



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**Superintendencia de
Insolvencia y
Reemprendimiento**





Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	19
3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	23
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	37
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	44
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	45
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	45
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	46
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	47
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	48

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

En el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tenemos la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Esto lo realizamos mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que buscan facilitar la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También desempeñamos un activo rol en impulsar importantes reformas que apuntan a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, fortalecer el crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes), además de promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

El año 2021 cumplimos con el objetivo de recuperar con fuerza la actividad económica y también el empleo. De acuerdo con el INE, durante el 2021 se recuperaron 652 mil puestos de trabajo, lo que permitió que el desempleo cerrara el año con un 7,2%. La recuperación del empleo se concentró en el segundo semestre, con más de 100 mil nuevos empleos promedio en cada trimestre móvil. Solo en el período octubre-diciembre se crearon 120 mil puestos, concentrados en construcción, comercio y servicios de alojamiento y comida.

La economía chilena cerró el año 2021 con un sólido crecimiento. En diciembre, el IMACEC se expandió 10,1% interanual, acumulando un aumento de 12% y todos los sectores crecieron en 12 meses. La estrategia de reactivación aplicada dio buenos resultados y la economía reaccionó con agilidad, comparado con el 2020. Este desempeño respondió a una mayor apertura de la economía y aplicación de protocolos sanitarios, al efecto de las transferencias fiscales y retiros de fondos, apoyo al empleo e inversión, entrega de herramientas a las pymes y reconversión productiva, entre otros.

En línea con la agenda social del Gobierno de Chile, con especial foco en los efectos económicos derivados de la pandemia del COVID-19, la estrategia del ministerio se estructuró sobre la base de cuatro ejes fundamentales:

- **Apoyo a las PYMES y medidas de reimpulso económico:** a través de herramientas de política fiscal, en trabajo conjunto con otros ministerios, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES, el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación instantánea del 100%, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA entre otras medidas. Hemos logrado recuperar el 80% de los trabajos que destruyó la pandemia y la recesión, para eso fue necesario crear condiciones de seguridad sanitaria, operativa y de certeza para reactivar la economía y especialmente la inversión, que es la principal fuente de oportunidades para los chilenos. Aunque gran parte de la tarea está cumplida y habrá una inercia económica positiva los próximos meses, aún falta camino por recorrer y es necesario que las condiciones que permitieron a Chile ser líder en recuperación económica y del empleo en 2021, se mantengan y proyecten este año 2022.
- **Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión:** a través de 39 iniciativas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances.
- **Economía Digital:** apoyando el proceso de Digitalización de las Pymes: Lanzamos la mayor plataforma de herramientas digitales para emprendedores del país Kitdigitalizate.cl una plataforma que ofrece herramientas digitales para que las micro y pequeñas empresas puedan desarrollar sus canales de venta online; gestionar su empresa con inteligencia artificial, ofrecer medios de pago que sean una alternativa al efectivo y que incluso tengan acceso a la conectividad.
- **Agenda legislativa:** donde se destacan leyes en los distintos ámbitos de acción del ministerio, tal como la Modernización de la legislación bancaria, aquellas que apuntaron la protección de los derechos de los consumidores, así como ella enfocadas en emprendedores y pymes como pago a treinta días y la de perfeccionamiento y Modernización del registro de empresas y sociedades, también destaca la ley que moderniza el sistema de propiedad industrial, así como aquellas del sector de pesca y

acuicultura comprendiendo la Modernización y fortalecimiento de Sernapesca y la ley de equidad de género en el sector pesquero y acuícola. También son de importancia los proyectos de ley, en distintos trámites legislativos, entre los que destacan aquellos que buscan actualizar la normativa en materia de protección y tratamiento de datos personales; la eliminación de trabas regulatorias del sistema durante el proceso de evaluación de proyectos de inversión; la eliminación de las barreras de entrada al emprendimiento y a la innovación; el fomento del desarrollo pleno del comercio electrónico y fomentar la utilización de medios tecnológicos seguros; la nueva institucionalidad del Sistema Estadístico Nacional y la modificación de la Ley General de Pesca y Acuicultura.

Específicamente, dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en el periodo podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Desde el comienzo de la pandemia, la Subsecretaría trabajó en el desarrollo y socialización de una visión estratégica que permitiera articular y desarrollar herramientas para acelerar y profundizar la adopción tecnología de las micro, pequeñas y medianas empresas. Durante la pandemia aumentamos 20 veces los beneficios de digitalización de empresas, pasando de menos de 20.000 en 2019 a casi 400.000, convirtiéndonos en el país de la OCDE que más aumentó la digitalización de empresas durante la crisis sanitaria. Cabe destacar el chequeo digital, herramienta de autodiagnóstico en línea que mide el nivel de madurez digital de las pymes. Esta plataforma, desarrollada por el Ministerio de Economía en conjunto con el BID, está siendo actualmente implementada desde 2019 en 12 países América Latina y el Caribe.

En esta línea, durante 2021 debutó el Kitdigitalizate.cl. En esta iniciativa, fruto de una alianza público-privada, participan 29 entidades con beneficios pensados especialmente para las necesidades de las empresas de menor tamaño, ayudándolas en su camino a la digitalización. La pertinencia de esta plataforma surgió como una necesidad levantada por las propias empresas, como parte de las más de 300 entrevistas que realizó la Unidad de Futuro y Adopción Social de la Tecnología a pymes de todo el territorio nacional. En aquella instancia, las empresas señalaron que uno de los problemas que enfrentan al momento de digitalizarse es la infinidad de ofertas existentes, pero dispersas entre distintas iniciativas. Con esta plataforma, contribuimos directamente a resolver los problemas de las pymes según sus propias inquietudes, ordenando una oferta de gran calidad para mejorar la efectividad de estas medidas.

En el área de las cooperativas, asociaciones gremiales y de consumidores se promovió la utilización de la plataforma digital DAES Digital donde se logró contar con más de 30 trámites digitales disponibles agilizando la respuesta a las más de 11.600 organizaciones bajo supervisión, además de publicar la Guía de Buenas Prácticas para las Organizaciones Asociativas. Por otro lado, uno de los mayores cambios internos en el funcionamiento de esta división fue la migración desde un modelo de fiscalización basado en cumplimiento a uno basado en riesgos, verificando así de manera más eficiente el cumplimiento normativo y previniendo algunas prácticas inadecuadas de gestión de diferentes instituciones bajo la supervisión de la DAES.

En el Registro de Empresas y Sociedades (RES) se implementó la firma electrónica 100% online que logró un aumento sin precedentes en la creación de empresas de forma completamente electrónica, sin tener que ir a una notaría (sólo 3% de las empresas y sociedades usaba firma electrónica en la plataforma, cifra que aumentó a un 54% a fines del 2021). Asimismo, se avanzó en las integraciones con otras entidades como el SII, la Dirección del Trabajo, bancos, INAPI y mercado público, entre otros. Durante 2021 se constituyeron 198.087 empresas en el país, el 86,9 % de éstas mediante el RES, lo que refleja un crecimiento de 24,9% respecto al 2020. Este aumento es explicado precisamente por el crecimiento de las constituciones en el RES de 27,7%. De esta forma, el 2021 se transformó en el año con el mayor número de empresas creadas desde la incorporación del sistema electrónico RES en 2013.

Respecto a la agenda de desburocratización, destaca la creación del programa Pyme Ágil, que tiene por finalidad reducir la burocracia que enfrentan las pymes para obtener su patente comercial, como incentivo a la formalización. De esta forma, en 2021 se implementó un botón en la plataforma del RES donde el contribuyente puede hacer la solicitud electrónica de la patente. Así, la solicitud se envía a la municipalidad con documentos legales (estatutos, certificados, entre otros) de la empresa que están en la base de datos del RES y los datos de inicio de actividad ante el SII, los cuales se anexarán automáticamente sin requerir acción alguna por parte de la pyme.

En relación con las medidas para facilitar los procesos de inversión, la creación del Sistema Unificado de Permisos (SUPER), permitió mejorar el acceso y estandarización de la información de permisos necesarios para los proyectos con una biblioteca de permisos; aumentar la transparencia y visibilidad entregando trazabilidad de estado de avance y notificaciones; y facilitar y agilizar la tramitación de permisos mediante su ingreso digital y centralizado. A la fecha, se han integrado con SUPER 82 permisos, de 17 instituciones, existiendo otros 21 más en desarrollo. Asimismo, el ministerio ha tenido un rol coordinador y de seguimiento de proyectos de inversión a través de la Oficina GPS, realizando recomendaciones de políticas públicas y de gestión para incentivar la inversión en el país. Por último, se publicó la Guía del Inversionista para guiar a los inversionistas acerca de los permisos que deben obtener.

Por último, en su labor de promover la competitividad de la estructura productiva del país y la acción eficiente de los mercados, se ingresaron una serie de proyectos de ley que proponen mejoras en industrias clave elaborados por la Oficina de Productividad y Emprendimiento Nacional. Por ejemplo, se ingresó el Proyecto de Ley de Apertura de Cabotaje, que tiene por objeto optimizar la cadena logística y el transporte multimodal, generando mejoras de competitividad en una industria que está altamente concentrada y erradicando movimientos de carga ineficientes que se desarrollan en las costas y puertos del país.

Subsecretaría de Turismo

Dentro de las iniciativas destacadas y que lidera la Subsecretaria de Turismo está el Plan Maestro de Infraestructura para el Turismo, el cual será ejecutado por el Ministerio de Obras Públicas. Este plan contempla el desarrollo de 582 iniciativas durante el periodo 2021-2025 con una inversión de más de 2.200 millones de dólares destinados a disminuir las brechas de infraestructura turística y reactivar la actividad económica del país y del sector. De esta forma, constituye una iniciativa con una inédita dotación de recursos. Dentro de este plan, destaca el proyecto “Rutas Chile” que implementa señalética informativa, potenciando y fomentando recorridos que muestren el patrimonio natural y cultural del país.

Otras iniciativas e instancias de colaboración destacadas son el Comité Ejecutivo de Atracción de inversiones en turismo y su Plan de Acción con horizonte al 2025. Las iniciativas implementadas bajo este marco de acción han tenido un impacto positivo en los territorios en el marco de la reactivación, tales como el catastro de inversión, incentivos tributarios para la industria, el portafolio de oportunidades de inversión, la plataforma para el ecosistema de inversión <http://www.invierteturismo.cl/>, la Mesa técnica de concesiones y modelos de negocios relacionados, así como otras de carácter internacional y que aportan al objetivo de transformar a Chile en referente en la temática de inversión. Asimismo, destaca el Plan Estratégico Capital Humano, que contiene la plataforma de Capital Humano, el Marco de cualificaciones Técnico Profesional, las certificaciones de competencias laborales, entre otros.

Cabe destacar que el sector turismo fue uno de los sectores económicos más afectados por la pandemia, lo cual se ve reflejado en las cifras del 2020 y 2021. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586.731 ocupados a 645.773 ocupados. Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456.513, equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia. Durante 2021, se recuperaron 47.487 puestos de trabajo, lo que equivale a un crecimiento interanual de 10,4%, totalizando en el año 504.00 ocupados. Sin embargo, esta cifra 2021 se ubica un -22,0% por debajo de los niveles observados durante 2019.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, a noviembre de 2021 se realizaron 25.134.327 viajes turísticos no frecuentes con pernoctación, equivalente a un crecimiento de 15,7% respecto al mismo período del año anterior (enero a noviembre 2020). Sin embargo, todavía se encuentran -14,5% por debajo de los viajes realizados a noviembre de 2019. Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2021, las llegadas de turistas extranjeros cayeron 83,0% respecto de 2020, pasando de 1.119.094 turistas extranjeros, a 190.022 llegadas de turistas extranjeros, equivalente a una pérdida de 929.072 llegadas de turistas debido a la pandemia, que golpeó fuertemente al turismo a partir de abril de 2020, por lo que este último año capturó la temporada alta antes de la crisis sanitaria.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

En el periodo, el trabajo en la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura estuvo orientado en fortalecer y robustecer la institucionalidad pesquera y acuícola, a través de la articulación de Subpesca, Indespa, Sernapesca, a fin de que los esfuerzos del Estado se coordinen y potencien en beneficio de las personas y el desarrollo sostenible del sector. Todo lo anterior considerando la responsabilidad de contribuir con la seguridad alimentaria nacional y apoyar con los objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En ese sentido, durante todo el periodo se ha privilegiado el trabajo con la pesca artesanal y acuicultura de pequeña escala en todo el territorio nacional, promoviendo la incorporación de valor agregado y la diversificación productiva. Lo anterior, se materializó mediante una serie de acciones tales como: programas sectoriales focalizados, mesas de trabajo, capacitaciones, articulación entre instituciones, entre otras actividades que contribuyeron positivamente con el crecimiento sectorial.

