tributarios, de las sociedades en que participe; y los demás documentos que certifiquen la información añadida en esta subsección.

- 4. Persona Deudora y juicios pendientes:** Tiene relación con las declaraciones juradas. Por lo que en esta sección será seleccionar que declaran bajo juramento que cumple la calidad de persona deudora y que no tiene juicios pendientes.

Los documentos que van en esta subsección son el certificado de cotizaciones previsionales de los últimos 12 meses en que conste el RUT de la entidad pagadora. Además, deberá subir el Informe de deudas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el certificado de deudas emitido por el Boletín Comercial.

De esta forma, al finalizar esta sección se debe recordar que está firmando una declaración jurada y tendrá que poner su nombre, firma y RUT.

7.3.2 MEJORAS AL MÓDULO DE FUNCIONARIOS

Las mejoras al Módulo de Funcionarios van ligadas directamente a la asignación de procedimientos y a la forma de revisión de la solicitud de inicio.

7.3.2.1 Asignación de procedimientos

Hasta ahora la asignación de los procedimientos para los/las funcionarios es manual, a través de un Excel que solo indica, en promedio, la cantidad de tiempo que se demora una carpeta solo por el número de acreencias que tiene.

Se propone en primer lugar, una sección en el Módulo de Funcionarios donde se pueda ver la carga real de los/las funcionarios/as. A esta pueden acceder los/las encargados/as y contendrá los siguientes puntos:

- **Funcionarios:** El/La encargado/a podrá ver todos los funcionarios con nombre y apellido. Se debe hacer la diferencia entre funcionario/a contable y jurídico.
- **Cantidad de Solicitudes de Inicio Asignadas:** Se debe indicar cuántas solicitudes de inicio tiene cada funcionario/a y cuántas horas promedio tiene en total asignadas, considerando las horas con el número de acreencias, que se calcula sumando los tiempos promedios de las solicitudes de inicio que tenga asignadas cada funcionario/a.
- **Cantidad de Audiencias Asignadas:** Indica la cantidad de Audiencias que debe facilitar cada funcionario/a y las horas promedios de estas, con los tiempos establecidos en la Cubicación. Nuevamente se calculan las horas promedio que tiene en total asignadas en términos de horas en las Audiencias.
- **Procedimientos asignados:** Indica la cantidad de procedimientos asignados que tiene cada funcionario/a, lo que significa realizar las propuestas de renegociaciones, de determinación del pasivo, de ejecución para los/las funcionarios/as contables; y preparar la audiencia y el acta de las diferentes audiencias para los/las funcionarios/as jurídicos. Se deben calcular las horas promedio que cada funcionario/a tiene asignadas en cada tarea.
- **Horas promedios totales:** Se suman todas las horas promedio de cada punto anterior y de cada funcionario/a.

Para la asignación de tareas, se propone que ya no se manual, si no que sea automática. El sistema debe tener en consideración toda esta información (Horas promedio totales asignadas) más la calendarización de las audiencias. También se debe considerar que la complejidad de una carpeta que ya haya revisado un/una funcionario/a disminuye si vuelve a tomarla el/la mismo/a funcionario/a.

El sistema elegirá a el/la funcionario/a con menos horas totales asignadas, a menos que sea una carpeta de rectificación donde conviene que la revise el/la mismo/a funcionario/a que la revisó la primera vez, o en los casos que haya revisado la carpeta para una

audiencia con anterioridad. Si sucede lo mencionado anteriormente y el/la funcionario/a queda con más carga que el resto, será asignada la tarea a quien menos horas asignadas tiene.

En caso de no encontrarse presente un/una funcionario/a, se puede definir que no esté presente y que el sistema no la/lo considere en las asignaciones durante las fechas que no esté.

El/La encargado/a puede realizar cambios a las asignaciones realizadas por el sistema si se llegara a necesitar.

7.3.2.2 Revisión de solicitud

Las mejoras realizadas al Módulo de Funcionarios se ven reflejadas en esta sección, ya que como se detallan más datos en el sistema aparecerán más datos en la solicitud de inicio, con lo que se evitarán más errores humanos.

Además, se propone mejorar los Modelos de las Actas para que estén ligadas a los datos entregados en la solicitud de inicio y así evitar nuevamente errores en el traspaso de los datos hacia el acta.

