



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

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 2023	24
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	40
.5. Anexos	43
.Anexo 1: Recursos Humanos	44
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	53
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	54
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	55
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	58
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	60

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene como misión acelerar el crecimiento económico del país. Para alcanzar este objetivo, el ministerio está trabajando en políticas que permitan instaurar un desarrollo productivo sostenible, abordando los desafíos climáticos y sociales que enfrenta el país. Estas acciones buscan generar cambios que impulsen la productividad y competitividad de nuestra economía a toda escala, a través del conocimiento, la ciencia y la tecnología, los cuales desempeñan un papel fundamental en el aumento del bienestar nacional.

Esta tarea es llevada a cabo a través de las tres subsecretarías y once servicios dependientes y relacionados del Ministerio: Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, Subsecretaría de Turismo, Subsecretaría de Pesca y Acuicultura, Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, Corporación de Fomento de la Producción, Servicio de Cooperación Técnica, Servicio Nacional del Consumidor, Instituto Nacional de Estadísticas, Instituto Nacional de Propiedad Industrial, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Fiscalía Nacional Económica, Servicio Nacional de Turismo, Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura, y el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala.

En 2023 Chile retomó la ruta del crecimiento, creciendo un 0,2%, superando todas las proyecciones hasta la fecha. En cuanto a la inversión extranjera, el país cerró 2023 con alza de 19,2%, lo que posicionó al 2023 como el año con el mayor flujo de inversión extranjera desde 2015.

El 6 de enero de 2023, y con el objetivo de definir una política de desarrollo productivo sostenible en el país, se constituyó el Comité de ministros para el Desarrollo Productivo Sostenible, la instancia, encabezada por el Ministerio, busca orientar estratégicamente los esfuerzos del Estado en ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento; está compuesto además por los ministerios de Hacienda, Minería, Energía, Medio Ambiente, Ciencia y Tecnología, y también por la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo).

En conciencia de lo problemático que resulta para las inversiones el proceso de obtención de permisos sectoriales, durante 2023 se trabajó en el diseño del proyecto de ley que crea el Sistema para la Regulación y Evaluación

Sectorial. Este proyecto es una reforma profunda a la forma de organización del Estado en torno a la habilitación de proyectos de inversión. A través de esta política se busca acelerar la tramitación de permisos, reduciendo entre el 30% y 70% del tiempo dependiendo de la envergadura del proyecto, junto con dar mayor certeza jurídica y mejorar el estándar de la regulación sectorial, todo sin reducir el estándar social y ambiental con el que actualmente se evalúan las inversiones.

Lanzamos junto al Ministerio de Hacienda y del Trabajo y Previsión Social, la Agenda de Productividad, que busca abordar los principales desafíos productivos del país, considerando las recomendaciones de la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad, y que es el resultado de un trabajo conjunto con los distintos gremios empresariales y la Central Unitaria de Trabajadores, la Agenda de Productividad es ambiciosa, ya que incluye nueve ejes y más de 40 medidas que tendrán distintos plazos de implementación y su objetivo es aumentar el crecimiento de la productividad a 1,5% con el tiempo, tal como instruyó el Presidente Boric en su primera Cuenta Pública.

También supimos responder, a la emergencia generada por el sistema frontal en la zona centro sur mediante dos instrumentos dirigidos a empresas y cooperativas afectadas por las inundaciones, el Programa de Emergencia de Sercotec y el Activa Emergencia de Corfo. El primero de ellos, para facilitar la activación económica a través de asistencia técnica y un subsidio con tope de 10 millones según afectación, mientras que el programa de Corfo consistió en un cofinanciamiento para el sector, con especial foco en infraestructura, maquinaria y equipos.

El Presidente de la República, Gabriel Boric, firmó el 21 de diciembre de 2023 el proyecto de nueva Ley de Pesca, cumpliendo el compromiso que asumió en su cuenta pública de junio de 2023, de enviar la iniciativa durante el segundo semestre de ese año. Entre los principales ejes de la iniciativa destacan desarrollo sostenible de la actividad pesquera, equidad en el sector, protección social para las y los pescadores artesanales, enfoque científico técnico e incentivo al consumo humano.

Finalmente creamos, dando de esa forma cumplimiento a un compromiso programático, el Instituto Nacional de Asociatividad y Cooperativismo (INAC), lo que representa uno de los hitos más relevantes para el fomento y apoyo al cooperativismo en las últimas décadas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2023, se destacan los siguientes:

1. Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

Se modernizó el sistema de compras públicas en base a un acuerdo con las asociaciones gremiales promoviendo un capítulo especial de promoción de las MiPymes. Se estima que estas medidas permitirán a las MiPymes y cooperativas aumentar sus ventas al Estado en alrededor de 300 millones de dólares al año.

En 2023 diez mil 606 empresas obtuvieron una ruta especial para digitalización, y más de 70 mil MiPymes accedieron a la oferta de capacitaciones que el programa pone a disposición a través de Corfo y Sercotec, pudiendo capacitarse en comercio electrónico y marketing digital, herramientas de gestión, medios de pago y logística, análisis de datos para la gestión del negocio, ciberseguridad, inteligencia artificial, entre otras.

Logramos la aprobación en la Cámara de Diputadas y Diputados del Proyecto que aumenta la competencia en el mercado del cabotaje marítimo y su avance a segundo trámite en el Senado. El proyecto entrega más eficiencia y resiliencia al sistema logístico portuario, ofreciendo mayor diversificación en las opciones de transporte, lo que implicará no sólo menores costos, sino que va a permitir utilizar de forma más sustantiva los puertos. Además, busca generar un menor impacto en el medio ambiente y sin lugar a duda, implicará mejoras en productividad y mayor crecimiento en el largo plazo.

Por último, en 2023 aprobamos en la Comisión de Economía y Comisión de Mujeres, el proyecto de ley para aumentar la participación de mujeres en directorios de sociedades anónimas abiertas y sociedades anónimas especiales. Tras un proceso iterativo con actores de la sociedad civil, el diseño del proyecto contempla incentivos que robustece el modelo de cuota requerida, mediante un mecanismo mixto y de aplicación gradual, que permita a las empresas avanzar progresivamente.

2. Subsecretaría de Turismo

En 2023, el Turismo en Chile experimentó un notable crecimiento, contribuyendo significativamente a la economía nacional. Se estimó un ingreso total de 13.035,6 millones de dólares por concepto de turismo, lo que representa un aumento del 30,2% en comparación con el año anterior y un incremento del 21,1% respecto del año 2019. Dicho ingreso corresponde a Turismo Receptivo, Turismo Interno y Turismo Emisivo. El ingreso del Turismo Receptivo alcanzó los 2.835,2 millones de dólares, reflejando un aumento del 97% respecto a 2022, aunque todavía -3,8% por debajo de 2019. El Turismo Interno generó 9.124,2 millones de dólares, con un crecimiento del 14,9% respecto a 2022 y un notable aumento del 29,7% en

comparación con 2019. Por su parte, el Turismo Emisivo mostró un alza del 71,2% respecto al año anterior, y un incremento del 36,8% respecto de 2019.

El sector turismo dio un impulso al empleo puesto que, durante el 2023, se alcanzó una cifra promedio de 620.024 ocupados para las Actividades Características del Turismo (ACT) en Chile. Esta cifra representa un 6,83% de los ocupados en la economía nacional, aunque aún se observa una brecha de 48.460 ocupados respecto al promedio de 2019, destacándose el crecimiento en sectores como alojamiento y servicios de comidas, y un aumento en las actividades deportivas, recreativas y culturales. Estos datos demuestran la capacidad que tiene el turismo como herramienta que aporta al crecimiento económico en todo el territorio nacional.

Finalmente, durante el año 2023 se elaboró la Estrategia Nacional de Turismo Sustentable a 10 años plazo, compromiso del Programa de Gobierno del Presidente Gabriel Boric, la que contó con la participación de más de 2.277 personas. A partir de los insumos generados producto de este trabajo participativo, se elabora el Plan Nacional de Turismo, que corresponde a la fase de dinamización de la Estrategia (2024-2026). Esta fase tiene por objetivo posicionar al turismo como actividad estratégica a nivel nacional e internacional, focalizando sus acciones en el fomento, la formalización y la empleabilidad, generando condiciones habilitantes para fomentar la inversión público-privada; y la implementación de un modelo integral de gestión de destinos.

3. Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

Cumpliendo el compromiso de Gobierno, a fines de 2023 se presentó oficialmente el proyecto de Nueva Ley de Pesca. Son cinco los ejes que orientan el proyecto, que tuvo como antesala más de 200 encuentros con la pesca, tanto con el sector artesanal como industrial: Un desarrollo sostenible de la actividad pesquera, equidad en el sector pesquero -ya sea intergeneracional en el uso sostenible de los recursos hidrobiológicos, en la distribución misma de estos recursos; territorial al ofrecer un tratamiento justo a toda caleta y sus comunidades a lo largo del país; y de género al reconocer el rol vital de las mujeres en el sector pesquero- a lo que se suma la consideración de un enfoque científico-técnico que implica robustecer la investigación para la toma de decisiones en relación a la administración pesquera. En cuarto lugar, transparencia en el sector pesquero, no sólo desde la perspectiva de la administración del Estado sino respecto de las operaciones pesqueras en su conjunto, y, por último, seguridad alimentaria y consumo humano, cuadruplicando la actual cuota y fortaleciendo la cadena de valor de los recursos.

También, durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2023, se llevó a cabo -en colaboración con la Universidad de Valparaíso- un significativo proceso de participación ciudadana de cara a la elaboración de la propuesta de la nueva Ley de Acuicultura para identificar, a través de la escucha activa, temas que deberán ser abordados en un proceso continuo de participación que involucre al sector acuícola y actores relacionados. Se llevaron a cabo un total de 24 encuentros locales, 8 con la comunidad científica, 9 regionales y/o macrorregionales, así como 2 de alcance regional, los que contaron con la participación de más de 750 personas.

El año pasado fue su lanzamiento y este 2024 comenzará sus operaciones el buque de investigación Dra. Barbieri. Su nombre rinde homenaje a la reconocida científica chilena, doctora María Ángela Barbieri, una destacada profesora, investigadora e ingeniera pesquera de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), pionera en la investigación hidro acústica en Chile, disciplina clave para la determinación del stock de los recursos pelágico lo que es fundamental para fijar las cuotas de captura. Su construcción la realizó ASENAV y representó una inversión pública significativa, de más de US\$ 14,5 millones. Se espera que sea fundamental en el avance del conocimiento científico del país, tripulado por el IFOP.

También tuvimos avances en materia de registro de actividades conexas, que tras su anuncio el año pasado a marzo de este año ya se contabilizaban más de 2.300 inscritos e inscritas, y en la denominada Ley Bentónica, que marca un hito significativo al introducir mejoras sustanciales en el manejo y administración de recursos tales como el loco, el erizo, la almeja y diversas algas, con el objetivo principal de reconocer y fortalecer de manera sustentable la pesca bentónica que se lleva delante de forma artesanal. También se está trabajando, tras un convenio entre Subpesca y ChileValora, en certificar a trabajadoras de las actividades conexas de la pesca artesanal.

Otra de las buenas noticias que podemos dar cuenta es el contundente avance en el compromiso de 20 medidas para la pesca artesanal que se firmó con representantes de distintas organizaciones de pescadores para dar solución a problemas que aquejan al sector. Tal como señaló el propio Presidente Gabriel Boric el 29 de enero pasado en Queilén, son 17 las medidas cumplidas -tanto de tipo administrativo como legislativo- siendo las restantes materia de la Nueva Ley de Pesca.

En diciembre, al firmarse el acuerdo público-privado por relocalización de concesiones acuícolas, se marcó un importante paso hacia la protección y conservación de los parques nacionales y sus zonas adyacentes, cuyo objetivo prioritario es avanzar en la salida de las concesiones acuícolas de dichas áreas protegidas, estableciendo un camino basado en el diálogo y la articulación entre los sectores público y privado.

4. Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante el año 2023, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera (InvestChile) gestionó y apoyó una cartera comercial de 450 proyectos de inversión en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 33.505 millones de dólares y asociados a la creación de alrededor de 18.102 empleos potenciales. El 50% de aquellos en etapas avanzadas, se estaban instalando en territorios distintos a la región metropolitana.

De esta cartera, 103 proyectos se encuentran en fase de materialización, esto es, empresas que se están instalando en el país, con una inversión de 14.716 millones de dólares y asociados a la generación de 5.936 empleos potenciales. Estas cifras implican un aumento de un 12% respecto del número de empleos asociados a inversión en materialización en el año 2022.

En 2023, se impulsaron 16 iniciativas, enfocadas en condiciones habilitantes, facilitación de inversiones y condiciones de atractivo, de las que 10 ya están ejecutadas; y se entregaron 1.407 servicios, orientados a facilitar y acompañar la instalación de los inversionistas en el país. A través de campañas digitales y por medio del sitio web institucional, se incorporaron 28 nuevos proyectos y clientes a la cartera, y gracias al uso de herramientas de inteligencia de negocios, incrementamos los clientes, alcanzando un total de 2.627 contactos nuevos (Leads) gestionados.

Finalmente, se destaca especialmente la aprobación de los 5 focos estratégicos para el período, con sus respectivos planes y metas, lo que permitió enfocar el trabajo de la agencia en torno a las prioridades definidas y, la apertura de 3 agregadurías presidenciales de inversión - en Italia, Canadá y Francia - que se suman a las ya existentes en Alemania, Estados Unidos y Japón, consolidando así una sólida presencia internacional para el fomento y promoción de la inversión extranjera en Chile.

5. Corporación de Fomento de la Producción

Corfo ha definido su estrategia basada en tres pilares estratégicos, el primero de ellos es el “Financiamiento para el desarrollo”, cuyo objetivo es impulsar la recuperación y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas; fortalecer el financiamiento para el emprendimiento; y desarrollar capacidades para apoyar financieramente proyectos de alto impacto en desarrollo sostenible; en esta línea los resultados más destacables del año 2023 fue el diseño y las primeras firmas de las operaciones con las Banca Multilaterales por USD 750MM para Facilidad Financiera, además de la apertura y operación de mercado alternativo ScaleX un trabajo colaborativo con la Bolsa de Santiago, lo que permitió a la fecha que 4 StartUp obtengan financiamiento a través de su listamiento en la bolsa, lo que les ha permitido apalancar recursos por USD 6.5 MM

Otro pilar estratégico es el que denominamos “Emprendimiento, innovación y fomento”, focalizado en sostener el esfuerzo en materia de apoyo al emprendimiento, innovación y fomento productivo fortaleciendo la descentralización, enfatizando una mirada ecosistémica y haciendo foco especial en desarrollo regional, sustentabilidad y equidad de género, en este ámbito uno de los principales logros alcanzados ha sido la consolidación del modelo de descentralización vía Comités de Desarrollo Productivo Regional (CDPR) implementando el modelo en las regiones de Atacama, Valparaíso, O’Higgins y Los Lagos. Durante el año 2023 trabajamos fuertemente en fortalecer los ecosistemas de emprendimiento e innovación, logrando la expansión de la red de ecosistemas de emprendimiento en el país llegando a tener 37 instituciones especializadas con servicios de mentoría, incubación y aceleración, duplicando el número de incubadoras ampliando su cobertura territorial pasando de 6 a 11 regiones, por otro lado, en temas de ecosistemas de innovación el foco estuvo en la vinculación internacional logrando importantes acuerdos para el desarrollo de proyectos de innovación con componentes de I+D con la Red Eureka, VTT de Finlandia Kosme de Corea entre otras.

Finalmente nuestro pilar asociado a “Nueva Política Industrial”, la que busca implementar una política de desarrollo productivo moderna para avanzar en sostenibilidad, mejorar la competitividad de diversos sectores e impulsar actividades productivas más intensivas en conocimiento, tecnología e innovación, durante el año 2023 se implementó el nuevo Programa Presupuestario Desarrollo Productivo Sostenible el cual permitió a través de los ministerios de Medio Ambiente, Energía, Ciencia y Tecnología, Minería, Economía, coordinados por una secretaría Ejecutiva, desarrollar componentes habilitantes y financiamiento de proyectos asociados a los objetivos estratégicos de descarbonización justa, resiliencia ante la crisis climática y sus impactos socioambientales y , sofisticación y diversificación productiva sostenible del país con una inversión cercana a los USD100MM. La inversión que se realiza a través de este programa es financiada con recursos provenientes de los contratos de litio, por lo tanto, busca entregar una mirada de estrategia de largo plazo que impulsarán la sofisticación y ampliación de nuestra base productiva. Además de la participación activa en la creación e implementación de la Estrategia Nacional del Litio, con la creación de un comité para abordar estos temas, además del diseño de las negociaciones entre Codelco y SQM para la explotación del Litio y el uso de los recursos destinados a I+D de las ganancias de la explotación del litio a través de la entrega de financiamiento a productores especializados por USD 523 MMM y generación de 1000 puestos de empleo y la implementación de los llamados a desafíos de I+D por USD30 MM, finalmente el trabajo realizado a través de las mesas ejecutivas para la productividad apoyando en la identificación y cierre de trabas asociadas a los sectores de alimento, turismo, industria creativa, construcción y economía circular logrando solucionar el 47% de las trabas identificadas.

6. Comité Innova Chile

Durante 2023, el Comité Innova Chile benefició a aproximadamente 1400 empresas a nivel nacional a través de subsidios, y a 62 empresas mediante el beneficio tributario de la Ley de I+D. Estos beneficios equivalen a 32.626 millones de pesos y 312.970 millones de pesos certificados, respectivamente.