Además, en materia legislativa y normativa, se ha avanzado en distintos aspectos, como la entrada en vigencia de la Ley de Caletas que busca convertir a las caletas en verdaderos polos de desarrollo; la simplificación de trámites acuícolas y en materias de relocalización. También es importante destacar se comenzaron a aplicar la Ley de Mitilidos y la Ley de Equidad de Género en Pesca y Acuicultura. En relación con esta última normativa, es importante destacar que, durante todo el periodo existió una preocupación y ocupación por visibilizar la labor de las mujeres de mar, lo cual quedó de manifiesto con la creación del programa Mujer Empoderada en la Pesca Artesanal. La iniciativa nació el año 2021 junto con la Ley de Equidad de Género. La norma constituye un hito en el marco de los esfuerzos que las mujeres del ámbito artesanal han llevado adelante a lo largo de años para visibilizar su aporte al sector, dignificar su trabajo y crecer en igualdad de condiciones en la pesca artesanal.

Adicionalmente, se ha logrado continuar estableciendo protocolos en materia de pesca y captura incidental y además existe un gran avance en el

reglamento de Acuicultura de Pequeña Escala, al cual le quedan pocas instancias para poder entrar en vigencia. Ese instrumento normativo es de suma relevancia para quienes se dedican a esa actividad ya que permitiría reconocer al rubro y también promover la diversificación productiva de pescadores y la realización de los cultivos multitróficos.

Es importante destacar que Subpesca, durante estos años, también ha estado trabajando en cruciales desafíos contemporáneos como el cambio climático, motivo por el cual ha desarrollado estrategias de la mano de organismos internacionales como FAO y PNUD para fortalecer las acciones de adaptación de los pescadores y el sector a este fenómeno mundial.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2021, InvestChile gestionó y apoyó una cartera comercial de 486 proyectos de inversión en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 27.776 millones de dólares, asociados a la creación de alrededor de 20.686 empleos potenciales. De esta cartera, 81 proyectos se encuentran en fase de materialización, esto es, empresas que se están instalándose en el país, con una inversión de 11.857 millones de dólares y asociados a la generación de 4.029 empleos potenciales.

Estas cifras implican un aumento de alrededor de un 53% respecto del monto total de inversión en materialización en el año 2020.

En un contexto aún marcado por los efectos de la pandemia en la economía nacional, la agencia generó una estrategia proactiva de inclusión de nuevos inversionistas y mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, implementando una serie de medidas y acciones, para esto potenció la entrega de sus servicios y eventos privilegiando la entrega de estos por vía remota. Esto se tradujo en que la agencia entregó 1377 servicios, aumentando en un 14 por ciento respecto de aquellos prestados en el período anterior y realizó 115 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, teniendo especial éxito las actividades realizadas bajo la modalidad de “webinars”

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron la identificación de 1.334 nuevos clientes potenciales durante el año 2021, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

En 2021, la Agencia continuó activamente su trabajo con las empresas ya instaladas en el país, implementándose una serie de acciones prioritarias, generándose una oferta diferenciada de servicios (línea directa y gestión de medios) e iniciativas público-privadas.

Corporación de Fomento de la Producción

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, Corfo ha realizado esfuerzos excepcionales para apoyar a pymes, emprendedores e innovadores, desplegando planes y programas especiales, y avanzando en el apoyo de nuevas industrias que son las que apalancarán el desarrollo de Chile en el futuro. La Corporación ha beneficiado, durante el período a más de 685.000 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional (considera subsidios, certificados Ley I+D, créditos a intermediarios financieros y a los fondos de capital de riesgo, y los créditos con garantía- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones).

De esta forma, durante el periodo se movilizaron US\$8.965 millones en créditos con garantía estatal- sean estos de nuevas operaciones, refinanciamiento y reprogramaciones, y US\$1.415 millones en subsidios y créditos directo a Intermediarios financieros. Lo anterior, a pesar de que Corfo vio reducido su presupuesto en subsidios y créditos desde US\$369 millones el 2018 a US\$276 millones el 2021.

Siguiendo con el compromiso por potenciar cada uno de los territorios, sus vocaciones productivas y particularidades, se han potenciado las alianzas con los Gobiernos Regionales, logrando ejecutar más de 100 mil millones de pesos extrapresupuestarios durante el periodo, lo que además permitió apoyar la implementación de 7 mil proyectos en los ámbitos del emprendimiento y la innovación.

Comité Innova Chile

Durante el período 2018-2022, especialmente tras el estallido social y la pandemia del Covid-19, InnovaChile realizó esfuerzos importantes para apoyar a pymes e innovadores a través del despliegue de una oferta programática modificada y una serie de actividades a potenciar el ecosistema de manera transversal en las industrias, como también en aquellas más afectadas por el contexto. El comité, durante el período 2018 - 2021, logró llegar a casi 2.300 empresas en todo el territorio nacional a través de Subsidios y certificaciones de la Ley I+D.

Así, se movilizaron US\$483 mil dólares, 33% a través de programas y un 67% mediante la certificación de proyectos de I+D. Un 36,2% de este monto fue movilizado durante 2021 (US\$174.634). En particular, un punto a destacar es que este año, pese a los reajustes a la baja, se logró apoyar a más de 800 proyectos y alcanzar un récord histórico de certificación de US \$136.518.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 800 actividades en el período (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 150.000 asistentes. Más de la mitad de estas actividades y un 21% de los asistentes fueron apoyados este último año, permitiendo así facilitar el desempeño de las empresas apoyadas y externas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 96 acciones de libre competencia en el período 2018-2021. Dentro de las cuales se presentaron 18 requerimientos ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), destacándose aquellos presentados por interlocking o participación en empresas competidoras (2021) y los presentados por conducta colusorias contra las empresas de helicópteros para el combate y extinción de incendios forestales, en donde de forma inédita se requirió por primera vez a personas naturales involucradas en los hechos ilícitos (2020).

Se suma a su línea de Enforcement y en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la creación de Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos. Por otra parte, en su línea de Advocacy, destacan los Estudios de Mercado implementados a partir de las nuevas facultades otorgadas a la FNE desde 2017. Entre ellos destacan los estudios en materia de Notarios, Rentas Vitalicias, Textos Escolares, Medicamentos, Compras Públicas y Gas, presentando contundentes conclusiones y recomendaciones que fueron formuladas a los reguladores con la finalidad de mejorar las condiciones de competitividad para beneficio de los consumidores y el mercado en general.

Finalmente, el éxito alcanzado en las sentencias dictadas por tribunales en este período, considerando el o los argumentos presentados por la institución, permitió una efectividad casos acogidos favorablemente a la institución para 10 casos de 11 sentencias totales, en donde sólo un caso fue acogido parcialmente, y ninguno rechazado. Esto permitió dar continuidad al estándar de excelencia en la gestión de materia litigante. También en relación con este ámbito, se obtuvo como resultado en multas y pagos a beneficio fiscal por sentencias y acuerdos extrajudiciales, el mayor valor histórico institucional con más de 107 Millones de dólares a pagar por las contrapartes.

De esta manera, se consolidan en el período los diversos desafíos estratégicos que permiten la consolidación de proyectos institucionales que dan continuidad a la realización y mejora permanente de acciones estratégicas para la defensa y promoción de la libre competencia.

Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala, Indespa, fue creado bajo la Ley N°21.069 del 15 de febrero del 2018 y comenzó sus funciones el 12 de agosto de 2019 con sede en Valparaíso.

La misión de este nuevo Instituto es fomentar y promover el desarrollo sustentable de la pesca artesanal, de la acuicultura de pequeña escala y de sus beneficiarios y beneficiarias. Para alcanzar dicho propósito, Indespa orienta su trabajo a facilitar el financiamiento de equipamiento e infraestructura, asesoría técnica y capacitación en iniciativas que contribuyan al impulso productivo, diversificación e innovación del sector, y que brinden bienestar a los más de 91 mil pescadores y pescadoras artesanales que componen este rubro en el país, desempeñando labores en la pesca, buceo, recolección de orilla y cultivo de pequeña escala de recursos hidrobiológicos frescos y nutritivos fundamentales para garantizar la seguridad alimentaria del territorio.

Durante estos dos primeros años de funcionamiento, los principales objetivos del Instituto han estado centrados en avanzar en la instalación institucional a nivel central y territorial, facilitar el acceso a iniciativas de fomento productivo y aumentar la capacidad productiva comercial del sector mediante el Programa de Fomento y Desarrollo Productivo con sus siete líneas de inversión, y los Convenios de Transferencia vigentes con los Gobiernos Regionales del país. En estos dos años de gestión, Indespa ha apoyado a más de 66 mil usuarios y usuarias inyectando recursos por cerca de 27 mil millones de pesos en beneficio de la pesca artesanal y de la acuicultura de pequeña escala.

Instituto Nacional de Estadísticas

Durante el período comprendido entre los años 2018-2021, la institución trabajó con una estrategia definida que se orientó en torno a tres ejes estratégicos: Valor público del dato estadístico, Estadística nacional y Excelencia organizacional. En esta línea, uno de los principales desafíos fue la ejecución de cuatro proyectos estratégicos vinculados a la producción estadística.

Por su parte, a partir de la crisis sanitaria, se generaron alternativas que aseguraron la continuidad de la producción estadística, incluyendo la aceleración de iniciativas de modernización, tales como la adaptación de formas de recolección y la optimización de procesos internos, dando así un paso importante en la búsqueda por incrementar el valor agregado en la generación y difusión de los diversos resultados estadísticos.

Frente al aumento de demanda, la institución reaccionó a través de la producción de nuevas encuestas y datos, como la Encuesta Social Covid-19 (realizada en conjunto con el Ministerio de Desarrollo social y Familia y el PNUD), la incorporación de módulos relativos al COVID-19 en la Encuesta Nacional de Empleo e Índice de Remuneraciones y, la actualización de la oferta a través de la integración de datos de pandemia en la Plataforma de datos Geoestadísticos.

Entre los grandes proyectos, se destaca la exitosa realización del VIII Censo Nacional Agropecuario y Forestal, entre marzo y junio del 2021, en todo el territorio nacional, cuyos resultados parciales y finales serán entregados el 2022. Asimismo, se sigue avanzando en relación con el Censo de Población y Vivienda, materializando en el 2021 la instancia de participación intercultural de comunidades indígenas y pueblos afrodescendientes, además se llevó a cabo el Piloto presencial en 3 regiones del país, y se ejecutó una Prueba Piloto Multimodal en 5 regiones.

Finalmente, respecto a la relación con el entorno y con la ciudadanía, la institución materializó acciones para acercar la información estadística oficial a las y los usuarios, por ejemplo, a través de conferencias ciudadanas.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

Durante 2021, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento de un 15% desde 43 mil 511 solicitudes multiclase presentadas en 2020 a 50 mil 93 presentadas en 2021. Por el lado de las solicitudes de patentes de invención, las presentaciones alcanzaron un total de 3.082 peticiones, lo que equivale a un incremento de 9,6% en comparación con las que se contabilizaron en 2020.