El/La funcionario/a revisor ahorrará tiempo de revisión al no comprobar los requisitos mínimos de postulación, como ser persona deudora. También se encontrarán las 5 declaraciones juradas y en cada una de ellas los datos asociados a lo respondido en las declaraciones.

Otro punto que cambia es para el/la funcionario/a que realiza la propuesta de renegociación, ahora debe trabajar sobre el Excel que adjunta la persona deudora, para así evitar errores en el traspaso de datos.

Cabe destacar que las propuestas recién mencionadas, que son las mejoras al Módulo de Atención a Público y al de Funcionarios, son propuestas a corto plazo de forma de mejorar de forma rápida el proceso de renegociación. Pero no es una propuesta que debiera ser considerada como solución final y no pensar en una a largo a plazo.

7.3.3 CAMBIO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

Por lo anterior, es importante considerar una propuesta a largo plazo como lo es la contratación de un sistema ERP que traiga automatización al sistema. De esta forma se podría ahorrar en recursos como personas. Gran parte del trabajo que hacen los funcionarios contables y jurídicos es fácilmente automatizable, por ejemplo, el traspaso de información a un documento como lo son las actas y el Informe de Revisión Electrónico. A pesar de tener plantillas definidas, esto no evita los errores y por consiguiente los reclamos. Lo que sí evitaría errores sería la automatización completa del sistema.

Por lo tanto, con este sistema se reducirían los costos de hasta incluso 3 abogados y 3 contadores. Solo serían necesarios en los procesos no automatizables como lo son las audiencias y la explicación del proceso a las personas.

Con el sistema ERP se debería cambiar toda la SUPERIR, ya que no puede solo un grupo tenerlo. Estaría toda la información en un mismo lugar e incluiría un sistema de control de gestión.

Esta propuesta busca principalmente reducir los errores que ocurren en el proceso, ya que estaría casi todo automático y no ocurrirían errores por tareas manuales. También busca reducir los tiempos de tramitación, ya que los tiempos de las tareas se verían reducidos porque no habría transcripción de documentos y las tareas a realizar serían las de más valor.

Cabe destacar que la implementación del cambio de herramientas informáticas implica que se deba usar menos personal. De los 6 contadores y 6 abogados se reduciría a la mitad y quedarían 3 contadores y 3 abogados.

7.3.4 CAMBIO EN LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Actualmente se tienen 6 contadores y 6 abogados en la Región Metropolitana. Además, se realizan trabajos de poco valor como la transcripción de información, lectura de información en imágenes, entre otros. Es por esto que se propone un cambio en los recursos que tiene la SUPERIR.

La propuesta es cambiar abogados y contadores profesionales por personas administrativas, de forma que queden tan solo 2 abogados y contadores para cuando sean realmente necesarios y no para hacer trabajos de poco valor.

De esta forma, mientras no se cambie a un sistema ERP, no se gastarán recursos en tareas de poco valor. Los funcionarios administrativos se encargarían de estas tareas como la transcripción de la información, la lectura de los datos en imágenes, entre otros. Mientras que los abogados y contadores profesionales se encargarían en casos donde son realmente necesarios como en las audiencias y tareas que requieran sus conocimientos profesionales.

Todo esto significa un ahorro en los costos de la Superintendencia y una mejor distribución de los recursos.

7.4 CONTROL DE GESTIÓN

Es el cuarto y último ciclo de la gestión de procesos, incluye los indicadores y el seguimiento del proceso. El fin de este control, es que los encargados vean los indicadores mes a mes y puedan tomar decisiones informados y no después de un año como ocurre hoy en día. La idea es que se tomen las medidas con anticipación. En caso de tener muchas renegociaciones, se pueden contratar nuevos abogados o contadores,

o cambiar la forma de distribución del trabajo, entre otros. Cabe destacar que también es una medida de largo plazo.

Es importante definir un control al proceso ya que este cuenta con un solo indicador de gestión, que es el porcentaje de renegociaciones en un tiempo menor a 75 días. Los indicadores que se proponen tienen que ver con los tiempos, incidencias y trabajo asignado, ya que son los principales puntos trabajados en esta memoria y son puntos críticos en el procedimiento de renegociación.

