

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