En materia de modernización del sistema de propiedad industrial, durante el año 2021 se aprobó la Ley N°21.355 que representa una modernización efectiva del sistema de propiedad industrial, respondiendo así a las actuales tendencias en materia de protección de derechos de propiedad industrial. Uno de los avances más importantes de esta ley, es la introducción de las patentes provisionales que apunta a evitar que aspectos como la evaluación de patentabilidad o su escalabilidad comercial se conviertan en un freno para proteger las innovaciones, manifestó la autoridad del organismo. Los innovadores también se verán beneficiados mediante el pago por anualidades, como medida alternativa al sistema de decenios o quinquenios, dependiendo del tipo de derecho.

En mayo de 2021, el Congreso Nacional aprobó la incorporación de Chile al Protocolo de Madrid, iniciativa administrada por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y que permitirá que los usuarios chilenos puedan solicitar sus registros fuera de nuestras fronteras en forma centralizada, por medio de un procedimiento sencillo, más rápido y económico.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el periodo 2018 - 2021 Sercotec operó un presupuesto para transferencias de MM\$ 299.729 con el que asesoró, capacitó y entregó subsidios a 49.078 Mipes, benefició a más de 1.700 organizaciones de micro y pequeñas empresas, brindó capacitaciones y asesorías virtuales a 147.898 emprendedores/as y microempresarios/as participantes y realizó más de 229.000 atenciones a través de sus Puntos Mipe a lo largo del país. Se implementaron más de 18 programas especiales de emergencia productiva que permitieron beneficiar a más de 21 mil Mipes y los Centros de Negocios brindaron asesoría técnica de alto valor, especializada e individual a 58.362 emprendedores/as y microempresas apoyándolos en el inicio, administración o mejora de sus negocios. Además, durante el periodo, los Centros realizaron 48.232 capacitaciones con un total de 843.710 participantes y contribuyeron para que 16.589 empresas lograran aumentar sus ventas y se crearán 12.617 nuevos empleos formales.

Con el inicio de la pandemia a Sercotec se le encomendó apoyar la reactivación económica de los micro y pequeños negocios lo que implicó que, al año 2021, el Servicio registrase un presupuesto para ejecutar programas 310% superior respecto al del año 2018, lo que le permitió aumentar en más de 77% la cobertura de beneficiarios, asesorados, capacitados y atendidos. El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país también se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios que, a fines del año 2019, contó con 62 Centros en todo el país, permitiendo aumentar 41% la cantidad de asesorados respecto al año 2018 y en 165% la de participantes en capacitaciones impartidas por los Centros. Adicionalmente, y con el objetivo de llegar a las Mipes más golpeadas por la pandemia, el Servicio amplió y modificó su oferta de programas de acuerdo con las necesidades específicas de los distintos rubros, creando programas como Formalízate, Reactívale Jardines Infantiles, Programa Especial para la Industria de la Belleza y Programa Kit de Sanitización para Ferias Libres y Barrios Comerciales.

En paralelo a los esfuerzos por potenciar la reactivación, el crecimiento y desarrollo de las Mipes del país, el Servicio implementó el mandato establecido en la Ley N° 21.074 de transferir las competencias de focalización de la oferta de servicios y programas a los Gobiernos Regionales.

Finalmente, se destaca que, durante el periodo, el Servicio simplificó y modernizó los procesos de postulación y evaluación de sus principales programas de cara a los/las emprendedores/as y microempresarios/as, implementando una nueva plataforma, simplificando el formulario de postulación y agilizando la revisión de admisibilidad lo que permitió reducir en 80% el tiempo de postulación y en 10 días hábiles el resultado de admisibilidad.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Dentro de los principales logros de Sernapesca estuvo la consolidación y reforzamiento del instrumento de apoyo a la certificación de desembarque lo que permitió incrementar significativamente la certificación presencial. Además, se mejoró el sistema de fiscalización de descargas a través de la validación de software de proveedores de sistemas de pesaje; se desarrolló el primer modelo para la estimación de la pesca ilegal en la pesquería de Merluza Común, en conjunto con FAO; se implementó y se hizo seguimiento de los indicadores de pesca ilegal en esta pesquería; se reforzó el sistema de fiscalización del descarte, a través de imágenes de video y su preparación para incorporar a la flota artesanal y se implementa el Programa caleta + Cerca cuyo objetivo es mejorar el comportamiento promoviendo el cumplimiento de normas asociadas a la pesca artesanal.

En Acuicultura se controlaron las enfermedades de alto riesgo manteniendo la condición de país libre de estas patologías en especies hidrobiológicas; se evitó la diseminación del Virus ISA, alcanzando una de las prevalencias más bajas desde que apareció la enfermedad; se incorporó el monitoreo electrónico y cruce de información para la fiscalización del proceso de Informes Ambientales (INFAs); se fiscalizó el 100 por ciento de los eventos de mortalidad masiva y con el fin de apoyar y dar celeridad al proceso de relocalizaciones de concesiones se realizaron más de 80 inspecciones de terreno con el fin de verificar la ausencia de recursos hidrobiológicos en los sitios solicitados.

En Inocuidad y Certificación se incorporó una nueva estrategia de muestreos basada en riesgo en la elaboración del programa anual de control de residuos farmacéuticos de uso en la acuicultura; se implementa la fiscalización remota en tiempo real con el fin de mantener la continuidad de la fiscalización de Sernapesca, en el contexto de la pandemia por Covid-19, permitiendo así que el proceso exportador funcione con total normalidad; se efectuaron autorizaciones de embarques y certificación electrónica como vía de tramitación para todas las exportaciones lo que permitió acortar los tiempos de respuesta para estos trámites. Además, se implementó la Firma Electrónica Avanzada (FEA) para los principales certificados sanitarios emitidos por el Servicio.

Servicio Nacional de Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaraba al 2020 como el peor año de la historia en materia turística, con mil millones menos de llegadas internacionales y pérdidas estimadas en 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, cifra que multiplica por más de once las registradas durante la crisis económica de 2009. Esto se extendió al año 2021, cuando la reanudación de la actividad siguió condicionada a la pandemia, lo que ha ralentizado la activación del sector.

El turismo en su conjunto tuvo que adaptarse y tener un énfasis especial en la digitalización y la seguridad de los viajeros. Como respuesta a este desafío, seguimos apoyando a la industria con diversos instrumentos y poniendo a su disposición protocolos sanitarios para resguardar de la salud de todos.

Fue así también que, entre los años 2020 y 2021, se desarrollaron distintas iniciativas que iban en búsqueda de la reactivación, gracias al trabajo conjunto con otras instituciones, como Sercotec, con el que se ejecutaron los instrumentos Crece, Formación Empresarial, Reactívale y el Programa de Emergencia, con los cuales se apoyó a 13.033 empresas turísticas por un monto superior a los \$38.400 millones. Por otra parte, en el caso de Corfo, se implementó el PAR Impulsa Turismo, un programa orientado directamente a los prestadores de servicios turísticos que contó con 4.541 beneficiarios por \$13.202 millones. Y también en materias de fomento, se realizaron gestiones con BancoEstado para la difusión de los créditos especiales de apoyo a la reactivación del turismo, con lo que se apoyó a 4.260 empresas, equivalentes al 19% de empresas registradas, que accedieron a medidas de apoyo, como créditos Covid o Fogape Reactiva, por un monto total de \$106.500 millones desde abril de 2020 hasta diciembre de 2021.

Asimismo, el trabajo de promoción turística impulsado por Sernatur contribuyó a que, durante 2021, Chile se quedara con el título de Mejor Destino de Turismo Aventura del mundo en los World Travel Awards, un premio que reafirma su liderazgo pues se ostenta consecutivamente desde 2016. Además, a nivel sudamericano, Chile mantuvo su categoría de Mejor Destino de Turismo Aventura y de Destino Más Romántico por el desierto de Atacama, consolidando su liderazgo como un destino único para la práctica del turismo.

Servicio Nacional del Consumidor

Durante la administración 2018-2021, entró en vigencia la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496, sobre los derechos de los consumidores, del Servicio Nacional del Consumidor, dotando a la institución de nuevas facultades y atribuciones, entre las cuales se destacan las siguientes:

incrementar multas por infracciones a la Ley del Consumidor, la capacidad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, la facultad de poder fiscalizar al mercado y a los proveedores, interpretar administrativamente las normas relacionadas con los derechos de los consumidores y validar el cumplimiento y gestionar certificaciones, mediar la aprobación de planes de cumplimiento. A fines del año 2021, entra en vigencia la Ley N° 21.398 o Pro-Consumidor, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores. Junto a estas modificaciones normativas, manteniendo un fuerte compromiso en el mejoramiento de los productos y servicios existentes, entre los que destacan reclamos, consultas, estudios, vigilancia del mercado, juicios, educación para la ciudadanía y el relacionamiento con las Asociaciones de Consumidores.

Es así como durante el año 2021, se iniciaron 17 Procedimientos Voluntarios Colectivos y realizaron 800 fiscalizaciones a nivel nacional. También se elaboraron 5 circulares administrativas y 12 dictámenes interpretativos, que fijan criterios respecto a la protección al consumidor, se interpuso 954 Juicios de Interés General y 14 Juicios de Interés Colectivo. Junto a esto, se comenzó con la tramitación del reglamento para la obtención del Sello SERNAC.

En el período antes citado, el Servicio recibió 331.358 consultas, 710.634 reclamos y 5.088 alertas ciudadanas. En relación con los nuevos productos de atención al consumidor desarrollados entre 2018 a 2021, ingresaron 127.608 solicitudes del No Molestar y 47.130, de Me Quiero Salir, para los mercados de telecomunicaciones y seguros generales.

En materia de educación, 17.589 personas se beneficiaron del Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera. Se realizaron 33 estudios de mercado y consumo, 5 estudios en materia de economía del comportamiento y se financiaron 48 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Durante los últimos 4 años, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento ha trabajado en acercar los beneficios de la Ley N° 20.720 a los ciudadanos. Lo anterior, mediante la difusión, el mejoramiento del acceso al procedimiento concursal de renegociación, la ampliación de la cobertura de atención a través de plataformas remotas y tecnologías de la información, así como también el desarrollo de una fiscalización más eficiente que haga mejor uso de los recursos institucionales conforme a la creciente cantidad de procedimientos vigentes bajo su resguardo.

En efecto, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el

año 2014 a diciembre de 2021, se han acogido a tramitación 35.666 procedimientos concursales; 20.401 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.614 de Renegociación de la Persona Deudora, 8.328 de Liquidación de bienes de empresas, y 323 de Reorganización de la empresa deudora.

Con relación a la difusión de la Ley, aspecto que busca contribuir a la alfabetización financiera, es que desde el año 2018 se ha implementado un Plan de Educación Financiera cuya ejecución a la fecha supone más de 2.414 actividades de difusión (charlas, ferias y medios), a nivel nacional. Lo anterior se complementó con la creación del sitio web www.tenlaclara.cl, donde personas naturales y emprendedores pueden utilizar calculadoras de deuda que entregan al usuario/a un prediagnóstico de su situación financiera. A diciembre de 2021, dicho sitio contabilizó 19.525 visitas.

Complementariamente, en estos últimos 4 años, la Superintendencia ha revisado sus procesos y servicios, alcanzado el 100% de digitalización en sus trámites. En este mismo contexto, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento producto a la pandemia por Covid-19, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. Desde mayo de 2020, cuando se implementaron las audiencias telemáticas, a diciembre de 2021, se contabilizaron un total de 1.734 audiencias. Asimismo, la Superintendencia estableció también mecanismos de atención a usuarios/as, creando un canal de tele atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales. Desde su implementación en septiembre de 2020, a diciembre de 2021, se han realizado 1.159 tele atenciones.

Finalmente, y con relación a la fiscalización sobre los agentes intervinientes en los procedimientos concursales, la Superintendencia se encuentra comprometida en implementar la fiscalización basada en riesgo de incumplimiento, desarrollando esta metodología y ajustando los sistemas de información para adecuar su fiscalización. En este contexto, se han implementado diversas iniciativas, como por ejemplo, la emisión de informes de gestión para liquidadores, y la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos, tales como, la no rendición de cuentas provisorias, la demora en la tramitación de procedimientos, entre otros. Sólo en 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, tiene por misión 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 insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas.

