

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

El Asesor Virtual de Insolvencia es una herramienta digital en fase piloto, desarrollada por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir) en colaboración con la Universidad Andrés Bello (UNAB). Su propósito es entregar orientación general sobre procedimientos concursales dirigidos a personas naturales, complementando los canales oficiales de atención del Servicio.

Al utilizar este sistema, usted acepta y comprende las siguientes condiciones de uso y su alcance:

1. Naturaleza del piloto

- El Asesor Virtual se encuentra en una etapa experimental, sujeta a ajustes, pruebas y mejoras continuas.
- La información generada puede contener errores u omisiones, propios de un sistema en entrenamiento.
- La Superir podrá modificar, suspender o limitar su funcionamiento en cualquier momento.

2. Alcance temático del asesor

El sistema está entrenado exclusivamente para entregar orientación general sobre:

- Procedimiento de Renegociación, y
- Procedimiento de Liquidación Simplificada,

ambos regulados por la Ley N.º 20.720 y aplicables únicamente a personas naturales.

El asesor no está habilitado para orientar sobre:

- Reorganización o Liquidación Ordinaria.
- Procedimientos aplicables a micro, pequeñas o medianas empresas.
- Consultas técnicas o especializadas provenientes de abogados, liquidadores o veedores.

Cuando la consulta exceda este alcance, el sistema lo advertirá o derivará a los canales oficiales de atención.

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

3. La herramienta no reemplaza la atención de un/a funcionario/a

- La información entregada corresponde a una orientación general, basada en fuentes institucionales y normativa vigente.
- No constituye asesoría legal, ni reemplaza la atención personalizada que brindan los/las funcionarios/as de la Superir.
- Para casos particulares, situaciones complejas o dudas sobre un proceso, la persona usuaria debe dirigirse a los canales oficiales de atención del Servicio.

4. Temas que el Asesor Virtual no puede abordar

Por razones de seguridad, protección de datos, resguardo institucional y calidad de la información, el Asesor Virtual no está autorizado para responder o interpretar información relativa a:

a) Funcionarios/as, directivos o personas específicas de la Superir

- Identidad, nombre, cargo, funciones, antecedentes o jerarquías internas.
- Biografías, historial laboral o académico.
- Opiniones, valoraciones o información inventada sobre personas.
- Cualquier dato no publicado oficialmente.

b) Opiniones o interpretaciones sobre decisiones institucionales

- Resoluciones administrativas, criterios de fiscalización o decisiones internas.
- Actuaciones de liquidadores, veedores u otros intervinientes.
- Opiniones sobre la gestión o decisiones de autoridades.

c) Fiscalizaciones, denuncias o procesos disciplinarios

- Confirmar o negar procesos sancionatorios.
- Orientar sobre denuncias o reclamos contra personas específicas.
- Entregar información sobre investigaciones internas o su estado.

d) Interpretación jurídica o aplicación específica de la Ley N.º 20.720

- Interpretaciones de artículos o análisis normativos.
- Aplicaciones específicas de la ley a casos individuales.
- Comparaciones jurídicas avanzadas.

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

e) Análisis de documentos y/o información personal

- Revisión de contratos, pagarés, escrituras, mandatos o documentos del usuario/a.
- Análisis de antecedentes patrimoniales o económicos enviados por el usuario/a.
- Solicitud de redacción de documentos.

f) Información sobre casos específicos o procedimientos en curso

- Estados de trámites o causas en la Superir o en tribunales.
- Situaciones particulares del usuario/a o revisiones de antecedentes.
- Información no pública o no verificable.

g) Datos personales de terceros o de acreedores

- Entregar información sobre deudas de terceros.
- Proporcionar datos de contacto o antecedentes de acreedores.

5. Orientación hacia canales oficiales en temas fuera de alcance

Cuando una consulta exceda las capacidades del Asesor Virtual o requiera revisión específica, el sistema entregará un mensaje informando sus límites y recomendará utilizar los canales oficiales de atención de la Superir.