La estrategia del Comité se basó en fomentar el desarrollo de proyectos de I+D+i más sofisticados, que contribuyeran al cumplimiento de los desafíos planteados por el programa de Desarrollo Productivo Sostenible (DPS). Con este objetivo, se reformularon programas estratégicos con componentes de I+D, como Innova Alta Tecnología y Crea y Valida, con el propósito de promover el desarrollo de proyectos de mayor complejidad tanto en industrias tradicionales como en sectores emergentes. Lo anterior involucró, en el caso del Innova Alta Tecnología, un aumento en el monto de cofinanciamiento. Además, se implementaron instancias de retroalimentación técnica previo la postulación final para mejorar la calidad de los proyectos. En cuanto a la ejecución, se logró que el 35% de los recursos fueran asignados a iniciativas orientadas al programa DPS, contribuyendo así a la transformación productiva sostenible que impulsa el Ministerio de Economía. Por otro lado, también se disponibilizaron instrumentos de apoyo al fortalecimiento de capacidades de I+D+i en empresas, tales como Gestión de la Innovación, Prospección Tecnológica y Capital Humano para la Innovación, con más de 3.700 millones de pesos y cerca de 1100 empresas apoyadas. A su vez, se propició el desarrollo de proyectos de I+D+i colaborativos ejecutados sobre la base de los convenios internacionales en los que el Comité participa, como la red internacional de Eureka y el acuerdo bilateral con el Ministerio Federal de Asuntos Económicos y Acción Climática de Alemania, hitos que en conjunto generaron el apoyo a 6 iniciativas con cuatro países distintos (Alemania, Austria, Francia y España).

En materia de Ley de I+D, el año 2023 se triplicó el monto certificado con respecto al año anterior, lo que implicó el hito del mayor monto certificado en la historia de la Ley I+D, contribuyendo así a la meta gubernamental de alcanzar el 1% del PIB en investigación y desarrollo. Asimismo, se logró apoyar al menos tres iniciativas emblemáticas asociadas a la cadena de valor de hidrógeno verde.

Finalmente, con el propósito de incentivar la cultura de la innovación empresarial dentro del ecosistema local, la organización también trabajó desplegándose territorialmente con más de 113 actividades bajo la iniciativa Corfo Conecta, las que lograron la participación de más de 8.300 asistentes y cerca de 4.100 organizaciones asociadas del ecosistema de I+D+i nacional.

7. Servicio de Cooperación Técnica

Durante el año 2023, con un presupuesto total para transferencias de MM\$ 100.412, Sercotec entregó asesorías de alto valor, capacitación y subsidios a 939.711 beneficiarios y beneficiarias. En este contexto, benefició a un total de 110 organizaciones gremiales, 86 cooperativas, 148 proyectos de ferias libres y 41 Barrios Comerciales. Además, realizó 59.338 atenciones a ciudadanos/as, clientes/as y beneficiarios a través de todo el país mediante su servicio de atención integral a la ciudadanía, Puntos Mipe. Con orgullo podemos decir que 60% de los emprendimientos y empresas atendidas son lideradas por mujeres, destacándose la participación de mujeres en programas como Redes de oportunidades de negocios, Promoción y Canales de comercialización (77%), Formación Empresarial Ruta Digital (73%), Capacitación Virtual (70%), Digitaliza tu Almacén (65%) y Ferias Libres (61%). Mediante un diseño participativo público-privado, se implementó un nuevo programa de Fortalecimiento y Creación de Cooperativas que permitió apoyar 44 cooperativas en fortalecimiento y 42 en su creación. Se destaca que del total de personas socias, 54% fueron mujeres.

Su amplio despliegue territorial ha permitido que 8.377 de las empresas asesoradas por los Centros de Desarrollo de Negocios a nivel nacional registraron aumento de ventas y se generaran 3.659 nuevos empleos, sumando un monto de aumento en ventas de MM\$ 73.007. Esta presencia territorial nos permitió además apoyar, mediante programas de emergencia, la recuperación de 3.521 mipes y locales comerciales afectados por incendios e inundaciones en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía. Contribuyendo con el avance de la descentralización en materias de fomento productivo, Sercotec participó en la conformación de cuatro nuevos Comités de Desarrollo Productivos Regionales a través de las Direcciones Regiones de Atacama, Valparaíso, O'Higgins y Los Lagos. Finalmente, se destaca que, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones regionales en base a datos, lanzamos el Explorador Territorial, la nueva plataforma de datos sobre la micro y pequeña empresa en Chile.

En el ámbito de la internacionalización, mediante el programa Pymes Globales, 29 empresas iniciaron el camino de la exportación y 10 clientes de los Centros han exportado por primera vez y 5 han presentado variación o impacto en ventas por exportaciones.

8. Servicio Nacional del Consumidor

Durante el año 2023, el Servicio recibió 314.637 consultas, 3.931 alertas ciudadanas, 1.255.878 solicitudes del No Molestar, 72.564 requerimientos

de “Me Quiero Salir”, además de un total de 593.744 reclamos, estos últimos concentrados en los mercados de comercio minorista general, financieros y telecomunicaciones.

Se iniciaron 10 Procedimientos Voluntarios Colectivos y realizaron 976 fiscalizaciones a nivel nacional. Se elaboraron 4 circulares interpretativas y 17 dictámenes administrativos, se interpusieron 9 Juicios de Interés Colectivo y 560 Juicios de Interés General, logrando compensaciones de aproximadamente 371 millones de pesos, beneficiando a un universo de 256 personas consumidoras y generando multas de 6.563 UTM a los proveedores. En relación a las investigaciones de casos colectivos que afecten el interés colectivo o difuso de las y los consumidores, fueron cerradas 15 investigaciones en materia financiera y 50 no financieras.

Adicionalmente, se elaboraron 20 estudios y se pusieron a disposición de la ciudadanía 3 cursos en aula virtual institucional, los que contaron con 1.992 personas matriculadas.

A través de las iniciativas de apoyo para la participación ciudadana, se financiaron 41 proyectos de asociaciones de consumidores. Con el propósito de conocer la percepción de las personas consumidoras sobre la protección en materia de consumo, en el contexto de la presentación del Proyecto de Ley “Sernac Te Protege”, se realizó una consulta ciudadana, con un total de 4.040 respuestas, en donde un 92,7% de las personas encuestadas indicó que el SERNAC debería tener mayores facultades y un 91,5% señaló estar de acuerdo con entregarle facultades sancionatorias respecto de las empresas.

9. Instituto Nacional de Estadísticas

En 2023, la institución consolidó su compromiso con la entrega oportuna y precisa de información estadística, materializada en la producción de más de 70 productos estadísticos, en donde destaca su permanente mejora, acorde a las optimizaciones implementadas en su producción. Entre las principales publicaciones, se destaca la Encuesta de Bienestar Social (EBS) 2023, VII Encuesta de Microemprendimiento (EME), Encuesta Suplementaria de Ingresos 2022 (ESI), II versión de la Encuesta Laboral 2023 (ENCLA), Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2022 (ENUSC), levantamiento operativo y procesamiento de la Encuesta de Actividades de Niños, Niñas y Adolescentes (EANNA), IX Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF) 2021-2022, realización del plan piloto de la II Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT) y el Lanzamiento del Sistema de Información del Mercado Laboral (SIMEL).

Un hito de especial relevancia en el año 2023, y como parte de un proceso programado a realizarse cada cinco años, fue la publicación del nuevo Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC), proceso conocido como Cambio de Año Base (CAB), el cual la institución ejerce adoptando los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Dicha actualización, permite mejorar la precisión de los indicadores de precios para medir la canasta básica y su evolución, poniendo a disposición aquellos datos estadísticos más representativos del comportamiento actual de la economía nacional.

En el ámbito del Censo de Población y Vivienda, durante 2023 se concluyó exitosamente el proceso de Actualización Precensal, que busca contar con una cartografía actualizada y un primer conteo de viviendas para planificar el Censo del año 2024. Adicionalmente, se llevaron a cabo hitos relevantes para su realización, tales como la conformación de la Comisión Nacional de Censo y sus subcomisiones, específicamente de: Transporte, seguridad, ciberseguridad e infraestructura, junto con la constitución de comisiones regionales, provinciales y comunales. Finalmente, se realizó satisfactoriamente la Prueba Censal 2023 en cuatro comunas del país, lo cual permitió simular el proceso completo de producción censal, permitiendo obtener insumos relevantes para evaluar su funcionamiento y definir las medidas de ajuste necesarias.

10. Instituto Nacional de Propiedad Industrial

Durante el año 2023 se presentaron 40.922 solicitudes de marcas, representando una variación de un 0,7% respecto del 2022. En cuanto a patentes de invención, en 2023 se presentaron 3.257 solicitudes, lo que significó un aumento de un 3,8% en relación al año anterior.