Para dar cumplimiento a esta misión, la Superintendencia, cuenta con una dotación de 158 funcionarios y funcionarias, la que considera 29 distribuidos en cada una de las capitales regionales del país, a excepción de la Región Metropolitana.

En los años 2018 al 2021 la institución cumplió con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional, esto permitió que la Superintendencia postulara al Premio Anual por Excelencia Institucional que entrega la Dirección Nacional del Servicio Civil los 4 años. Cabe destacar que, los años 2019 y 2021 fue una de la instituciones finalistas.

En el ámbito de la asistencia y atención a la ciudadanía, ha implementado un plan de educación financiera que permitió desarrollar a partir del año 2018, 2.414 actividades de difusión a nivel nacional, y establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.

A partir del año 2020, se creó un nuevo canal de atención, la Teleatención, que permitió asistir, orientar e informar a la ciudadanía de manera remota sobre los distintos procedimientos concursales de la Superintendencia, efectuando 1.159 teleatenciones a diciembre de 2021.

En estos últimos 4 años, la Superintendencia ha digitalizado el 100% de sus trámites, con el fin de integrar de mejor manera las necesidades de los usuarios y usuarias, incorporando soluciones informáticas, para optimizar los tiempos de entrega y otorgar un servicio de calidad.

Durante el año 2020 se inició un levantamiento de los procesos del Servicio, formulándose un Plan anual de trabajo para estandarizar procesos institucionales, a partir del cual se establecieron actividades para la elaboración de un Catastro de fichas de proceso (56 procesos) y el mapa de procesos del Servicio.

El año 2021, se llevó a cabo la revisión y actualización de los procesos del catastro, y el levantamiento a nivel de piloto, del primer proceso modelo para documentar y gestionar los procesos de la institución correspondiente al proceso de Asesorías Económicas de Insolvencias.

Respecto de los procedimientos concursales, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el año 2014 a diciembre de 2021, se han acogido a tramitación 35.666 procedimientos concursales; 20.401 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.614 de Renegociación de la Persona Deudora, 8.328 de Liquidación de bienes de empresas, y 323 de Reorganización de la empresa deudora.

En el ámbito de la Renegociación, el porcentaje de admisibilidad alcanzó un 67% en el año 2018 aumentando a un 70% el 2019. No obstante, esta tasa disminuyó en 2020 a un 64% y a un 48% el 2021 debido a las dificultades para obtener antecedentes debido a restricciones de movilidad en pandemia. La situación de emergencia sanitaria que dificultó la atención presencial, se transformó en una oportunidad de innovación para el Servicio en cuanto a la forma de hacer las audiencias de renegociación, estableciéndose audiencias telemáticas a través de la plataforma Zoom, las que facilitaron que el deudor, sus acreedores y los profesionales de la Superintendencia continuaran con el procedimiento de Renegociación para que el deudor pudiera alcanzar nuevos acuerdos de pago con sus acreedores. Desde su implementación al 31 de diciembre de 2021, se han ejecutado 1.734 audiencias telemáticas correspondientes a dicho procedimiento.

Finalmente, y con relación a la fiscalización sobre los agentes intervinientes en los procedimientos concursales, la Superintendencia continuó implementando la fiscalización basada en riesgo de incumplimiento, desarrollando esta metodología y ajustando los sistemas de información para adecuar su fiscalización. El año 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización.

En el ámbito del Reemprendimiento se creó la Unidad de Reemprendimiento en la Superir, que tiene la misión de asegurar operatividad del Artículo Undécimo de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis N.º 20.416 y Decreto N° 212, que aprueba el Reglamento sobre sistema voluntario para la reorganización o cierre de micro y pequeñas empresas en crisis. Se implementó un programa de Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas beneficiando a 498 emprendedores afectados por las consecuencias del llamado “Estallido Social” y luego por la pandemia. También fue relevante, la realización de charlas virtuales a emprendedores (339), con la finalidad de dar a conocer el beneficio de la Ley de N.º 20.416.

Para contribuir en la tarea de acortar las brechas existentes en alfabetización financiera, la Superintendencia comenzó a desarrollar a inicios de 2019 el proyecto Tenla Clara creando el sitio web www.tenlaclara.cl, donde se agrupó toda la información de los procedimientos concursales, explicados en lenguaje sencillo y claro. En la página www.tenlaclara.cl se presentó, además, una “Calculadora de Deudas” para uso de personas naturales y una “Calculadora Pyme” para empresas, que emiten un prediagnóstico de la situación financiera completando con datos contables simples.

Desafíos para el periodo siguiente:

En el ámbito del perfeccionamiento de la Ley de Insolvencia, se espera sea aprobado el proyecto de Ley que modernizará la Ley N.º 20.720 el año 2022. Esta modificación legal traerá consigo aumentos significativos en la demanda por procedimientos concursales, por lo que la institución deberá ajustar procesos, dotación y capacidades tecnológicas para un mayor volumen. Asimismo, le corresponderá adecuar normativas y circulares para la implementación de las modificaciones legales.

Los beneficiarios de esta modificación legal son por un lado las Mypes, con la creación de dos nuevos procedimientos para este segmento: la reorganización simplificada y la liquidación simplificada. Sumado a esto, las personas naturales también se beneficiarán, al eliminarse el requisito que le impide a quienes emiten boletas de honorarios, solicitar la renegociación de deudas; y, también, podrán acogerse a la liquidación simplificada.

Durante el año 2022, se continuará con la implementación de la Fiscalización basada en riesgos, efectuando cambios en los sistemas de información a fin de mejorar el perfilamiento de los procedimientos e incluir el registro de acciones de fiscalización, aumentando la trazabilidad y control de la tramitación. En este contexto, en el mediano plazo se implementará un nuevo sistema para la tramitación de liquidaciones, llamado Software de Fiscalización Avanzado (SOFIA), que permitirá una mayor trazabilidad y mejor control de las etapas de cada procedimiento, la integración de los diversos actores (deudores, liquidadores, martilleros), y generará alertas automáticas de plazos, recepción de reportes e informes, notificaciones de manera consolidada, entre otras.

El año 2022, se potenciará la digitalización en los trámites que la Superintendencia pone a disposición de la ciudadanía en Identidad digital única, Política Cero Fila y Política Cero Papel. En ese contexto, destacar el fortalecimiento del portal “Mi Superir” mediante el que los usuarios y usuarias pueden acceder a los distintos servicios de la Superintendencia. A este respecto, se tiene planificado a partir de abril del presente año realizar

la Solicitud de Renegociación de manera digital, lo que posibilitará que en pocos clics una persona pueda acceder al procedimiento, mientras que los profesionales de la Superir verán facilitada su labor en el proceso, gracias a una estandarización y automatización del flujo de revisión.

Finalmente, se continuará con el Plan de Educación Financiera, a fin de contribuir a la alfabetización financiera de la ciudadanía a nivel nacional.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Cumplimiento de metas institucionales

En los años 2018 al 2021 la institución cumplió con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional, esto permitió que la Superintendencia postulara al Premio Anual por Excelencia Institucional que entrega la Dirección Nacional del Servicio Civil los 4 años. Cabe destacar que, los años 2019 y 2021 fue una de la instituciones finalistas, siendo en esta última, 36 las instituciones que cumplieron los requisitos y se postularon al galardón. De ese total, solo 13 servicios pasaron a la etapa final, incluyendo a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, que postuló con las siguientes iniciativas; Programa de Acceso a una Asesoría Económica de Insolvencia Gratuita para Micro y Pequeñas Empresas, Implementación de audiencias virtuales para la Renegociación de las deudas de las personas y Programa de apoyo a funcionarios y funcionarias de la Superintendencia para enfrentar oportunamente las exigencias y demandas del trabajo remoto y las medidas de restricción socio - laborales.

En el ámbito de la asistencia y atención a la ciudadanía:

Plan de difusión, charlas y capacitaciones: A partir del año 2018, se ha implementado un plan de educación financiera que permitió desarrollar 2.414 actividades de difusión a nivel nacional, a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y universidades, orientándose a nuevos segmentos de deudores morosos.

Teleatención: Este canal de atención creado a partir del año 2020, permitió asistir, orientar e informar a la ciudadanía de manera remota sobre los distintos procedimientos concursales de la Superintendencia. Se accede desde un banner destacado en www.superir.gob.cl, completando un formulario donde se indica el día y rango horario en que el usuario/a desea ser contactado por un funcionario/a de la Superintendencia a través de la plataforma Zoom. Desde su implementación, se han efectuado 1.159 teleatenciones.

Digitalización de trámites: En estos últimos 4 años, la Superintendencia ha revisado sus procesos y trámites, con el fin de integrar de mejor manera las

necesidades de los usuarios y usuarias, incorporando soluciones informáticas para mejorar los tiempos de entrega y otorgar un servicio de calidad. Así se alcanzó un 100% en el proceso de digitalización, dando cumplimiento con creces al Instructivo Presidencial y a la meta comprometida de al menos el 80% de los trámites que aún no estén digitalizados a más tardar el 31/12/2021, y un 100% antes del 31/12/2023.

En este mismo contexto, se fortaleció también la gestión interna de la Institución a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales. Por tal razón, el año 2021 se migró a “Mi Portal Superir” la funcionalidad de Oficina de Partes Virtual relacionada con el Procedimiento Concursal de Renegociación, permitiéndole a la ciudadanía acceder de forma más expedita al procedimiento.

También a través de dicho portal los usuarios y usuarias pueden ingresar consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Solicitar certificados de término de sus Procedimientos Concursales, certificados para saber si personas y empresas se encuentran actualmente sometidas a un procedimiento y certificados que acrediten si se presentaron o no objeciones a la cuenta final de administración de Liquidadores y Veedores. Un aspecto relevante, es que los usuarios/as pueden realizar un seguimiento al estado de sus solicitudes.

En el ámbito de la Renegociación:

Admisibilidad en la renegociación: Para la Superintendencia ha sido un foco importante promover el acceso al procedimiento de Renegociación, trámite gratuito que se realiza en el Servicio y que permite ordenar un sobreendeudamiento, a través de acuerdos que logran los deudores con los acreedores, bajo la asistencia de profesionales de la institución. En el ámbito de la Renegociación, el porcentaje de admisibilidad alcanzó un 67% en el 2018 aumentando a un 70% el 2019. No obstante, esta tasa disminuyó en 2020 a un 64% y a un 48% el 2021 debido a las dificultades para obtener antecedentes debido a restricciones de movilidad en pandemia y a la dificultad de deudores por conseguir certificados de deudas con sus acreedores. La estandarización de requisitos y la mejora en su difusión de cara al beneficiario, son atributos valorados del procedimiento de renegociación hasta la fecha.

Audiencias telemáticas de renegociación: Esta innovación tecnológica permite que el deudor, sus acreedores y los profesionales de la Superintendencia participen a través de la plataforma Zoom en las audiencias que contempla el procedimiento de Renegociación para que el deudor pueda alcanzar nuevos acuerdos de pago con sus acreedores. Se utiliza la Clave Única como mecanismo de validación y suscripción de las actas de las audiencias y actualmente estas se pueden efectuar de manera presencial, híbrida o totalmente telemática. Desde su implementación al 31 de diciembre de 2021 se han ejecutado 1.734 audiencias telemáticas del procedimiento.

En el ámbito de la fiscalización:

En línea con las mejores prácticas de organismos fiscalizadores, la Superintendencia asumió el desafío y se colocó como meta prioritaria el implementar la fiscalización basada en riesgo, lo que conllevó un rediseño de procesos, la implementación de nuevas estrategias para hacer frente a riesgos de incumplimiento, nuevas formas de fiscalización y asistencia hacia los entes fiscalizados. Durante el 2018 se avanzó en la confección de un Plan de Fiscalización Basado en Riesgos con la creación de segmentos y orientación a la captura de datos para contar con mayor y mejor información con la finalidad de caracterizar riesgos que pudiesen afectar el normal desarrollo de los procedimientos concursales.