Entre estos casos se encuentran:

- Consultas jurídicas interpretativas.
- Situaciones particulares o casos en curso.
- Revisiones de documentos o antecedentes.
- Consultas asociadas a empresas o actividades comerciales.
- Temas excluidos definidos en este documento.

Importante:

Debido al carácter piloto de esta herramienta, la orientación del sistema puede no producirse en todos los casos. Por ello, la recomendación es que el usuario utilice siempre los canales oficiales para obtener información específica o vinculante.

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

6. Reporte de inconsistencias o errores

Si usted detecta una respuesta incorrecta, incompleta o inconsistente, puede informarlo para fines de mejora continua del piloto completando el siguiente formulario:

[Ayúdanos a mejorar el Asesor Virtual](#)

Este reporte es voluntario y contribuye al fortalecimiento de la herramienta.

7. Límites de responsabilidad

- La información proporcionada es referencial y no sustituye el análisis especializado de un funcionario/a.
- La Superir no se hace responsable por decisiones adoptadas exclusivamente a partir de las respuestas de esta herramienta.
- El usuario/a debe verificar la información con los canales oficiales del Servicio cuando corresponda.

8. Registro y uso de conversaciones (solo para fines de mejora)

Durante esta fase piloto, el sistema registra automáticamente las preguntas y respuestas intercambiadas. Estos registros se utilizan únicamente para fines técnicos, tales como:

- monitorear el funcionamiento del sistema,
- detectar errores,
- ajustar el entrenamiento,
- mejorar la calidad de las respuestas.

La Superir no utiliza esta información para identificar personas, ni para fines comerciales o estadísticos.

El sistema no requiere datos sensibles; si el usuario decide entregarlos, serán tratados conforme a la normativa vigente del Estado.

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

9. Consentimiento informado

Al continuar con el uso del Asesor Virtual, usted declara haber leído, comprendido y aceptado estas Condiciones de Uso y Alcance, y reconoce que se trata de una herramienta en fase piloto, con limitaciones técnicas y supervisión institucional.

10. Canales oficiales de atención

Para orientación específica, trámites o consultas formales, los usuarios deben utilizar los canales oficiales disponibles en www.superir.gob.cl y en las oficinas regionales de la Superir.

11. Aviso de Privacidad

La Superir informa que, durante el uso del Asesor Virtual de Insolvencia, se recopila y trata la siguiente información:

a) Información recopilada

- Contenido de las preguntas y respuestas intercambiadas.
- Información que el usuario decida proporcionar voluntariamente.

El sistema no requiere datos personales ni datos sensibles para operar.

b) Finalidades del tratamiento

La información registrada se utiliza exclusivamente para:

- Monitorear el funcionamiento del piloto.
- Detectar errores o inconsistencias.
- Mejorar el entrenamiento y la calidad de las respuestas.
- Evaluar el desempeño general de la herramienta.

c) Qué no se hace con la información

La información recopilada no se utiliza para:

- Identificar individualmente a los/as usuarios/as.

Condiciones de Uso y Alcance del Piloto del Asesor Virtual Versión piloto – Orientación general para personas naturales

- Elaborar perfiles o bases de datos personales.
- Fines comerciales, estadísticos o promocionales.
- Ser compartida con terceros, salvo con la UNAB estrictamente para soporte técnico del piloto.

d) Protección de los datos

La Superir adopta medidas razonables para resguardar la información registrada, limitando su uso estrictamente a los fines descritos.

e) Recomendaciones al usuario

Dado que el sistema no requiere datos personales, se recomienda no ingresar:

- números de documentos,
- domicilios,
- información económica personal,
- detalles de causas u otros antecedentes sensibles.

f) Derechos y consultas

Para consultas relativas al tratamiento de la información puede contactarse a:

innovacionpublica@superir.gob.cl

12. Vigencia

Estas condiciones de uso y alcance aplican mientras el Asesor Virtual permanezca en fase piloto y podrán ser actualizadas sin previo aviso.