Desde el año 2023, Inapi, en conjunto con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ejecutó el proyecto “Levantamiento de Información Tecnológica de Patentes para un Modelo de Desarrollo Productivo Sostenible”, a fin de generar y difundir información tecnológica que facilite la visualización de panoramas y tendencias globales sobre tecnologías, basado en información de patentes nacionales e internacionales y que sirva de antecedente o insumo para la adopción de decisiones en materia de política pública, específicamente para aquellas relacionadas con la implementación de los ejes del programa de Desarrollo Productivo Sostenible. Así, gracias a este proyecto, se generó información tecnológica de valor estratégico en materia de Hidrógeno Verde, Litio y Amoníaco, a través de 39 productos, que incluyen mapas conceptuales, informes, infografías, conjuntos de datos, panoramas tecnológicos y presentaciones “Levantamiento de Información de Patentes” y el lanzamiento de plataforma web de información tecnológica de patentes para el programa de desarrollo productivo sostenible <http://dps.inapi.cl>.

Por otro lado, en cuanto a la operación del Protocolo de Madrid en Chile, iniciativa administrada por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI), se presentaron 4.969 solicitudes provenientes de marcas extranjeras que desean registrar en Chile y 68 solicitudes de solicitantes chilenos que desean registrar en otros países.

Como ayuda concreta de apoyo a las Pymes se realizó la segunda versión del Programa de Asistencia a Inventores (PAI) y se consolidó el funcionamiento del programa Inapi Running que, en su segunda versión en alianza con la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), realizó mentorías a diez proyectos.

Respecto de la difusión del conocimiento tecnológico y la transferencia tecnológica, se publicó un total de quince informes de dominio público o de vigilancia tecnológica y se realizaron de charlas y talleres en los que participaron más de mil asistentes, ya sea de manera presencial o telemáticamente.

11. Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

El 11 de agosto de 2023, marcó un hito en la protección financiera de personas y empresas en Chile, con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.563, que establece nuevos procedimientos simplificados de liquidación y reorganización. Esto con el objeto de brindar mayores oportunidades a personas y empresas micro y pequeñas, en dificultades financieras.

La nueva ley busca incrementar las tasas de recuperación de créditos, para fomentar la reestructuración de pasivos como alternativa viable para deudores y acreedores, e incentivar el reingreso al sistema crediticio, promoviendo la reinserción de deudores de buena fe, brindándoles una segunda oportunidad para emprender. Otro aspecto a destacar es la reformulación del procedimiento gratuito de renegociación para personas naturales, que permite el acceso a quienes emiten boletas de honorarios, ampliando así la cobertura y protección financiera.

La Superintendencia se preparó exhaustivamente para la implementación de la nueva ley, llevando a cabo capacitaciones internas y externas, dictando normativas, implementando mejoras tecnológicas y elaborando un plan de difusión integral. Éste último se realizó a través de una co-creación, con diversas instituciones públicas y el Consejo de la Sociedad Civil, que, junto al conocimiento y experiencia del personal, y la guía metodológica del Laboratorio de Gobierno, aseguraron una implementación exitosa.

Adicionalmente, durante el año 2023, el Servicio ejerció de manera eficaz su función de supervisión, realizando un total de 5.927 fiscalizaciones a los procedimientos concursales, lo que representa aproximadamente el 58% de los casos activos al comienzo del año. En lo que respecta a los procesos de renegociación, un 96% de estos concluyeron satisfactoriamente en un lapso igual o menor a 75 días hábiles. Asimismo, es importante destacar que se gestionaron un total de 2.983 consultas y reclamos durante el mismo período, demostrando un compromiso constante con la atención y el servicio al usuario/a. Por último, en el programa de Educación Financiera de la Superintendencia, se llevaron a cabo 851 actividades a nivel nacional, incluyendo charlas, participaciones en ferias y apariciones en medios de comunicación.

12. Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica desarrolla su accionar por medio de dos ejes estratégicos, el primero con el objetivo de hacer cumplir la ley, llamado Enforcement y el segundo orientado a la promoción y difusión, denominado Advocacy.

En el eje de Enforcement se llevó a cabo el análisis de 116 procesos investigativos, realizó un total de 22 acciones estratégicas y finalizó el examen de 32 operaciones de concentración. De ellos destacaron dos requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC); siete acuerdos extrajudiciales; seis informes remitidos al TDLC; dos avenimientos aprobados por el TLDC, además del término de cuatro investigaciones, donde obtuvo cambios de conducta y entregó recomendaciones a los actores del mercado.

En cuanto al desempeño en tribunales, se logró finalizar cinco acuerdos aprobados por el TDLC y contar con la sentencia de este tribunal en cuatro requerimientos, en todos ellos fue acogida favorablemente la acusación de la FNE. En total se obtuvo un valor de 19.731 UTA, equivalente en total de USD15,6 millones.

Por su parte, en el eje de Advocacy, se publicaron dos importantes estudios de mercado. Se realizaron tres talleres en regiones dirigidos a empresas portuarias de las zonas, norte, centro y sur-austral, ejecutándose en el período un total 41 actividades relativas tanto al ámbito nacional como al internacional.

En el desempeño internacional la FNE mantuvo la posición en el ranking “Rating Enforcement 2023” que realiza el medio internacional especializado Global Competition Review (GCR), el que destacó en esta oportunidad la calidad técnica, la independencia institucional y el éxito ante los tribunales.

13. Servicio Nacional de Turismo

Durante el año 2023, el Servicio Nacional de Turismo en materia de sus programas de turismo social, avanzó hacia una comercialización de manera directa de los viajes mediante las agencias. Por otra parte, amplió también el alcance de los programas, a través de una modalidad de viaje exclusiva para mujeres, gracias al programa Turismo Familiar.

En cuanto a la promoción, realizó acciones tendientes a contribuir al aumento de las llegadas del turismo receptivo, cuyo foco estuvo principalmente en recuperar, formar y consolidar la cadena comercial internacional en la venta del destino Chile. Además, se apoyó con campañas dirigidas a público final en los mercados objetivo. Adicionalmente, fortaleció el desarrollo del turismo interno, mediante campañas tácticas de promoción segmentadas y focalizadas en feriados, vacaciones y excursiones.

Sobre la gestión territorial, Sernatur fortaleció la gestión sustentable de los destinos turísticos priorizados y profundizó la entrega de herramientas para la gestión turística municipal. Además, se lograron avances concretos en materia de género, accesibilidad e inclusión.

14. Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

Durante el año 2023, los énfasis de trabajo de SERNAPESCA se enfocaron en fortalecer las alianzas con otras instituciones fiscalizadoras, destacando para ello la RED SUSTENTA, que reunió a 10 organismos públicos. De esta manera, durante 2023 se realizaron 2.885 operativos conjuntos de la pesca comercial, recreativa y de acuicultura, esto es un 46,9% superior a lo realizado en 2022.

En el ámbito de la salmonicultura, se dio inicio en el 2023 a un programa especial de fiscalización con foco en los centros de cultivo próximos a Áreas Silvestres Protegidas (ASP) de las regiones de Aysén y Magallanes. Con ese fin, se identificaron los riesgos de incumplimiento de mayor impacto para la sustentabilidad, tanto del ámbito sanitario como ambiental y productivo, y se definieron las estrategias de control.

Otro énfasis institucional estuvo dado por la emergencia sanitaria generada por Influenza Aviar Altamente Patógena (IAAP), que afectó a especies hidrobiológicas a lo largo de la costa de nuestro país. Así, por primera vez, SERNAPESCA debió gestionar esta contingencia, por lo que fue necesario fortalecer las coordinaciones y apoyos con otras instituciones del Estado y sectores profesionales y adoptar programas de acción para atender los

varamientos en la costa, que involucraron un total de 23 mil 88 ejemplares muertos, los que correspondieron a lobos marinos comunes, pingüinos de Humboldt, chungungos, marsopas espinosas, delfines chilenos y huillín. Con este esfuerzo se mitigaron los riesgos de diseminación viral, apoyando así a disminuir el impacto en el patrimonio sanitario y productivo del país, así como, los riesgos de salud pública.

En el ámbito de la inocuidad, en el año 2023 se gestionó la renovación de las autorizaciones para exportar productos del mar destinados al consumo humano en China, permitiendo de esta forma mantener el flujo comercial entre ambos países. Se suma a ello, el resultado obtenido de la Misión a China, que permitió establecer la firma de un protocolo que permitirá la exportación por primera vez del ostión del norte, truchas, y salmón coho en su formato fresco a ese mercado. A su vez, este acuerdo hará más expedita la exportación del chorito, producto que ya se exporta, pero amplía la posibilidad de exportación en distintas presentaciones. También se logró restablecer las conversaciones para iniciar el trabajo entre autoridades de ambos países para avanzar en la implementación de la certificación sanitaria oficial en formato estándar extensible markup language (XML).