En el año 2019 se avanzó en la implementación de medidas que abordan de manera sistémica el incumplimiento, integrando medidas tanto preventivas como correctivas. Se destaca la generación de minutas periódicas de retroalimentación y reuniones con entes fiscalizados para fortalecer la gestión sobre los procedimientos bajo su responsabilidad. Además, se llevó a cabo la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos certeros que buscaron disminuir brechas de cumplimiento específicos, como por ejemplo, la realización de incautaciones tardías con tiempos que superaban los 40 días desde dictada la resolución de liquidación. En este ámbito, en 2019 se logra incrementar en un 75% la fiscalización ejecutada en 2018, llegando a fiscalizar 827 liquidaciones cuya primera incautación se realiza tardíamente, y por esa vía intentar minimizar los tiempos de tramitación de los respectivos procedimientos.

Durante el 2020 y 2021, junto con profundizar la metodología de fiscalización basada en riesgo, el Servicio se orientó a la captura y procesamiento de datos para contar con mayor y mejor información sobre los riesgos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos concursales. Esto permitió generar segmentos de procedimientos y liquidadores, adecuando estrategias diferenciadas para cada uno de estos. En el año 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización.

En el ámbito del reemprendimiento:

Se creó la Unidad de Reemprendimiento, que tiene la misión de asegurar operatividad del Artículo Undécimo de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis N° 20.416 y Decreto N° 212, que aprueba el Reglamento sobre sistema voluntario para la reorganización o cierre de micro y pequeñas empresas en crisis. La Unidad de Reemprendimiento además es mandatada para fiscalizar a los Asesores Económicos de Insolvencia y fomentar el Reemprendimiento a través de la difusión de herramientas de fomento y articulación con organismos relacionados (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Sercotec, Corfo, Fosis, entre otros).

Se implementó un programa de Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas beneficiando a 498 emprendedores afectados por las consecuencias del llamado “Estallido Social” y luego por la pandemia. El asesor económico de insolvencia es un profesional externo a la Superir, pero que es fiscalizado por ella. La tarea del asesor es asistir a la empresa deudora en la negociación con acreedores, sugiriendo líneas de acción que permitieran sortear su situación de insolvencia actual o potencial. Habitualmente cobra honorarios que parten en 800 mil pesos, pero bajo este programa se pudo entregar sin costo el servicio a las MYPES que cumplieran con los requisitos exigidos. Al cierre de 2021, el programa AEIG tuvo una óptima ejecución, siendo un mecanismo de gran ayuda a los emprendedores en insolvencia.

Otra acción implementada, fue la realización de charlas virtuales a emprendedores con la finalidad de dar a conocer el beneficio del Artículo Undécimo de la Ley de Reorganización o Cierre de Micro y Pequeñas Empresas en Crisis, N° 20.416. Del año 2018 a diciembre de 2021, se efectuaron 339 charlas a Pymes a lo largo del país.

A su vez, se impartieron capacitaciones virtuales a los asesores económicos de insolvencia con la finalidad de profundizar sus funciones y deberes en la asesoría económica, y se puso en marcha un sistema virtual y automatizado de postulación y rendición de exámenes para asesores económicos de insolvencia.

En el ámbito de la Educación Financiera

Para contribuir en la tarea de disminuir las brechas existentes en alfabetización financiera, la Superintendencia comenzó a desarrollar a inicios de 2019 el proyecto Tenla Clara creando el sitio web www.tenlaclara.cl, donde se agrupó toda la información de los procedimientos concursales, explicados en lenguaje sencillo y claro.

Personas naturales y emprendedores actualmente pueden utilizar calculadoras de deuda, que entregan al usuario/a un pre-diagnóstico de su situación financiera. Con 3 tipos de mensajes distintos, los que señalan si su presupuesto está bien, en alerta de estar sobrepasando el límite de gasto o que su situación financiera está en peligro de sobreendeudamiento. Siendo una herramienta muy útil para la ciudadanía.

Adicionalmente, los últimos 4 años se han realizado 80 charlas a mujeres a fin de disminuir la brecha que existe con hombres en el acceso al proceso de Renegociación, con un público objetivo de mujeres indígenas, migrantes y afrodescendientes.

En el ámbito de la Gestión de Personas

En los últimos 4 años se llevaron a cabo las acciones necesarias para cumplir con las Normas del Servicio Civil respecto de los siguientes

contenidos: Política de Gestión y Desarrollo de Personas, Procesos de Reclutamiento y Selección de Personas, Concursabilidad y Carrera funcionaria, Programa de Inducción, Gestión de Prácticas Profesionales y Programa de Calidad de Vida Laboral. De acuerdo al primer reporte de cumplimiento del Servicio Civil, todos estos ámbitos fueron adecuadamente cumplidos por la Superintendencia. Se destaca el Programa de Inducción Institucional que ha sido seleccionado por el Servicio Civil como una buena práctica institucional, siendo objeto de difusión en varios Servicios Públicos a quienes se les transfirió el programa informático que lo soporta.

También es necesario hacer mención que, durante el año 2019, los procesos de trabajo del área de gestión de personas, fueron incorporados al objetivo de digitalización, eliminándose la tramitación de todo tipo de permisos en papel.

El año 2020, se realizó una encuesta para evaluar las tensiones conciliatorias al interior del Servicio, y luego de esto, se confeccionó un informe con dichos resultados. La actualización realizada el 2020 estuvo fuertemente influenciada por las medidas dispuestas para enfrentar la pandemia de COVID - 19 que se vive a nivel mundial y que sometió al país bajo un régimen de restricciones a la vida social y laboral.

La encuesta para evaluar las tensiones conciliatorias contempló los siguientes ámbitos:

- La Esfera individual, donde se deberían encontrar las actividades y tiempos de libre disposición.

- La Esfera privada, donde deberían observarse las actividades y tiempos dedicados al cuidado personal y familiar.

- La Esfera pública, área en la que se encuentra el tiempo destinado al trabajo.

Sumado a lo anterior, el año 2020 se efectuó la aplicación de la primera encuesta del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, destinada a colaboradores de la Superir que están realizando labores remotas producto de la pandemia. Uno de los principales requerimientos tenía relación con la posibilidad de generar espacios de desconexión durante la jornada de trabajo. De acuerdo a las necesidades detectadas, la Superir preparó y desarrolló un Programa de Pausas Saludables el año 2020, que contempló 21 clases, en el cual participaron 20 funcionarios/as, tanto de Región Metropolitana como de las oficinas regionales.

En lo que respecta al año 2021, se aplicó el Cuestionario ISTAS, contando con las directrices impartidas por el Comité de Riesgos Psicosociales del Trabajo.

En el ámbito de la capacitación, se emitió un Informe entregado por la encargada de capacitación del Servicio, el cual arrojó que el 100% de las capacitaciones realizadas el año 2021, fueron dentro del horario laboral,

esto con el objeto de fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar. Además, se llevaron a cabo capacitaciones en diversos aspectos; “Autocuidado Emocional en Tiempos de Crisis”, “Entrenamiento Psicológico en Contexto de Pandemia”, “Luz, cámara y Teletrabajo”, “Manejando el impacto en la salud mental en tiempos de COVID - 19”, “Recomendaciones psicológicas sobre teletrabajo”, “Delitos Funcionarios en el contexto de la Probidad Administrativa”, “Estatuto Administrativo”, “Normativa del maltrato, acoso laboral y sexual ” y “Acoso Laboral”, entre otras. En estas capacitaciones participaron funcionarios y funcionarias de todo el país.

Código de Ética

El Código de Ética, es un instrumento que busca potenciar el desarrollo de conductas éticas que guíen el accionar de los funcionarios y funcionarias del Servicio, independientemente de su calidad jurídica, estamento o jerarquía y que permite contar con altos estándares éticos con la finalidad de resaltar los valores institucionales y también materializar la Misión y Visión hacia usuarios y usuarias.

El 23 de diciembre de 2021, mediante la Resolución Exenta N°8589, se actualizó el Código de Ética del Servicio, luego de un trabajo interno de revisión. La actualización del documento, fue elaborado considerando instrucciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil y del Programa de las Naciones Unidas Para El Desarrollo, fomentando la participación de todos/as los/as funcionarios/as de la Superintendencia. Asimismo, se contó con la colaboración de Chile Transparente, institución que realiza aportes en relación con el combate a la corrupción y las malas prácticas en Chile, promoviendo la creación de una cultura de probidad y transparencia.

Gestión presupuestaria

Para el año 2018, la Ley de Presupuesto consideró un aumento de 13,4% respecto del año 2017, enfocándose en la modernización de los procesos que soportan la provisión de los servicios a la ciudadanía. Posteriormente, durante el mes de diciembre del mismo año, la Dirección de Presupuesto efectuó una rebaja presupuestaria, la que fue solventada mediante un oportuno reajuste y reprogramación de parte de la Superir.

Durante el año 2019 se asumieron dos desafíos importantes para mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público. En lo que respecta al primero, asociado a ejecución del gasto en los subtítulos 22 y 29, el Servicio cumplió con ejecutar solamente lo considerado en el presupuesto inicial del gasto en bienes y servicios de consumo y para la adquisición de activos no financieros. El segundo desafío corresponde a la ejecución en el mes de diciembre, respecto a la totalidad del presupuesto ejecutado en el año, lo que correspondió a un 11% de un 12% máximo propuesto. Lo anterior es resultado de un estricto trabajo de planificación que tiene como resultado una ejecución ordenada del gasto público.

En lo que respecta al año 2020, producto de los ajustes presupuestarios aplicados por la contingencia sanitaria, fue posible asumir desafíos importantes para mejorar el uso de los recursos disponibles. Esta eficiencia y eficacia en el uso del presupuesto del gasto público en la Superir, permitió cubrir correctamente con menores recursos la demanda de gasto operativo que implica el funcionamiento del Servicio, específicamente en los subtítulos 22 y 29. No menos importante, es la programación del gasto durante el año 2020, la cual culminó a diciembre con una ejecución del 10,7% respecto al presupuesto ejecutado en el año, porcentaje que cumplió con el límite máximo propuesto para dicho año, que ascendía a un 11,5%.

Finalmente, para el año 2021 se mantuvieron los esfuerzos por alcanzar la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos, manteniendo el foco en una ejecución homogénea durante el año, no concentrándola en los últimos meses. Así fue como se alcanzó un 98,2% respecto a la totalidad del presupuesto asignado, donde tan solo un 17,84% correspondió al mes de diciembre. Como se mencionó anteriormente, a lo largo del periodo la Superir mantuvo una planificación óptima y un estricto control del presupuesto, permitiendo esto sortear escenarios tan complejos como lo fue la etapa más dura de la pandemia por COVID-19, disminuyendo el impacto de esta en el correcto desarrollo del Servicio.

Fortalecimiento de las Coordinaciones Regionales

En estos cuatro años se puso en marcha la nueva coordinación regional de Ñuble y se delegaron funciones de jefaturas en varios Coordinadores/as del país, lo que fue aumentando año a año. Además, el trabajo de las coordinaciones regionales, permitió de manera complementaria, continuar con el establecimiento de convenios de colaboración con gobernaciones a fin de ampliar la cobertura de la Superintendencia hacia ciudades más allá de las capitales regionales.

En el ámbito internacional, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Integración y participación activa mediante presentaciones en la IAIR para la generación de buenas prácticas.
- Integración al grupo de trabajo del Banco Mundial (Ley modelo insolvencia Pymes).
- Participación activa en la generación de leyes modelo en UNCITRAL.
- Intercambio de experiencias con Colombia y Perú (Superintendencia de Sociedades e INDECOPI).