El control de gestión fue pedido por la Superintendencia para este trabajo de Título debido a la falta de control y de indicadores que tienen actualmente.

Los indicadores se pueden ver en la *Tabla 7*, se incluye la forma de capturar la información y cada cuánto es la actualización de estos.

Tabla 7: Indicadores del proceso de renegociación

Indicadores	Captura	Actualización
N° de solicitudes de renegociación de los últimos 30 días	Desde Módulo de Funcionarios, cantidad de solicitudes de inicio recibidas	1 vez al mes
Cantidad de incidencias en los últimos 30 días	Desde Excel de incidencias	1 vez al mes
N° de reclamos del proceso de renegociación de los últimos 30 días	Desde Excel OPV (Oficina de Partes Virtual)	1 vez al mes
N° de procesos con tiempo de tramitación sobre 75 días los últimos 3 meses	Desde Excel "Rene", cantidad de procedimientos abiertos con tiempo de tramitación mayor a 75, considerando los últimos 3 meses	1 vez al mes
N° de procesos abiertos sobre 75 días	Desde Excel "Rene", cantidad de procedimientos abiertos con tiempo de tramitación mayor a 75	1 vez al mes
Tiempo de duración promedio últimos 3 meses	Desde Excel "Rene", cantidad de procedimientos con tiempo de tramitación mayor a 75 durante los últimos 3 meses	1 vez al mes
Promedio de horas asignadas a los/las funcionarios en los últimos 30 días	Desde Módulo de Funcionarios, en nueva sección de carga de funcionarios que depende de la carga de las carpetas	1 vez al mes
Diferencia de horas asignadas entre el/la funcionario con más horas y el con menos	Desde Módulo de Funcionarios, en nueva sección de carga de funcionarios que depende de la carga de las carpetas. Se restan las horas del más ocupado con las del menos ocupado	1 vez al mes

Fuente: Creación propia

La actualización de los indicadores es una vez al mes para poder tomar las medidas respectivas en caso que indiquen que el proceso va mal.

- N° de solicitudes de renegociación de los últimos 30 días: Si aumentan mucho se debería considerar la contratación de más personal para que el sistema no quede colapsado. Si se aumenta en 300 renegociaciones, se debe plantear contratación de 1 abogado y 1 contador.
- Cantidad de incidencias en los últimos 30 días: Deberían ser lo más bajas posibles, analizar en caso de que una se repita con frecuencia para poder tomar medidas
- N° de reclamos del proceso de renegociación de los últimos 30 días: Deberían ser lo más bajas posibles, analizar en caso de que uno se repita con frecuencia.
- N° de procesos con tiempo de tramitación sobre 75 días los últimos 3 meses: Debería ser lo más bajo posible. Si aumentan con respecto a la medición anterior considerar la contratación de más personal o cambios en la forma de distribución de las tareas.
- N° de procesos abiertos sobre 75 días: Deben ser pocos. Si aumenta revisar los procesos abiertos y la causa de la demora.
- Tiempo de duración promedio últimos 3 meses: Si aumenta considerar la contratación de más personal o cambios en la forma de distribución de las tareas.
- Promedio de horas asignadas a los/las funcionarios en los últimos 30 días: Sirve para analizar cuántas horas de trabajo están teniendo los funcionarios. No deberían ser más de 5 horas diarias de trabajo en las tareas del proceso de renegociación.
- Diferencia de horas asignadas entre el/la funcionario con más horas y el con menos: Debería ser baja. Revisar la forma de distribución de las tareas en caso que la diferencia sea grande o vaya en aumento en el tiempo.

Habrán dos personas encargadas de ir revisando los indicadores. Estas serán los encargados de la Unidad de Análisis Jurídico y Contable. Esto implica más tiempo de trabajo de ellos, por lo tanto, un aumento en el costo del funcionamiento del proceso. Se verá en la sección de evaluación del proyecto.

7.5 EVALUACIÓN DEL PROYECTO

En esta sección se verá la evaluación del proyecto tanto a corto plazo como a largo plazo. Las soluciones a corto plazo son las modificaciones de los Módulos de Funcionarios y de Atención a Público, y la forma de distribución de las tareas. Otra solución a corto plazo es la contratación de un abogado y un contador dependiendo de los aumentos de las solicitudes de renegociación.

La solución de largo plazo es la contratación de un sistema ERP y el cambio en la asignación de recursos.