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

En el último año, el Indespa fortalece su gestión institucional materializando una nueva estructura interna, una mayor autonomía y visualización de los equipos territoriales en regiones, y la aplicación de mejoras en el control y seguimiento de la gestión administrativa. En el ámbito de la capacitación y planificación estratégica, hubo tres importantes hitos en gestión institucional. El primero de ellos, fue un Taller de Fortalecimiento Institucional que, por primera vez en 4 años de operación, reunió al 91% de las personas que trabajan en el instituto para perfeccionar conocimientos, avanzar en mejoras y recibir capacitación. Una segunda jornada, fue dedicada a avanzar en la Planificación Estratégica de Indespa con la participación del 84% de personas que se desempeñan en el instituto en el país, quienes aportaron sus opiniones y experiencias para configurar la visión, misión, valores y objetivos estratégicos del instituto. para el periodo 2024-2026; y finalmente, en el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), se concluye el año formalizando la Estrategia de Igualdad de Género.

En el ámbito del Fomento y Desarrollo Productivo Sostenible, Indespa cerró en diciembre pasado con 29 llamados a Concursos Nacionales y Regionales, 4 de ellos de emergencia para ir en apoyo de la pesca artesanal de las regiones de Maule y Biobío, afectados por las inundaciones y los incendios forestales, respectivamente. El presupuesto total vigente año 2023 fue de 17.611 millones de pesos, logrando una ejecución del 98% de estos

recursos. De esta ejecución presupuestaria, 12.146 millones de pesos fueron asignados al financiamiento de programas de fomento en apoyo a la pesca artesanal y la acuicultura de pequeña escala, permitiendo financiar un total de 5.215 iniciativas de fomento productivo, de las cuales el 92% fue individual (4.808) y el 8% organizacionales (407), beneficiando a un total de 21.289 personas, de las cuales 15.820 son hombres (74%) y 5.469 mujeres (26%).

Nicolás Grau Veloso

Ministerio 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, a través de la fiscalización, regulación efectiva y la facilitación de acuerdos en resguardo de sus intervinientes, proporcionando información oportuna a los grupos de interés y difundiendo las herramientas de ayuda a deudoras y deudores y al reemprendimiento, mediante la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas, con enfoque de género.

La Superintendencia el año 2023 gestionó un presupuesto de M\$9.865.948, monto que se ejecutó al 31 de diciembre en un 99,2%. A la misma fecha, la institución contaba con una dotación efectiva de 157 funcionarios/as, cifra que incluye a las 29 personas distribuidas en cada capital regional del país. Estas últimas, son el vínculo oficial con los actores públicos y privados en materia de procedimientos concursales en la respectiva región.

Logros del año 2023

El año 2023 estuvo marcado por la preparación e implementación de la Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720, lo que implicó un despliegue significativo de recursos y esfuerzos en actividades de difusión, capacitación y elaboración de normativa, la institución logró un notable hito al alcanzar por séptimo año consecutivo el cumplimiento del 100% de las Metas de Eficiencia Institucional en 2023. Este éxito es un claro testimonio del compromiso y la dedicación de los funcionarios y funcionarias a nivel nacional, quienes han demostrado una gran capacidad de adaptación y trabajo en equipo frente a los nuevos desafíos.

En agosto de 2023, entró en vigencia la Ley N.º 21.563, que modernizó los procedimientos concursales y creó nuevos procedimientos simplificados de liquidación y de reorganización para micro y pequeñas empresas y también para personas. Además, el procedimiento gratuito de renegociación, a partir de esta modificación legal, es aplicable a las personas naturales que han emitido boletas de honorarios, debido a que estos últimos fueron eliminados de la definición de empresa deudora.

Esta modificación legal, de gran importancia para el país, tuvo como 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. Lo anterior bajo cuatro pilares: incrementar las tasas de recuperación de créditos, promoviendo reestructuraciones de pasivos; crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, micro y pequeñas empresas; incentivar el reingreso del deudor de buena fe al sistema crediticio; y agilizar y simplificar los procedimientos.

En materia de regulación, se desarrolló un plan de trabajo sobre el proceso normativo para la implementación de la nueva ley, que incluyó la elaboración y dictación de 12 Normas de Carácter General y otros ajustes normativos para adecuar su marco de supervisión a las modificaciones de la ley concursal. El proceso de emisión de la normativa se inició en el primer trimestre de 2023 y consideró la implementación de consultas ciudadanas en las cuales se recibieron 114 observaciones de los distintos grupos de interés, las que fueron consideradas en las versiones finales de las normativas dictadas.

Al 31 de diciembre de 2023, se iniciaron 539 procedimientos simplificados, desde la entrada en vigencia de la nueva Ley, lo que demuestra el gran interés de la ciudadanía en acceder a estos procedimientos.

La generación de contenidos y medios para dar a conocer la nueva normativa, se abordó a través de un desafío de innovación y Co-creación con varias instituciones, entre ellas el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec) y con todos los miembros de nuestro Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). El objetivo de este trabajo fue, la elaboración colectiva de mensajes de difusión de la nueva Ley, a fin de entregar información comprensible para los usuarios y usuarias. Se consideraron todas las dimensiones relevantes, para que la nueva ley alcance a todos los grupos de interés, de manera efectiva, eficiente y de calidad, usando un lenguaje apropiado a cada segmento de persona usuaria, y así lograr un mejor entendimiento y uso de los procedimientos.

En el ámbito de la función fiscalizadora de esta Superintendencia, el año 2023 se ejecutaron 13 programas de fiscalización de riesgos de incumplimiento y 6 planes de fiscalización de incumplimientos ciertos, alcanzando una cobertura de fiscalización de la gestión de los sujetos fiscalizados en el 58,2% de los procedimientos concursales vigentes al 1° de enero de 2023, equivalentes a 5.927 procedimientos fiscalizados.

Uno de los aspectos más importantes abordados el año 2023, fue la continuidad del Programa de Educación Financiera de la Superintendencia, a través del cual se llevaron a cabo 851 actividades a nivel nacional, incluyendo charlas, participaciones en ferias y apariciones en medios de comunicación.

En cuanto al Reemprendimiento, se realizaron 47 acciones de difusión a emprendedores y emprendedoras 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, Ley N.º 20.416 y desde el 11 de agosto de 2023, el beneficio de los nuevos procedimientos simplificados.

Por otra parte, la Superintendencia logró mejorar el resultado que obtuvo en la medición anual del Índice de Innovación Pública y que da cuenta del nivel de avance de las capacidades institucionales para innovar durante el 2022. La institución, sobre un máximo de 100 puntos, obtuvo un total de 38,5 puntos, 9,2 puntos más que lo registrado en el indicador del proceso 2021. Además, la calificación estuvo por sobre el promedio de 37,3 puntos que alcanzaron las restantes 22 instituciones públicas que están en la categoría “Nuevas”.

La entrada en vigencia de la modificación de la Ley N.º20.720 ha traído consigo múltiples desafíos para la Superir, en diferentes ámbitos de su gestión. El año 2023, se llevó a cabo un plan de gestión del cambio, con actividades de trabajo grupal y capacitación interna; capacitación al poder judicial y a nuestros sujetos fiscalizados a fin de preparar a los involucrados/as en la implementación, para la correcta aplicación de la Ley.

La implementación de la Ley N.º21.180 de Transformación Digital del Estado, presentó al Servicio nuevas metas y desafíos, especialmente en lo que se refiere a trabajar hacia la obtención del expediente digital y notificaciones, así como también avanzar en la interoperabilidad con otros organismos del Estado. El Servicio ya había realizado un levantamiento de los procedimientos administrativos el año 2022, sin embargo, para el 2023, a la información original solicitada, se requirió detallar más algunos aspectos, esto hizo necesario una revisión más acuciosa, dando origen a los Procedimientos Administrativos de la Superintendencia y el poblamiento del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT).

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el año 2023 elaboró una serie de actos administrativos, desarrolló medidas para el resguardo de la ciberseguridad y se conformó un comité participativo con funcionarios y funcionarias de distintas áreas, incluyendo a la Asociación de Funcionarios, con la finalidad de impulsar la implementación del teletrabajo propendiendo a que su desarrollo fuera coordinado, transversal y alineado a la misión y focos estratégicos institucionales vigentes, con el objeto de ir ajustando el teletrabajo con la presencialidad, manteniendo siempre como foco principal el beneficio de una nueva forma de trabajar: una conciliación eficaz de la vida laboral, personal y familiar.

Durante el año 2023, la Superintendencia enfrentó el desafío de implementar la reforma legal a través de la nueva Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720. Para abordar este escenario, se implementaron medidas de preparación y difusión que tuvieron un impacto positivo en la reestructuración de deudas, la reinserción económica y la educación financiera a nivel nacional.