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Los principales resultados obtenidos de los productos estratégicos de la Superintendencia son los siguientes:

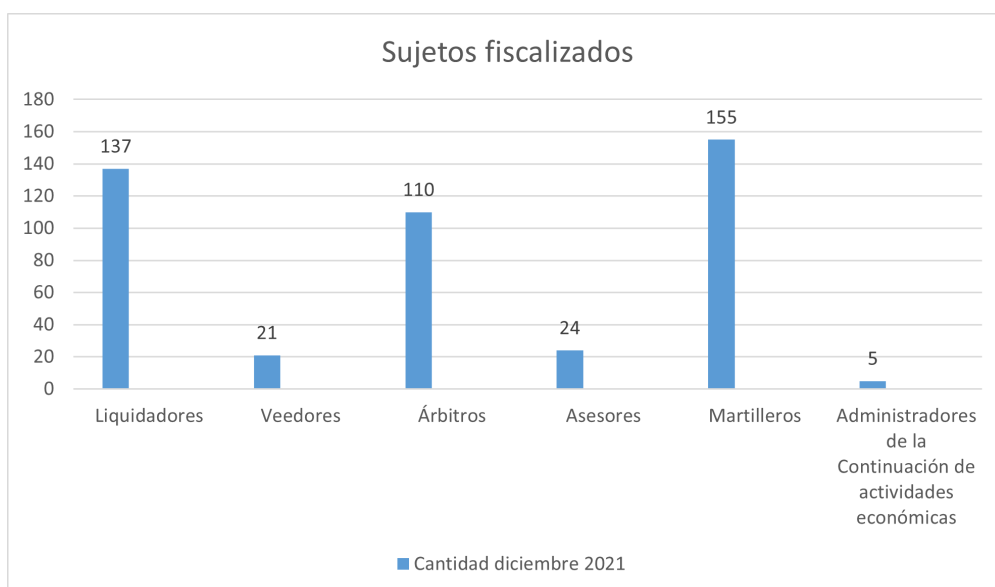
1.Fiscalización

a.Fiscalizaciones a procedimientos concursales de liquidación

Durante el 2018 se avanzó en la confección de un Plan de Fiscalización Basado en Riesgos con la creación de segmentos y orientación a la captura de datos para contar con mayor y mejor información con la finalidad de caracterizar riesgos que pudiesen afectar el normal desarrollo de los procedimientos concursales.

En el año 2019 se avanzó en la implementación de medidas que abordan de manera sistémica el incumplimiento, integrando medidas tanto preventivas como correctivas. Además, se llevó a cabo la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos certeros que buscaron disminuir brechas de cumplimiento específicos, como por ejemplo, la realización de incautaciones tardías con tiempos que superaban los 40 días desde dictada la resolución de liquidación. En este ámbito, en 2019 se logra incrementar en un 75% la fiscalización ejecutada en 2018, llegando a fiscalizar 827 liquidaciones cuya primera incautación se realiza tardíamente, y por esa vía intentar minimizar los tiempos de tramitación de los respectivos procedimientos.

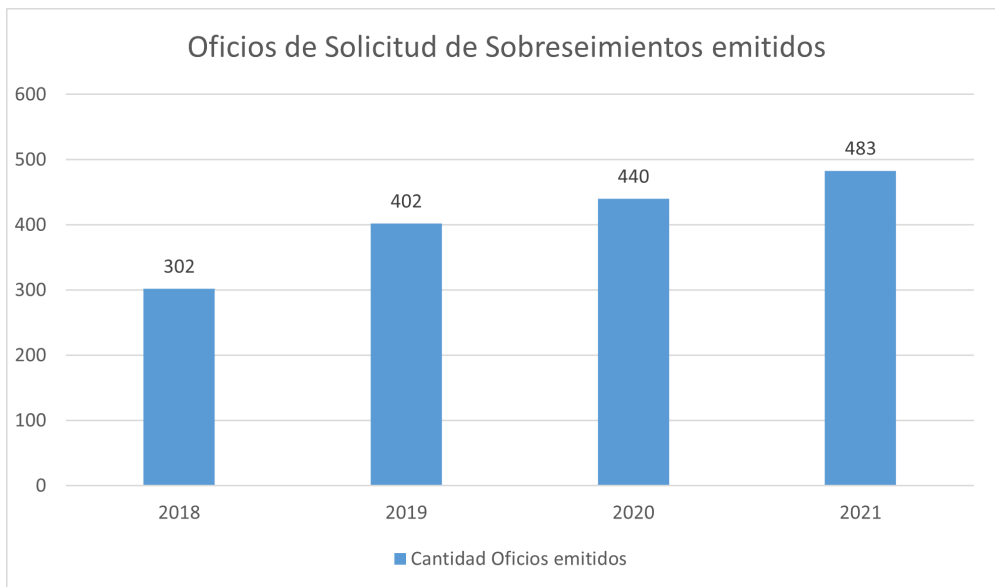
Durante el 2020 y 2021, junto con profundizar la metodología de fiscalización basada en riesgo, el Servicio se orientó a la captura y procesamiento de datos para contar con mayor y mejor información sobre los riesgos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos concursales. Esto permitió generar segmentos de procedimientos y liquidadores, adecuando estrategias diferenciadas para cada uno de estos. En el año 2021, se llevaron a cabo más de 4 mil acciones de fiscalización a 452 entes, los que se detallan a continuación.



b. Fiscalizaciones a quiebras

La Superintendencia respecto de los antiguos procedimientos de quiebra, ha orientado su actuar en los últimos años a realizar fiscalizaciones para identificar aquellas que cumplan los requisitos para solicitar su sobreseimiento definitivo ante los tribunales correspondientes, y así propender al término de los mismos. En cuanto al universo actual de quiebras vigentes susceptibles de ser sobreseídas definitivamente, cabe hacer presente que las quiebras contenidas en dicho universo datan de una antigüedad considerable y, con ello, el nivel de gestión de las mismas se incrementa progresivamente. En efecto, se encuentran quiebras sin rol registrado, con rol incompleto, sin expediente, extraviadas, etc.

A lo anterior, se sumaron las dificultades derivadas de la emergencia sanitaria, tales como el cierre de los tribunales civiles, la imposibilidad de contar con el apoyo -gestión presencial- en las regiones por parte de los coordinadores regionales debido a las cuarentenas, etc. Sin embargo, pese a estas circunstancias adversas, el año 2021 se emitieron 483 oficios de solicitud de sobreseimiento definitivo, más que los años anteriores, lo que se puede apreciar en el siguiente gráfico.

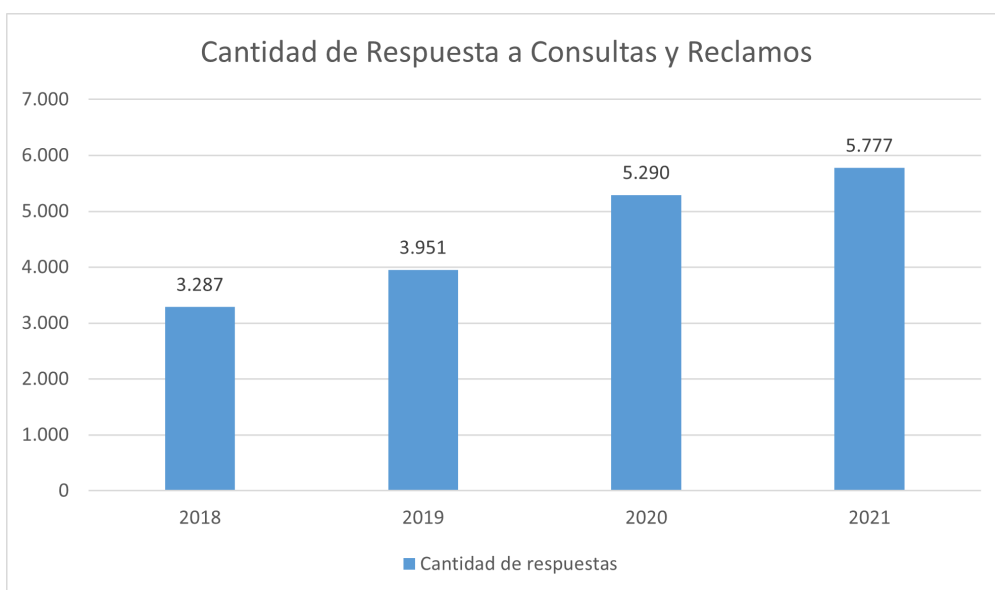


2. Atención de clientes y ciudadanos

a. Tiempo promedio del proceso de consultas y reclamos.

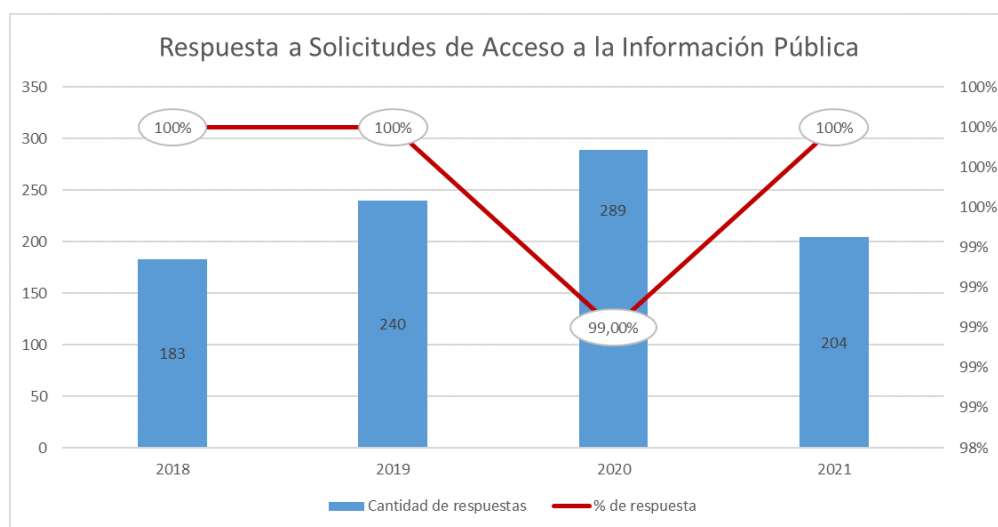
En los últimos 4 años, frente al aumento sostenido de procedimientos concursales que, a su vez, tiene impacto directo en el número de consultas y reclamos que esta Superintendencia debe responder dentro del ámbito de la fiscalización, el año 2021 el Servicio logró dar respuesta en un contexto de pandemia en un tiempo promedio de 51 días. La cantidad de respuestas entregadas ha ido en aumento los últimos 4 años, pasando de 3.287 el 2018 a 5.777 el año 2021.

A continuación, se presenta en el siguiente gráfico la cantidad de respuestas correspondientes a los años 2018, 2019, 2020 y 2021.