Para hacer esta evaluación es necesario indicar algunos datos de la SUPERIR.

Pasivo promedio renegociado: \$27.959.711
Presupuesto SUPERIR: \$6.500.915.000
Porcentaje anual de aumento del presupuesto: 4,2%
Sueldo bruto promedio de profesional: \$2.642.041
Sueldo bruto promedio de directivo: \$ 3.365.926
Sueldo bruto promedio de administrativo: \$859.402
Cantidad total de renegociaciones: 5.645

Se multiplican los sueldos respectivos (profesional, directivo o administrativo) por la cantidad de personas que trabajan en el proceso de renegociación y su nivel (está en la sección de SIMULACIÓN) y se obtiene que la cantidad mensual promedio de las remuneraciones es \$126.943.806. Por lo tanto, el presupuesto anual de la **situación actual** es \$1.523.325.669, que es lo que gasta la SUPERIR en remuneraciones durante un año.

El costo unitario de una renegociación es de \$1.354.357. Se consideró que hay 1200 renegociaciones anuales y se utiliza $\frac{1}{4}$ del presupuesto anual de la SUPERIR en el proceso de renegociación. Se renegocia en promedio un pasivo promedio de \$27.959.711. Es decir, el trabajo de la SUPERIR cuesta un 5% de una renegociación promedio. Esto está debajo del promedio privado que cobraría un 10% del pasivo para hacer el trámite de la renegociación (si tuviera las facultades). Para el beneficio que entrega la Superintendencia está bien el presupuesto que se utiliza en las renegociaciones.

En el corto plazo se contrataría a un ingeniero computacional con el sueldo promedio de profesional. Además, se usarían más tiempo de los encargados, equivalentes a un sueldo promedio de directivo. Y, considerando que se aumente entre 200 y 300 renegociaciones en la Región Metropolitana, se debería contratar un abogado y un contador, que son dos sueldos promedio de profesional.

De esta forma, el costo que se incurre con esta **solución de corto plazo** (contratación de un ingeniero computacional y 1 abogado y contador) es de \$11.292.050 mensuales, lo que se traduce en \$135.504.598 anuales.

En el **largo plazo** se incurre en la contratación de un sistema ERP, considerando que este sea SAP, se gastarían 2700 USD anuales en cada trabajador. Se asume que se les hace entrega de esto a las personas relevantes para este caso (25 personas), serían 72.900 USD anuales, es decir, \$51.030.000. Tan solo sacando al 4% del personal del proceso de renegociación se consiguen los \$51 millones. Además, con esta solución dejan de trabajar aproximadamente 6 personas profesionales, lo que significa un ahorro de \$190.226.972.

Claramente es rentable la solución a largo plazo y la de corto plazo no, pero ambas son necesarias. Por lo tanto, se debe aplicar la solución de corto plazo para seguir con la

calidad del proceso y al mismo tiempo enfocarse en la solución de largo plazo para que sea eficiente el proceso y aumentar la calidad del proceso.

Se debe implementar de manera inmediata la solución de corto plazo para no disminuir la calidad que entrega la SUPERIR. Cabe destacar que el servicio que entrega la Superintendencia es importante para las personas que acceden a los procedimientos concursales de renegociación, y el costo que se incurre en las renegociaciones es aceptable. Por lo mismo, la Superintendencia está comprometida con cumplir los plazos y debe ser un servicio de calidad, debe tomar las soluciones de largo plazo. Estas requieren una inversión pero son en pro de la calidad de servicio y de la eficiencia de los recursos de la Superintendencia.

8. CONCLUSIONES

En este trabajo de título, que ha tenido como objetivo general realizar una propuesta de rediseño para mejorar la eficiencia del proceso de renegociación, disminuir errores y mejorar la calidad de servicio; se han encontrado conclusiones que serán descritas a continuación.

En el levantamiento de la situación actual se logra entender las tareas que realiza cada funcionario/a de todo el proceso de renegociación y las herramientas computacionales que utilizan.