Desafíos 2024-2026

El año 2024, la gestión de la Superintendencia continuará en la senda de difundir a la ciudadanía los beneficios de la nueva Ley N.º21.563 que modificó la Ley N.º20.720, a fin de que más personas accedan a los procedimientos concursales, la mejora de sus procesos internos y el aumento de cobertura de la fiscalización a los entes bajo la supervisión del Servicio.

Sumado a lo anterior, la Superintendencia abordará su gestión con énfasis en los ámbitos de la mejora en la calidad del Servicio y experiencia usuaria, el avance de la implementación de la Ley de Transformación Digital del Estado y la incorporación del enfoque de género en procedimientos, manuales y protocolos definidos para el año 2024.

El Servicio se encuentra ante una modernización orientada a prestar mejores servicios a la ciudadana, considerando también que, en el trabajo de desarrollo, discusión parlamentaria e implementación de la nueva Ley N.°21.563, que modificó la Ley N.°20.720, se congregaron diversos actores del mundo público y privado, de la sociedad civil, representando por nuestro COSOC, y los funcionarios y funcionarias, para Co-crear la mejor ruta a través de la cual podremos llegar con esta nueva normativa, de manera eficiente y óptima, a todos los rincones del país.

Hugo Sánchez Ramírez

Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento

3. Resultados de la Gestión año 2023

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

En el ámbito de la Fiscalización

Durante el año 2023, se ejecutó el Plan de Gestión del Cumplimiento de procedimientos concursales cuyo objetivo fue propender a que los entes fiscalizados mejoren los niveles de cumplimiento de la normativa concursal y demás leyes, reglamentos, instrucciones y disposiciones que los rigen, previniendo incumplimientos y subsanando las disconformidades detectadas, con el propósito de resguardar los derechos de todos los sujetos involucrados en el procedimiento concursal.

A partir del año 2020 la Superintendencia, ha ejecutado de forma estructurada, distintos programas de riesgos siguiendo la metodología de fiscalización basada en riesgos en línea con la política de fiscalización definida por la institución. Se abordan tanto riesgos como incumplimientos certeros. Esta estructura es comunicada a los/las sujetos fiscalizados/as y al Consejo de la Sociedad Civil mediante la Política de Fiscalización que contiene los lineamientos definidos por la alta dirección para desarrollar las acciones relacionadas con las funciones esenciales del Servicio, la que fue actualizada en su versión 2023, además dicho documento es publicado en la página web de la Superintendencia para conocimiento de la ciudadanía en general.

Algunos de los aspectos abordados el año 2023 en relación con riesgos de incumplimiento fueron los siguientes: Cuenta Final de Administración, Gastos en remates de bienes, Ingresos sin respaldo y/o discrepancia con los documentos de respaldo entregados, Cálculo de reparto y/u honorario, entre otros.

Para profundizar en la metodología de gestión de riesgos, y los riesgos nuevos que se generan con la implementación de la nueva Ley N.º 21.563, que modifica la Ley N.º 20.720, se realizó un taller en que se reforzó la metodología de gestión de riesgo y se entregó el procedimiento para así alinear a los fiscalizadores y fiscalizadoras, a fin propiciar un espacio para compartir sus conocimientos y experiencias.

Además, para documentar cada riesgo se generan fichas de riesgos entregándose un catastro de fichas de riesgos formalizadas y la respectiva nómina de riesgos/responsables, las cuales son utilizadas para establecer reglas de negocio y analizar la información y extracción de datos relevantes.

En el ámbito de la Renegociación

Para la Superintendencia, ha sido prioritario promover el acceso al procedimiento concursal de Renegociación, el cual es un trámite gratuito que se lleva a cabo en el Servicio y que permite gestionar de manera efectiva un sobreendeudamiento. Este proceso se realiza mediante acuerdos alcanzados por deudores y acreedores, con la asistencia de profesionales de la institución, con el objetivo de lograr una reestructuración que beneficie a ambas partes.

El porcentaje de admisibilidad del proceso de renegociación de la persona deudora, alcanzó un 54% a fines del año 2023, cifra inferior a la alcanzada el año 2022 de un 62%, lo que se explica debido al aumento importante de procedimientos iniciados.

El año 2023, el Servicio recibió 1.726 solicitudes al procedimiento de renegociación, volviendo a cifras similares a las presentadas antes de pandemia y levemente superiores debido a la puesta en marcha de la modificación legal de agosto del año pasado, con la implementación de la Ley N.º21.563 que modifica la Ley N.º20.720.

La modernización de la normativa permitió un mayor acceso al procedimiento de renegociación, incorporando a nuevos contribuyentes, es decir, se sustrae de la definición de empresa, a los emisores de boletas de honorarios (Art. 42 N.º 2 de la Ley de Impuesto a la Renta).

Por otra parte, la Superintendencia llevó a cabo audiencias telemáticas de renegociación el año 2023 que han permitido que deudores, acreedores y profesionales de la Superintendencia participen a través de la plataforma Zoom en las audiencias contempladas en el procedimiento concursal de renegociación, con el objetivo de llegar a acuerdos de pago. Los usuarios/as pueden ingresar utilizando su Clave Única como mecanismo de validación. Además, se ha incorporado la suscripción de las actas de las audiencias. En la actualidad, estas audiencias pueden llevarse a cabo de forma presencial, híbrida o totalmente telemática.

En el ámbito presupuestario

La ejecución presupuestaria acumulada al 31 de diciembre de 2023 ascendió a M\$9.788.046, correspondiente a un 99,2% del presupuesto final, cuyo monto anual correspondía a M\$9.865.948. Los gastos se desarrollaron de acuerdo a la programación, permitiendo solventar aquellos operativos requeridos por la Superintendencia dentro del ejercicio. Algunas consideraciones respecto a la ejecución, en transferencias corrientes el presupuesto no ejecutado corresponde en mayor cuantía a presupuesto no utilizado por los requirentes en solventar el pago de honorarios de Liquidadores de Insolvencia y Ex Síndicos de Quiebras, en procesos concursales carentes de bienes o insuficientes para solventar los gastos administrativos. A su vez, el menor gasto presupuestario corresponde a menores costos de adquisición de licencias informáticas programadas.

Por otra parte, la Superintendencia dio cumplimiento al indicador de “Concentración del Gasto de subtítulos 22 y 29” (Meta de Eficiencia

Institucional), que insta a los Servicios públicos a planificar adecuadamente sus gastos en el transcurso del año, a fin de no concentrarlos en el mes de diciembre del año. El resultado obtenido el año 2023 fue de un 96,17%, al tratarse de un indicador descendente, se cumplió con creces la meta establecida de un 104,55%.

En el ámbito de la Transformación Digital

De acuerdo a la fase inicial o de preparación establecida para implementar la Ley N.º 21.180 de Transformación Digital del Estado, en la cual se encuentra la Superintendencia, los órganos de la Administración del Estado debían identificar y caracterizar sus procedimientos administrativos, entendiendo que éstos son los que deben transitar a soporte electrónico al año 2027. El Servicio levantó 25 procedimientos administrativos el año 2023, detallándolos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Tramitaciones (CPAT). Esta línea base, permitirá planificar y organizar el tránsito al soporte electrónico, teniendo a la vista todos los requerimientos exigidos por la Ley de Transformación Digital, en términos de interoperabilidad, notificaciones electrónicas, comunicaciones oficiales, expediente electrónico, soporte electrónico, entre otros aspectos.

En el ámbito de calidad de la atención y experiencia usuaria

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el año 2023, ha actualizado su Manual de Atención al Público. Este nuevo documento incluye los principales protocolos utilizados en la atención ciudadana, con el propósito de fortalecer las competencias de los funcionarios y funcionarias. Es una herramienta de observancia obligatoria que les brindará claridad sobre las directrices relevantes en el proceso de atención ciudadana, se incluyó lenguaje inclusivo en el apartado de “Protocolo de Atención”. El objetivo es unificar los criterios de atención, lo que permitirá transparentar y establecer una misma metodología para las principales interacciones con las personas usuarias, garantizando así un servicio de calidad.

El año 2023 se constituyó el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Superintendencia, presidido por el Superintendente y que en su conformación participan las áreas del giro, de soporte, de la plataforma de atención de usuarios/a, además de la asistencia de representantes regionales del Servicio y de la Asociación de Funcionarios/as. El año 2023 se levantó información en materia de atención, para la elaboración de un diagnóstico. Los datos obtenidos a partir de la revisión de reclamos y tiempos de respuesta, recopilación y análisis de insumos relevantes, opinión de funcionarios y funcionarias y resultados de mediciones de satisfacción, debiendo posteriormente sistematizar la información.