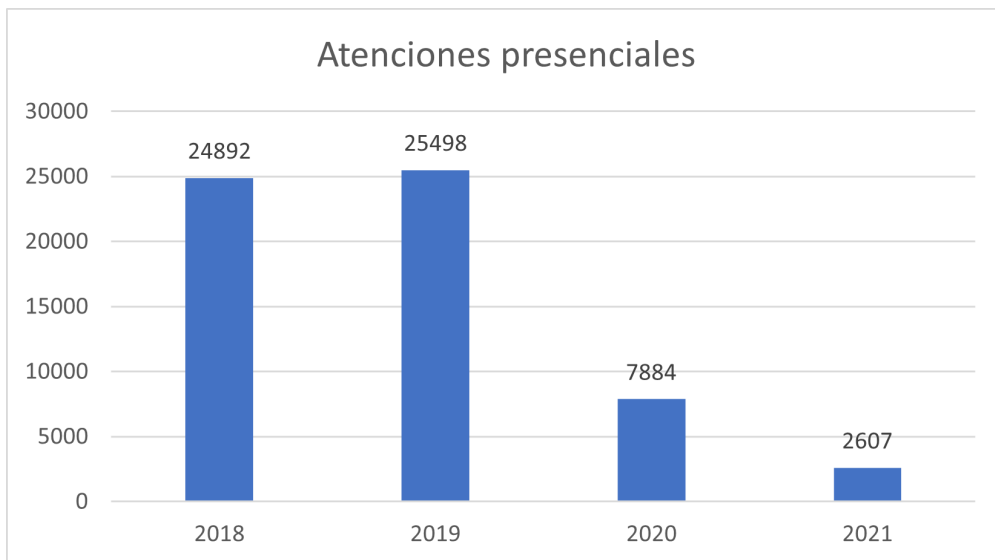
b. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

En el ámbito de las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública, pese a las dificultades ocasionadas por la pandemia, que implicó un tiempo mayor en la gestión y tratamiento de la documentación debido a la modalidad de teletrabajo que se tuvo que instaurar, así también, al aumento importante en la complejidad de las solicitudes ingresadas y la cantidad de documentación requeridas en ellas, se logró dar respuesta el año 2021 a un 100% de las solicitudes de información en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. En el transcurso de los 4 años, el porcentaje de respuesta en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, ha sido sobre el 99%.



c. Atención de público presencial

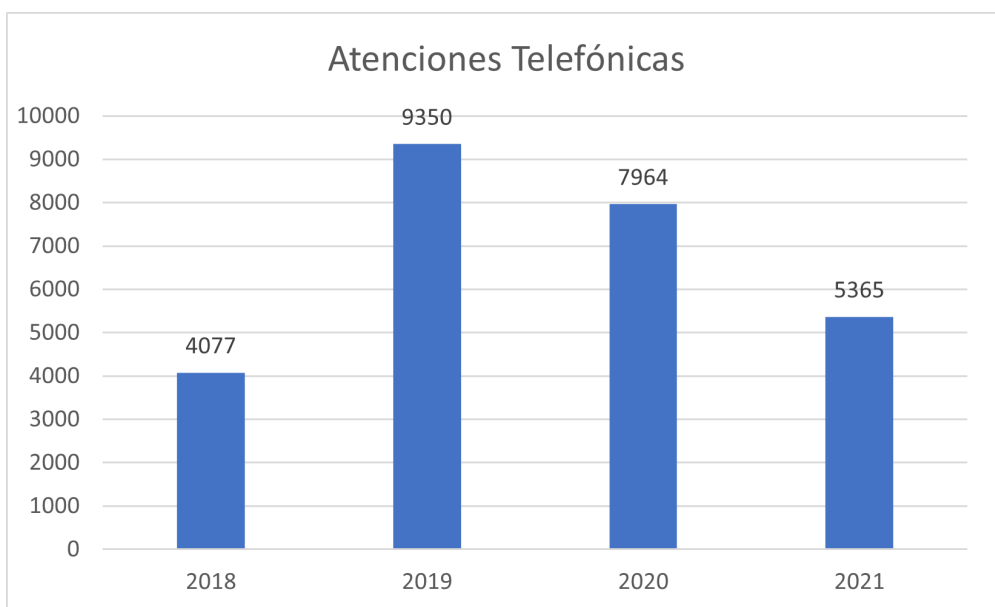
La atención de clientes y ciudadanos es un producto estratégico del Servicio que ha alcanzado gran relevancia, especialmente desde la entrada en vigencia de la ley N° 20.720, dado que se amplió la oferta de servicios proporcionados hasta ese entonces, en especial, debido a que el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora se lleva íntegramente a cabo en las dependencias del Servicio y también, debido al rol fiscalizador de la Superintendencia en cuanto a los procedimientos de liquidación (empresas y personas) y el procedimiento de reorganización de empresas. Lo anterior conlleva a que constantemente el Servicio reciba consultas sobre dichos procedimientos. En el contexto COVID-19 y con las restricciones de movilidad interpuestas por la autoridad sanitaria, como era de esperar, las atenciones presenciales disminuyeron, pasando de 24.892 atenciones presenciales el año 2018 a un total de 2.607 en el año 2021. En 2021 (2.607) respecto del 2020 (7.884), hubo una disminución de 67% en la cantidad de atenciones presenciales equivalente a 5.277 casos.



Canal de atención telefónico

Durante el año 2021 se registraron 5.365 atenciones telefónicas. En 2021 el número de atenciones (5.365) respecto del 2020 (7.964), presentó una disminución de 33% en la cantidad de atenciones telefónicas equivalente a 2.599 casos.

A continuación, se presentan las atenciones telefónicas realizadas.

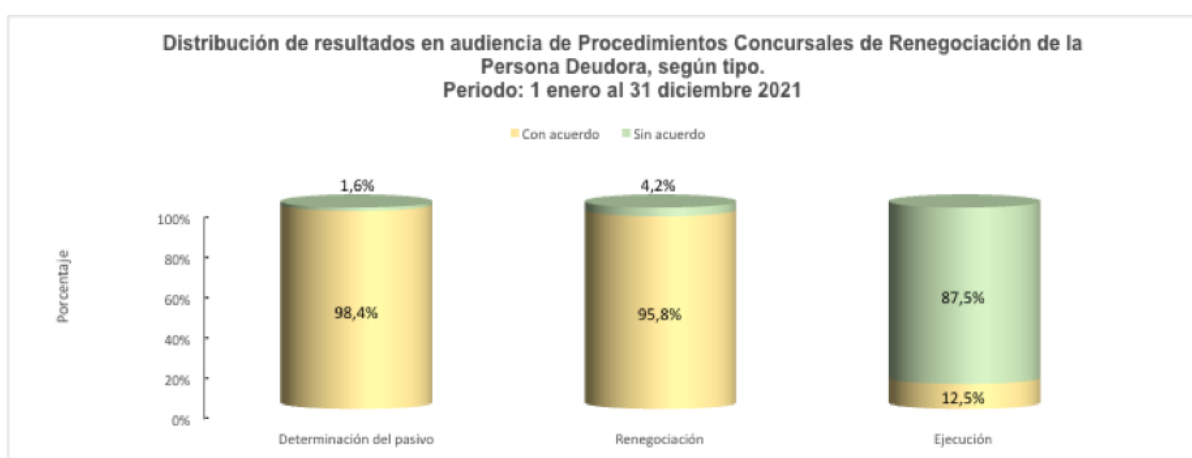


3.Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Desde el inicio de la Ley N° 20.720 hasta diciembre de 2021, el total de personas acogidas a renegociación ascienden a 6.614.

En 2021 ingresaron 188 procedimientos respecto del 2020, en donde fueron ingresados 782, hubo una disminución de 76% en la cantidad de procedimientos equivalente a 594 casos.

El año 2021 a nivel nacional, esta Superintendencia facilitó 588 audiencias, de las cuales 253 corresponden a determinación del pasivo, 289 a renegociación y 16 a ejecución. Se llegó a acuerdo de renegociación en el 95,8%, aumentando levemente el resultado obtenido en el año 2020.



Respecto de los procedimientos de renegociación terminados durante el 2021 y en línea con otorgar a la ciudadanía solución al problema del sobreendeudamiento de forma eficiente, el 67% de estos procedimientos terminó en 75 días hábiles o menos, no cumpliéndose la meta para el año de un 88%. El resultado responde a dos efectos. El primero, afectando al numerador del indicador, se debe a la suspensión de los procedimientos entre el 17 de marzo y 29 de mayo de 2020, situación que obligó a modificar el agendamiento de audiencias para los procedimientos vigentes, así como también adecuar en el curso de la pandemia el desplazamiento de deudores en zonas de cuarentena que algunos casos no disponían de los medios tecnológicos para comparecer remotamente a las audiencias digitales dispuestas por el Servicio, con la finalidad de dar continuidad a la tramitación de los procedimientos. Lo anterior, dilató la posibilidad de disponer de agenda para continuar realizando audiencias de los nuevos procedimientos ingresados en el año de modo de permitir la necesaria comparecencia de acreedores y deudores, considerando las condiciones individuales y restricciones de movilidad. El total de los procedimientos vigentes durante el plazo de suspensión ascendieron a 526, y al menos 65 de ellos debieron agendarse para el año 2021.

Una vez regularizado el desfase indicado anteriormente, la tasa de procedimientos ha aumentado 6 puntos porcentuales. Un segundo elemento que afectó el denominador del indicador, responde a una imprevista disminución de la base de comparación, la que no es atribuible a la acción de esta Superintendencia. En efecto, durante este año (2021) se han recibido del orden de los 188 procedimientos, por debajo de lo que se registraba en 2019 (alrededor de 1.200 casos anuales), y a los 783 del año anterior. Dado lo señalado, la proporción de procedimientos que debieron re-agendarse y que por tanto extendieron su tiempo tramitación más allá de los 75 días, es en términos relativos mayor, conforme a la disminución no esperada en la cantidad de procedimientos considerados en el denominador. Respecto a lo anterior, la Superintendencia tiene escaso margen para modificar en el corto plazo, la demanda por el procedimiento.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Para el año 2022, el desafío es seguir contribuyendo con nuestros procedimientos concursales al fortalecimiento de la economía nacional, marcada aún por los efectos de la pandemia.

El perfeccionamiento de la Ley de Insolvencia

Para el año 2022, se espera sea aprobado el proyecto de Ley que modernizará la Ley N.º 20.720. Este contempla una batería importante de medidas que tienen por objeto:

- Agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales;
- Crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, y micro y pequeñas empresas;
- Incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo reestructuraciones de pasivos antes que liquidaciones, y
- Entregar certeza jurídica en ciertas disposiciones de la ley.

Se espera que la modificación de la Ley implique aumentos significativos en la demanda por procedimientos concursales, por lo que la institución deberá ajustar procesos, dotación y capacidades tecnológicas para un mayor volumen. Asimismo, le corresponderá adecuar normativas y circulares para la implementación de las modificaciones legales.

Fiscalización basada en riesgo

Durante el año 2022, se continuará con cambios en los sistemas de información a fin de mejorar el perfilamiento de los procedimientos e incluir el registro de acciones de fiscalización, aumentando la trazabilidad y control de la tramitación. Entre los adelantos previstos, se implementará un nuevo sistema para la tramitación de liquidaciones, llamado Software de Fiscalización Avanzado (SOFIA), que permitirá una mayor trazabilidad y mejor control de las etapas de cada procedimiento, la interacción de los diversos actores (deudores, liquidadores, martilleros), y generará alertas automáticas de plazos, recepción de reportes e informes, notificaciones de manera consolidada, entre otras.

Una Superir más accesible y digitalizada

El año 2022, se potenciará la digitalización en los trámites que la Superintendencia pone a disposición de la ciudadanía en Identidad digital única, Política Cero Fila y Política Cero Papel. En ese contexto, destacar el fortalecimiento del portal “Mi Superir” mediante el que los usuarios y usuarias pueden acceder a distintos servicios de la institución y a partir de abril del presente año permitirá realizar la Renegociación de manera digital, lo que posibilitará que en pocos clics una persona pueda acceder al procedimiento, mientras que los profesionales de la Superir verán facilitada su labor en el proceso, gracias a una estandarización y automatización del flujo de revisión.

Potenciar nuestro sello de “Calidad de Vida Laboral”

En el ámbito de la gestión y desarrollo de las personas, se continuará promoviendo espacios de pausas saludables y de sana convivencia al interior de la Superir profundizando el sello de “Calidad de Vida Laboral”, a través del que se intenta mejorar la calidad de vida de nuestros funcionarios y funcionarias, especialmente en tiempos de pandemia. Al respecto, se dispuso de todos los elementos de higiene y cuidado para los colaboradores que concurren presencialmente a las oficinas, además de entregar resguardos y consejos de trabajo seguro para quienes efectúan teletrabajo. Todo lo anterior se ha complementado con constantes capacitaciones para que la calidad de vida laboral de nuestros funcionarios no se vea afectada por el contexto de la pandemia.

Adicionalmente, se continuará trabajando en el levantamiento y estandarización de perfiles de funcionarios y funcionarias, con el objetivo de facilitar y favorecer la movilidad interna y conformación de equipos de trabajo.