Se encuentran oportunidades de mejora principalmente en el Módulo de Atención a Público, ya que, al subir información como documentos o imágenes, se pierde información y se aumentan tareas en el proceso que no tienen valor (transcripción de la información). Otra de las oportunidades de mejora es que se tienen errores al traspasar la información manualmente desde la solicitud de inicio hacia las actas o propuestas de determinación de pasivo, renegociación y/o ejecución. Además, se encuentran ineficiencias en la forma de distribuir las tareas en el proceso de renegociación.

Las mejoras que se proponen tienen que ver con lo encontrado en la descripción del proceso. Se propone un cambio en la forma de obtener la información en el Módulo de Atención a Público, para que cuando se analice la información sea lo más automático posible y se cometan menos errores humanos en el traspaso de información al acta y a las propuestas que hace la SUPERIR en sus 3 audiencias. También, se propone que la forma de distribución del trabajo sea dada por el sistema del Módulo de Funcionarios y no manualmente como es en la situación actual. La distribución del trabajo dependerá de cuántas horas tome la revisión de carpetas y quién ha revisado antes las carpetas.

Con la simulación realizada se llega a la conclusión que si se aumenta en 300 las renegociaciones se colapsa el sistema y es necesaria la contratación de 1 abogado y 1 contador. Además, da cuenta que se pierde tiempo en tareas de poco valor, por lo que es recomendable la contratación de personal administrativo para estas tareas y la no contratación de personal profesional.

Se propone también un control del proceso debido al inexistente control que existía, se proponen indicadores asociados a la cantidad de renegociaciones, cantidad de incidencias, cantidad de reclamos, tiempos de tramitación y horas asignadas a los/las funcionarios/as; ya que estos son los puntos críticos que tiene la Superintendencia. Estos indicadores tienen que ser revisados mes a mes para tomar acciones ante malos resultados de ellos, de forma de mejorar la gestión y calidad entregada por la Superintendencia.

Como última recomendación se propone la contratación de un sistema ERP que automatice realmente este proceso de renegociación, para que de esta forma no se utilicen recursos de forma ineficiente, dándoles tarea de poco valor y con remuneraciones altas.

A pesar de que la solución a largo plazo (sistema ERP) signifique una alta inversión es necesaria realizarla si se quieren mantener los estándares de calidad, y si se quiere mejorar la eficiencia de la Superintendencia. El servicio que dan es un beneficio para todos los usuarios, deben estar comprometidos con entregar un buen servicio y eso significa no sobrepasarse en los días de tramitación como también no cometer errores (o cometer los menos posibles).

Se debe mejorar de forma inmediata la forma de realizar el trabajo de la Superintendencia. Mientras no se aplique la contratación del sistema ERP, se debe mejorar el Módulo tanto de Funcionarios como de Atención a Público y cambiar la distribución de las tareas. Ya que estas son las formas de poder reducir los tiempos de atención y los errores en el proceso de renegociación.

Finalmente, con todas las propuestas se busca mejorar el uso de los recursos que tiene la SUPERIR. Con esto se busca aumentar la calidad del servicio, a través de la disminución de los reclamos en contra de la Superintendencia. Otro de los aportes de las recomendaciones es la disminución del tiempo de tramitación, se busca cumplir con los plazos que propone la Superintendencia y no sobrepasar los 75 días.

9. RECOMENDACIONES FINALES

Se recomienda mejorar el modelo de simulación, para que sea más adaptado a la realidad y que pueda servir para ver de mejor forma dónde están los puntos claves en la demora de los tiempos.

Se recomienda también la revisión mensual de indicadores para poder tomar decisiones informadas y con tiempo. Siempre debe haber un encargado fijándose en ellos y actualizándolos.

También es recomendable seguir actualizando las plataformas para que, a pesar de no ser completamente automáticas, cada vez lo sean más y cada vez se pierda menos tiempo en tareas poco valoradas.