A partir de 2023, la Superintendencia se incorporó a la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), una encuesta que busca identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, tomando como base las necesidades de las personas. Dentro de los aspectos evaluados por la encuesta, encontramos los atributos de la “Satisfacción sobre la experiencia de realizar un trámite en la Institución” durante el año 2023. Los resultados muestran que un 81% de los usuarios y

usuarias valoran positivamente la capacidad de funcionarios y funcionarias para atender sus necesidades en el trámite. Asimismo, la completitud de la respuesta recibida sobre el resultado del trámite alcanzó un 78%. En cuanto a la oportunidad en la atención, la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido fue del 64%, mientras que un 63% evaluó de forma positivo el tiempo que demora encontrar información en el sitio web para realizar el trámite. Adicionalmente, un 78% de las personas encuestadas considera positiva la completitud de la respuesta sobre el resultado del trámite realizado y un 80% entrega una evaluación positiva a la claridad de la información.

Finalmente, en cuanto a una evaluación general de la Superintendencia, el 69% de las personas encuestadas, valora en forma positiva el servicio respecto al trámite que realizó y un 73% evalúa en forma positiva el resultado del mismo.

En cuanto a la evaluación general de la institución, la satisfacción alcanzó el 69% reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios/as respecto de la atención otorgada por esta Superintendencia, ya que dicho porcentaje calificó al Servicio con nota 6 y 7, y dicho valor, es superior al resultado promedio del sector público de un 68% y con un excelente resultado si se compara con los obtenidos por las demás Superintendencias y los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Estos resultados son de gran utilidad para establecer en qué aspectos focalizar las acciones futuras y mejorar continuamente los índices de satisfacción usuaria.

En el ámbito de Educación Financiera a la ciudadanía

El programa nacido a fines del año 2019 tiene continuidad y se fortaleció durante el año 2023, especialmente en un contexto de implementación de la Ley N.º 21.563 que modifica la Ley N.º 20.720.

El programa se sustenta en dos pilares: Charlas y el proyecto Tenla Clara.

a)-Charlas con énfasis en la renegociación de deudas para las personas y, con la implementación de la nueva Ley, en los procedimientos simplificados para MIPES.

Se efectuaron durante el 2023 a nivel nacional un total de 851 actividades de difusión desagregadas en 217 charlas, 104 participaciones en ferias de servicios públicos y 530 apariciones en medios de comunicación. Se realizaron muchas más actividades que el año 2022, donde el total fue de 482 a nivel nacional.

b)-El Proyecto "Tenla Clara", con especial énfasis en "Superir te orienta", se basa en la plataforma www.tenlaclara.cl, donde se ha recopilado toda la información sobre los procedimientos concursales de la Superintendencia. Esta información se presenta de manera fácil y didáctica, centrándose actualmente en la difusión de la nueva Ley N.º 21.563, que modifica la Ley N.º 20.720. A este sitio acuden personas naturales y emprendedores los que

pueden utilizar calculadoras de deuda, que entregan a usuarios y usuarias un pre-diagnóstico de su situación financiera. Con 3 tipos de mensajes distintos, los que señalan si su presupuesto está en orden, en alerta de estar sobrepasando el límite de gasto o si su situación financiera está en riesgo de sobreendeudamiento, convirtiéndose en una herramienta muy útil para la ciudadanía. El año 2023 hubo 6.127 usuarios y usuarias recurrentes en el sitio, una baja del 5,4% en relación a igual período del año 2022. Se presentaron 6.059 personas usuarias nuevas, lo que representa una caída de un 6,47%, en comparación con el mismo periodo del año anterior. Finalmente, el año 2023, el sitio web tenla clara tuvo un total de 18.957 visitas, un 18,61% menos que el año 2022.

En el ámbito del Reemprendimiento

Se realizaron 47 acciones de difusión a emprendedores/as a nivel país 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, Ley N.º 20.416 y desde el 11 de agosto de 2023, el beneficio de los nuevos procedimientos simplificados.

En el ámbito de teleatenciones

A través de este canal de atención remota, la Superintendencia ha logrado ofrecer asistencia, orientación e información a la ciudadanía sobre los procedimientos concursales. Los usuarios y usuarias pueden acceder a este servicio a través de un banner destacado en www.superir.gob.cl, completando un formulario en el que indican el día y rango horario en el que desean ser contactados por funcionarios/as de la Superintendencia mediante la plataforma Zoom. En el año 2022 se realizaron 1.396 teleatenciones, cifra que se elevó a 2.779 en el año 2023, lo que demuestra que la ciudadanía prefiere cada vez más recibir atención a distancia, lo que les permite ahorrar recursos y tiempo de traslado a las oficinas físicas.

En el ámbito de la Igualdad de Género

En línea con las directrices gubernamentales de avanzar hacia la paridad de género e incorporar la perspectiva de género en las políticas que tengan incidencia en la vida de las mujeres y las diversidades, en el año 2023, la Superintendencia realizó las siguientes actividades

a)-5 reuniones de la “Mesa Interna para la Transversalización de Género” de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, continuando con el trabajo del año pasado de promover y apoyar la incorporación de la perspectiva de género.

b)-Realización del curso de capacitación de género avanzado, sobre diversidades sexo genéricas e igualdad de género; beneficiando a un total de 21 funcionarios/as.

c)-Se impartieron 23 charlas a mujeres a nivel nacional.

d)-Elaboración de 2 infografías para visibilizar brechas de género en el acceso a procedimientos concursales.

e)-Se actualizó el Plan Anual de Prevención y Seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, incorporando la capacitación en materias de igualdad de género para los funcionarios y funcionarias del Servicio.

Para mayor detalle de las actividades desarrolladas en el marco de la igualdad de género, se puede consultar el apartado “Equidad de Género” del presente documento.

En el ámbito de la gestión y desarrollo de las personas

Durante el 2023, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento elaboró una serie de actos administrativos y se conformó un comité participativo con funcionarios y funcionarias de distintas áreas, incluyendo a la Asociación de Funcionarios, con la finalidad de impulsar la implementación del teletrabajo propendiendo a que su desarrollo fuera coordinado, transversal y alineado a la misión y focos estratégicos institucionales vigentes, con el objeto de ir ajustando el teletrabajo con la presencialidad, manteniendo siempre como foco principal la conciliación de la vida laboral y familiar.

Plan Anual de Calidad de Vida

Las actividades realizadas durante el año 2023 del Plan de Calidad de Vida se cumplieron en un 100% y tuvieron como objetivo la generación de un espacio de orientación y acción social para las personas que se desempeñan al interior de la Superintendencia; la promoción de actividades conmemorativas; y la organización y ejecución de actividades que aporten al buen clima laboral y a la calidad de vida de funcionarios y funcionarias.

Dentro de las actividades más relevantes del Plan de Calidad de Vida, se encuentran las siguientes:

a)-Capacitaciones y talleres sobre las siguientes temáticas: trabajo en equipo (92 personas), pausas saludables (26 personas), gestión de seguridad y salud en el teletrabajo (42 personas), Primera respuesta frente a emergencias de salud (15 personas), herramientas comunicativas para la resolución de conflictos (14 personas), Taller sobre Código de Ética (58 personas) y Taller sobre Deberes y Derechos funcionarios (30 personas), entre otras.

b)-Se realizaron todas las actividades del Plan de Mitigación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo para el Periodo 2022-2023. Esto fue validado por la ACHS, a través de un Informe Técnico de Verificación del 100% de las medidas aprobadas.

Impacto de la Modificación Legal en el ámbito de Gestión de Personas

El año 2023, se llevó a cabo un Plan de gestión del cambio que abordó instancias para favorecer actitudes cohesionadoras en los equipos de trabajo, y facilitar los procesos de cambio organizacional producto de la implementación de nueva Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720, a fin de propiciar un buen clima laboral dentro de los equipos.

Se realizaron 3 jornadas en las cuáles participaron 91 funcionarios/as del Servicio, correspondiendo al 58% de la dotación. Estas jornadas partían con la exposición del Superintendente destacando el trabajo realizado por los distintos equipos de la Superintendencia, que hicieron posible alcanzar la reforma de la Ley N.º20.720, lo que finalmente beneficiará a cientos de personas naturales y emprendedores en todo el país. También, recalcó la importancia de que los equipos realicen un trabajo colaborativo, donde prime el respeto por el trabajo de cada integrante y la buena comunicación. Posteriormente, entregaba un contexto sobre aspectos estratégicos del Servicio, los cambios a los cuáles se iban a enfrentar y luego se daba inicio al trabajo de la consultora y los funcionarios/as, en un ambiente distendido y de escucha.

Este programa fue crucial para enfrentar este cambio organizacional, dado que participaron distintas áreas del Servicio y en las jornadas de trabajo fueron combinados para lograr estrechar lazos con otras personas con las cuáles no trabajaban directamente.

En el ámbito de la asistencia a actividades Internacionales

- Participación en el Seminario Internacional Asociación Internacional de Profesionales de Reestructuración, Insolvencia y Quiebras (INSOL), para América Latina en Río de Janeiro.

- Participación en el 62º Período de Sesiones del Grupo de Trabajo V sobre Régimen de la Insolvencia de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional en Nueva York.