Potenciar la Educación Financiera

A través de nuevas alianzas con:

- Universidad Gabriela Mistral, con quienes se trabajará en la formación de profesionales abogados expertos en derecho concursal, además de potenciar las capacitaciones y el desarrollo de juegos y aplicaciones que permitan, de manera virtual y entretenida, difundir conocimiento sobre los procedimientos concursales.
- Universidad San Sebastián, quienes compartirán la información que procesa la Facultad de Economía sobre deudas morosas de personas y empresas en todo el país (informe que se entrega trimestralmente), para que la Superir pueda planificar charlas y capacitaciones en aquellas comunas donde se detecten mayores niveles de sobreendeudamiento. La alianza también promoverá la ejecución conjunta de actividades académicas o de difusión, mediante la realización de talleres de discusión, capacitaciones, cursos o seminarios en materias de interés común.

- Startup Alfi, una plataforma creada para apoyar la educación financiera, adaptándose a las necesidades de las contrapartes con las que han ido formando vínculos, hoy fundamentalmente con los gobiernos de México y Perú. En Chile aún no cuentan con ningún lazo oficial con servicios públicos, por lo que la Superir es la primera en acercarse a conversar con los encargados y se explorará una alianza que permita tener contenido de los procedimientos concursales en su app y en los cursos que realizan, además de fomentar de manera conjunta la realización de seminarios o eventos como “Semanas de Insolvencia”.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Misión Institucional

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Reactivar la economía, con foco en las micro, pequeñas y medianas empresas, que se han visto especialmente afectadas por la pandemia y que generan un porcentaje importante de los empleos del país
2	Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.
3	Actualizar la legislación relativa al reemprendimiento.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.
2	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.
3	Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos los 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.

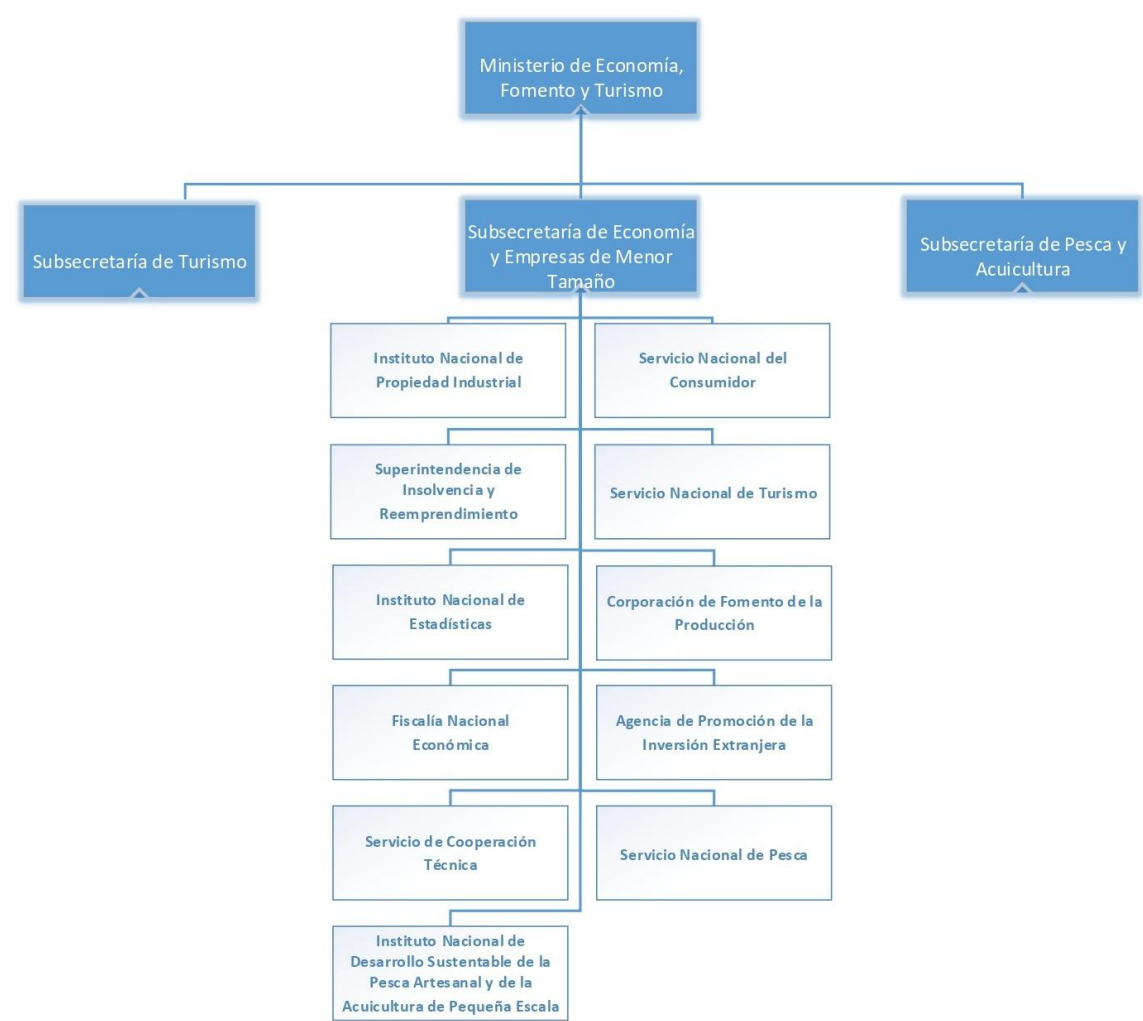
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización	Fiscalizar las actuaciones de los entes fiscalizados en los procedimientos concursales de carácter judicial establecidos en la Ley N° 20.720, quiebras y convenios del Libro IV del Código de Comercio, la asesoría económica de insolvencia del artículo undécimo de la Ley N° 20.416, y en todos los aspectos de su gestión, sean técnicos, jurídicos o financiero contables, de acuerdo a la normativa indicada y a las instrucciones particulares, circulares, normas de carácter general e instructivos emanados de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.	1, 3, 5, 2
2	Asistencia Regional	Fortalecer la presencia en todas las regiones del país, mejorando la gestión y acercando los servicios de la Superir a todos los ciudadanos/as.	1, 3, 4, 5, 2
3	Atención de Clientes y Ciudadanos/as	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, consultas, y reclamos, efectuados por los clientes/as y usuarios/as, de todas las regiones del país.	2, 3, 4, 5
4	Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora	Procedimiento administrativo y gratuito, que permite resolver la situación de sobreendeudamiento o insolvencia de una persona natural, en base a acuerdos con sus acreedores, facilitados por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.	2, 3, 4, 5

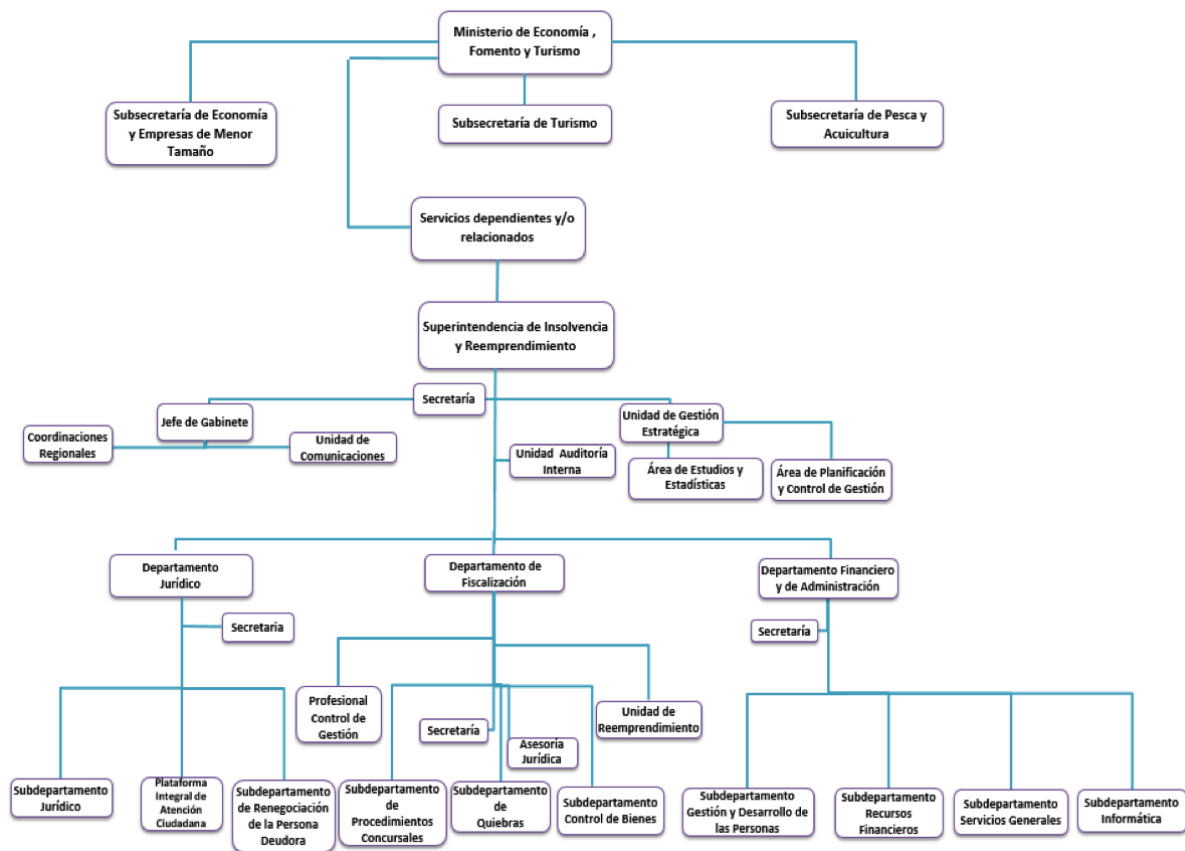
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Acreedores, Deudores y terceros interesados en los Procedimientos Concursales.	14.982.343
2	Órganos Administrativos y Jurisdiccionales.	237
3	Entes fiscalizados (Partes interesadas).	378

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento	Hugo Sánchez Ramírez
Jefe de Gabinete	Pablo Valladares Ljubetic
Jefa del Departamento de Fiscalización	Johana Álvarez Ahumada
Jefa del Departamento Jurídico	Paulina Carrasco Piñones
Jefa del Departamento Financiero y de Administración	Katherinn Mitchell Rebolledo
Jefe Unidad de Gestión Estratégica	Carlos Reyes Rubio

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Proyecto de Ley Misceláneo de Productividad y Emprendimiento (Boletín N° 12025-03)	En Tramitación

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 13802-03

Descripción Moderniza los procedimientos concursales contemplados en la ley N°20.720, y crea nuevos procedimientos para micro y pequeñas empresas.

Objetivo Disminuir la pérdida social y económica de la sociedad a través de una reasignación eficiente de los recursos, haciéndose cargo de las empresas que dejan de ser viables; agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales; crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, micro y pequeñas empresas; e, incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo reestructuraciones de pasivos antes que liquidaciones.

Fecha de ingreso:	2020-09-22
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional en el Senado, Segundo informe de Comisión de Economía. Proyecto en la Comisión de Hacienda.
Beneficiarios directos:	Los beneficiarios de esta modificación legal son por un lado las Mypes, con la creación de dos nuevos procedimientos para este segmento: la reorganización simplificada y la liquidación simplificada. Sumado a esto, las personas naturales también se beneficiarán, al eliminarse el requisito que le impide a quienes emiten boletas de honorarios, solicitar la renegociación de deudas; y, también, podrán acogerse a la liquidación simplificada.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

No aplica

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

La Superintendencia fue finalista del Premio Anual por Excelencia Institucional los años 2019 y 2021, destacándose por su buena gestión, la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios y usuarias y por orientarse a la productividad y eficiencia institucional dentro del ámbito público.

En su versión 2021, 36 instituciones cumplieron los requisitos y se postularon al galardón. De ese total, trece servicios pasaron a la etapa final, incluyendo a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, que postuló con las siguientes iniciativas; Programa de Acceso a una Asesoría Económica de Insolvencia Gratuita para Micro y Pequeñas Empresas, Implementación de audiencias virtuales para la Renegociación de las deudas de las personas y Programa de apoyo a funcionarios y funcionarias de la Superintendencia para enfrentar oportunamente las exigencias y demandas del trabajo remoto y las medidas de restricción socio - laborales.