Otra recomendación para hacer más expedito el proceso de revisión es que la SUPERIR vea nuevas asociaciones con otras instituciones, como ya la tiene con el Registro Civil e Identificación. Se sugieren 3 instituciones debido a que son a las páginas en las cuales se debe sacar información. Estas son:

- Poder Judicial: Para poder de manera fácil y rápida las notificaciones de demandas que puedan tener las personas deudoras.
- Servicio de Impuestos Internos: Para obtener de forma fácil todos los datos que requiere el SII, como lo son las boletas electrónicas, avalúo fiscal, toda la información tributaria.
- SBIF: Para obtener de forma fácil el Informe de Deudas entregada por esta institución.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Bravo, J. (2011). *Gestión por procesos*. Santiago de Chile: EVOLUCIÓN S.A.
- Devoto, R. (2003). <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>. Obtenido de La calidad de servicio percibida en el sector Público.
- Escobar, J. (2016). *La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>.
- Espinoza, M. (2017). *Rediseño de los Sistemas de Atención y Revisión del Procedimiento Concursal de Renegociación de Personas*. Santiago, Chile.
- Guía, I. (2020). Guía de apoyo para realizar la declaración jurada y propuesta de renegociación. En *GUIA INTERACTIVA DECLARACION JURADA*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2017). Obtenido de Balance de Gestión Integral año 2017: http://www.superir.gob.cl/wp-content/document/gestion_institucional/bgi/BGI_2017.pdf
- Moore, H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*.
- Oficio Circular SIR N.º 5, 1. (2020). *19/05/2020 Pautas y recomendaciones para la correcta sustanciación de las audiencias del Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora*.
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (s.f.). Obtenido de Quiénes somos, Misión: <https://www.superir.gob.cl/quienes-somos/mision-y-compromisos/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2019). Obtenido de Cuenta pública participativa 2019: <https://www.superir.gob.cl/wp-content/uploads/2020/05/Cuenta-Publica-Digital-2019-Superir.pdf>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2019). Obtenido de Presupuesto anual 2020: <https://www.superir.gob.cl/gestion-institucional/ejecucion-presupuestaria/informe-presupuesto-2020/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Definiciones Estratégicas e Indicadores de Gestión: <https://www.superir.gob.cl/gestion-institucional/definiciones-estrategicas/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Organigrama: <https://www.superir.gob.cl/organigrama/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Procedimiento concursal de renegociación: <https://www.superir.gob.cl/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-renegociacion/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Procedimiento concursal de reorganización de la empresa deudora: <https://www.superir.gob.cl/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-reorganizacion/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Procedimiento concursal de liquidación para empresas deudoras: <https://www.superir.gob.cl/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-liquidacion-empresa/>
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento*. (2020). Obtenido de Procedimiento concursal de liquidación de los bienes de la persona deudora: <https://www.superir.gob.cl/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-liquidacion-persona/>

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. (2020). Obtenido de INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2020: https://www.superir.gob.cl/wp-content/document/gestion_institucional/Form_H_2020.pdf

SUPERIR. (2019). *Informe de Cubicación de Procesos del Negocio del Subdepartamento de Renegociación de la Persona Deudora.*

Superir. (2020). *Manual del procedimiento concursal de renegociación de la persona deudora.*

11. ANEXOS

11.1 ANEXO 1

Se presentan las imágenes que acompañan las descripción de la sección 7.2.2.

Figura 35: Acceso Módulo

Módulo de Atención a Público
El RUN no se encuentra registrado en el sistema

Ingrese sus datos personales

Autorizo obtener mi información desde Registro Civil

RUN	<input type="text"/>
Nombres *	<input type="text"/>
Apellido paterno *	<input type="text"/>
Apellido materno	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento *	<input type="text"/> 01
Género *	<input type="text"/>

(*) Campos Obligatorios

[Registrarme](#) [Salir](#)

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
v4.8.15

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 36: Instrucciones.

The screenshot shows the 'Módulo de Atención a Público' interface. At the top left is the logo of the 'Gobierno de Chile'. Below it, the text 'Bienvenido(a)' is displayed with a red 'X' icon. The main heading is 'Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora'. A navigation bar contains several tabs: 'Instrucciones' (active), 'Val. Antecedentes', 'Deudor', 'Obligaciones 260', 'Acreedores', 'Ant. Justificativos', 'Representante', 'Documentación', and 'Finalizar'. The main content area contains the following text: 'Usted está solicitando el inicio de un Procedimiento Concursal de Renegociación de una Persona Deudora. Para completar con éxito esta solicitud, usted debe tener en su poder una copia en formato PDF o Word de los siguientes documentos: 1. Declaraciones juradas realizadas por la Persona Deudora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720 (Modelo y Guía Interactiva). 2. Propuesta de renegociación. 3. Antecedentes justificativos.' Below this text is an 'Iniciar' button. At the bottom of the page, it says 'Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.' and 'v4.8.15'.

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 37: Validación de Antecedentes.

The screenshot shows the 'Módulo de Atención a Público' interface. At the top left is the logo of the 'Gobierno de Chile'. Below it, the text 'Bienvenido(a)' is displayed with a red 'X' icon. The main heading is 'Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora'. A navigation bar contains several tabs: 'Inst.', 'Validación de Antecedentes' (active), 'Deudor', 'Obligaciones 260', 'Acreedores', 'Ant. Justificativos', 'Representante', 'Documentación', and 'Finalizar'. The main content area contains the following text: 'Autorizo el obtener información desde Registro Civil' with a checked checkbox. Below this are two input fields: 'RUN persona Deudora *' with an empty text box, and 'Relación del solicitante con la Persona Deudora *' with a dropdown menu showing '----- Seleccione -----'. Below these fields is the text '(*) Campos obligatorios'. At the bottom of the form area are two buttons: 'Anterior' and 'Siguiete'. At the bottom of the page, it says 'Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.' and 'v4.8.15'.

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 38: Deudor.

 **Módulo de Atención a Público**
X Bienvenido(a)

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 *	<input type="text"/>
Nombres *	<input type="text"/>
Apellido paterno *	<input type="text"/>
Apellido materno	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento *	<input type="text"/> <small>01</small>
Género *	Masculino ▾
Estado Civil *	----- Seleccione ----- ▾
Profesión/Oficio *	----- Seleccione ----- ▾
Ocupación *	----- Seleccione ----- ▾
Rango Ingresos *	----- Seleccione ----- ▾
Dirección *	<input type="text"/>
Región *	----- Seleccione Región ----- ▾
Comuna *	-- Seleccione Comuna -- ▾
Correo electrónico para notificaciones *	<input type="text"/>
Teléfono de contacto	<input type="text"/>

(*) Campos obligatorios

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 39: Obligaciones 260.

The screenshot shows a web application interface for the 'Módulo de Atención a Público'. At the top left is the Chilean government logo. The main header reads 'Módulo de Atención a Público' with a 'Bienvenido(a)' message. Below this is the title 'Solicitud de inicio de Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora'. A navigation bar contains tabs: 'Instrucciones', 'Val. Antecedentes', 'Deudor', 'Obligaciones 260' (selected), 'Acreedores', 'Ant. Justificativos', 'Representante', 'Documentación', and 'Finalizar'. The main content area is titled 'Requisitos artículo 260 Ley N° 20.720' and includes a sub-note: '(2 obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, provenientes de obligaciones diversas, cuyo monto total sea superior a 80 UF)'. There are two buttons: 'Agregar Acreedor Persona Jurídica' and 'Agregar Acreedor Persona Natural'. Below is a table with three columns: 'Nombre Acreedor', 'Monto Deuda', and 'Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)'. The table is currently empty, displaying 'No se encontraron registros'. At the bottom of the table area are 'Anterior' and 'Siguiete' navigation buttons. The footer contains the text 'Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.' and the version number 'v4.8.15'.

Módulo de Atención a Público
Bienvenido(a)

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)

➕ Agregar Acreedor Persona Jurídica ➕ Agregar Acreedor Persona Natural


Nombre Acreedor	Monto Deuda	Fecha 1ra Cuota Impaga (Vencimiento)
No se encontraron registros		

◀ Anterior Siguiete ▶

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
v4.8.15

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 40: Ingreso acreedor obligaciones 260.

 **Módulo de Atención a Público**
X Bienvenido(a)

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 ⓘ

RUT *

Nombre/Razón Social *

Dirección *

Comuna *

Correo electrónico para notificaciones *

Teléfono contacto

Acreedor - Representante

RUN * Es una persona extranjera sin RUN en Chile

Nombres *

Apellido paterno *

Apellido materno

Dirección *

Comuna *

Correo electrónico *

Teléfono de contacto

Acreedor - Deuda

Monto deuda * (Pesos Chilenos CLP)

Fecha 1ra Cuota impaga *

(*) Campos obligatorios

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 41: Acreedores.

Gobierno de Chile
Módulo de Atención a Público
 X Bienvenido(a)

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.

+ Agregar Acreedor Persona Jurídica + Agregar Acreedor Persona Natural

Nombre Acreedor	Representante Legal	Correo electrónico contacto	Monto Deuda

Anterior Siguiente

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
 v4.8.15

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 42: Antecedentes Justificativos

Gobierno de Chile
Módulo de Atención a Público
 X Bienvenido(a)

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

- Propuesta de renegociación de todas las obligaciones vigentes. (indicando monto, plazo y demás condiciones ofrecidas a cada acreedor)
- Declaraciones juradas de conformidad a lo previsto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720
- Documentos o antecedentes que acrediten ingresos que percibe la Persona Deudora. (liquidación de sueldo, comprobante de pago, contrato de trabajo u otro)
- 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.
- 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.
- Certificado de avalúo fiscal de los inmuebles que se declaran.
- 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.
- Copia de la cédula de identidad por ambos lados, tanto de la Persona Deudora como del apoderado si corresponde.
- 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

Anterior Siguiente

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 43: Representante

 **Módulo de Atención a Público**
X Bienvenido(a)

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

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

No poseo apoderado.

Mandato Consta en escritura pública. Consta en instrumento privado autorizado ante notario

RUN Representante o Apoderado *

Nombres *

Apellido paterno *

Apellido materno

Género *

Dirección *

Región *

Comuna *

Correo electrónico para notificaciones *

Teléfono de contacto

(*) Campos obligatorios

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 44: Documentación

Gobierno de Chile

Módulo de Atención a Público

X Bienvenido(a)

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

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

Documentación requerida

Declaraciones juradas realizadas por la Persona Deudora de conformidad a lo dispuesto en el artículo 261 de la Ley N° 20.720 (*)	Seleccionar archivo
Propuesta de renegociación (*)	Seleccionar archivo
Antecedentes justificativos	Seleccionar archivo

(*) Documentos obligatorios

Anterior Siguiente

Fuente: Módulo de Atención a Público.

Figura 45: Finalizar.

Gobierno de Chile

Módulo de Atención a Público

X Bienvenido(a)

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

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

Usted ha solicitado el inicio de un procedimiento concursal de renegociación ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Estos antecedentes serán analizados por esta Superintendencia para verificar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad para dar inicio al procedimiento. En caso que la solicitud sea admitida, requiera correcciones o sea rechazada, se le informará por correo electrónico. Para finalizar le recomendamos leer cuidadosamente y aceptar los términos y condiciones indicados a continuación.

Aceptar términos y condiciones del procedimiento [Ver términos y condiciones](#)

Anterior Enviar información


Fuente: Módulo de Atención a Público.

11.2 ANEXO 2

En las siguiente figuras se puede apreciar los Modelos de Declaración Jurada:

Figura 46: Declaración Jurada Obligaciones.

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; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Domicilio del Acreedor		
<input style="width: 300px; height: 20px;" type="text"/>		<input style="width: 550px; height: 20px;" type="text"/>		
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Nº	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Domicilio del Acreedor		
<input style="width: 300px; height: 20px;" type="text"/>		<input style="width: 550px; height: 20px;" type="text"/>		
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Nº	Nombre Acreedor	RUT	Nombre Representante Legal	RUT
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 350px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
Monto total adeudado (Capital e intereses)		Domicilio del Acreedor		
<input style="width: 300px; height: 20px;" type="text"/>		<input style="width: 550px; height: 20px;" type="text"/>		
Teléfono Acreedor	Correo electrónico Acreedor	Domicilio Representante Legal	Teléfono Representante Legal	Otros datos de contacto
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 200px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Fuente: Modelo de Declaración Jurada.

Figura 47: Declaración Jurada Ingresos.



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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada.

Figura 48: Declaración Jurada Bienes.



MODELO DE DECLARACIÓN JURADA PARA INICIO DEL PROCEDIMIENTO CONCURSAL DE RENEGOCIACIÓN

Cédula de identidad N° -

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: Modelo de Declaración Jurada.

Figura 49: Declaración Jurada Bienes.



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="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

c) Bienes muebles (sólo vehículos)

No tengo vehículos

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

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="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fuente: Modelo de Declaración Jurada.

Figura 50: Declaración Jurada Persona Deudora y Juicios Pendientes



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

Fuente: Modelo de Declaración Jurada.

11.3 ANEXO 3

Figura 51: Modelo de Simulación