- Participación en una nueva versión de la Conferencia Anual de la Asociación Internacional de Reguladores de Insolvencia (IAIR por sus siglas en inglés), en Belgrado.

- Participación en el 63º Período de Sesiones del Grupo de Trabajo V sobre Régimen de la Insolvencia de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, en Viena.

La participación de la Superintendencia en estas jornadas de trabajo y discusión es fundamental para el avance en el ámbito concursal. En estos encuentros se congregan expertos internacionales, representantes de organismos gubernamentales, especialistas y delegados de distintos países con el propósito de promover el intercambio de ideas sobre el derecho concursal y la experiencia en insolvencia de otras naciones. Estos conocimientos adquiridos permiten explorar soluciones y adoptar ideas innovadoras para mejorar la gestión institucional.

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

Los principales resultados obtenidos de los productos estratégicos de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, se presentan a continuación.

A la Superintendencia el año 2023, ingresaron al Boletín Concursal un total de 4.290 casos en los distintos procedimientos concursales, un 39,6% corresponden a la Región Metropolitana (1.698) y un 60,4% a las otras regiones del país (2.592). A continuación, se muestran las cifras por procedimiento:

- Procedimientos Concursales de Renegociación de la persona deudora, se han declarado 810 procedimientos admisibles, un 35,9% corresponde a la Región Metropolitana y 64,1% a regiones.
- Procedimientos Concursales ingresados de liquidación de bienes de la persona deudora alcanzaron a 2.332, con un 35,9% en la Región Metropolitana y un 64,1%, en el resto de las regiones.
- Procedimientos concursales de Reorganización, han ingresado 49 empresas deudoras, de los cuales el 73,5% corresponde a la Región Metropolitana y un 26,5% a regiones.
- Procedimientos Liquidación de activos de la empresa deudora, los ingresados son 1.099, los cuales se distribuyen en un 48,6% en la Región Metropolitana y un 51,4% en regiones.

1)-Fiscalización a las actuaciones de sujetos fiscalizados.

1.1)-Fiscalizaciones a la gestión de los sujetos fiscalizados en los Procedimientos Concursales de Liquidación.

Durante el año 2023, la Superintendencia llevó a cabo un exhaustivo proceso de supervisión que alcanzó un total de 5.927 fiscalizaciones, lo que abarcó una proporción del 58% de los procedimientos vigentes al comienzo del año. Este aumento en el número de fiscalizaciones evidencia un enfoque proactivo y diligente por parte de la Superintendencia en la supervisión y control de nuestros sujetos fiscalizados.

Es relevante destacar que, en el marco de estas fiscalizaciones, se amplió el espectro de atención hacia un total de 13 riesgos de incumplimiento normativo (4 más que el año anterior) y 6 de incumplimiento certero. Esta ampliación de enfoque demuestra el compromiso de la Superintendencia en identificar y abordar una variedad de aspectos que pueden comprometer el cumplimiento de las normativas y leyes que regulan los procedimientos concursales.

Se destaca también que, del total de casos asignados en el contexto de la fiscalización basada en criterios de riesgos, se observó que el 60% de las revisiones efectuadas presentaron hallazgos o incumplimientos detectados durante las fiscalizaciones. Esta alta proporción subraya la efectividad de las acciones de supervisión realizadas por la Superintendencia y la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Capacitación en materia de la Ley N.º21.563 que modifica la Ley N.º20.720

El año 2023, el Servicio implementó un programa de capacitaciones a funcionarios/as, entes fiscalizados y miembros del Poder Judicial, sobre la Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720. Estas capacitaciones se desarrollaron durante el primer semestre y fue una iniciativa para poder entregar a los involucrados en la aplicación de esta Ley, los conocimientos necesarios a fin de garantizar su correcta implementación y, a su vez, disminuir el eventual estrés que significa a los funcionarios/as este tipo de cambios organizacionales, donde se deben enfrentar a nuevos procedimientos y demanda de información clara por parte de la ciudadana. En el ciclo de capacitaciones participaron más de 500 funcionarios y funcionarias del poder judicial.

Este programa fue desarrollado con éxito, y se pudo apreciar el interés de parte de los convocados en asistir y participar de estos eventos.

Se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a los entes Fiscalizados y sus asesores, instancias en las que participaron más de 200 personas, entre liquidadores, veedores, martilleros concursales, asesores económicos de insolvencia, síndicos de quiebras y sus asesores y colaboradores. Para la Superintendencia dichas capacitaciones son de gran interés puesto que los sujetos fiscalizados deben tener conocimiento acabado de la normativa y su modernización, ya que son vitales para sustanciar de manera correcta la aplicación de las normas y así poder ejercer eficientemente su rol, colaborando de manera directa en la rehabilitación financiera de las medianas y grandes empresas, MIPES y personas naturales.

Adicionalmente, se desarrollaron 5 capacitaciones abarcando a la totalidad de los funcionarios y funcionarias del Servicio, y en muchos casos, éstos asistieron más de una vez, dado que se abordaban deferentes temas en cada día (291 asistentes).

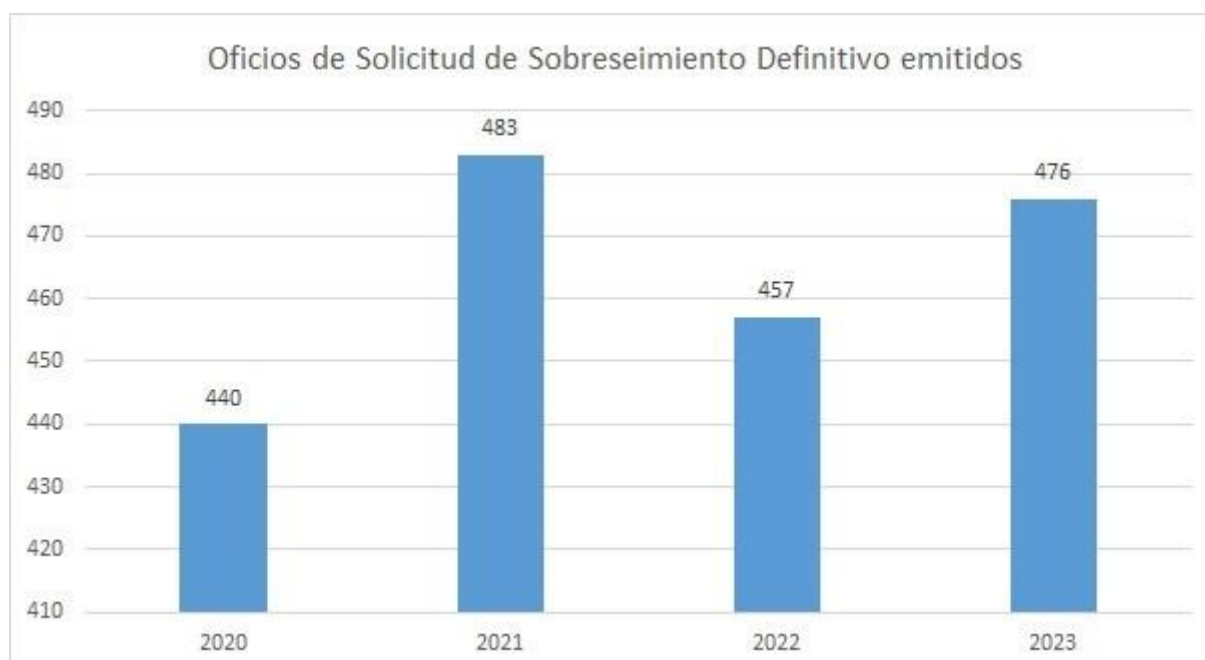
Procedimientos administrativos sancionatorios

Durante el año 2023, se iniciaron 24 procedimientos administrativos sancionatorios por parte de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Estos procedimientos tienen como objetivo hacer efectiva la responsabilidad de los sujetos fiscalizados mediante sanciones y multas. Además, buscan incrementar el nivel de cumplimiento normativo entre aquellos que cometen infracciones. Estas infracciones afectan a acreedores, personas, empresas deudoras y terceros interesados en los procedimientos concursales. Es relevante mencionar que en el año 2022 se iniciaron 28 procedimientos, y la disminución se atribuye a un mejor trabajo de fiscalización preventiva y proactiva.

1.2)-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 lograr el término de estos. 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 considerable antigüedad y, con ello, el nivel de gestión de estas se incrementa progresivamente.

Durante el año 2023, se emitieron un total de 476 oficios de solicitud de sobreseimiento definitivo emitidos a tribunales. La meta para el año 2023 era de un 22%, lográndose finalmente un 24%. Cabe mencionar que, el denominador de este indicador es de 1.961, cifra que corresponde al universo de quiebras susceptibles de ser sobreseídas. En el siguiente gráfico, se evidencian las cifras de emisión de solicitudes por año.



En agosto de 2023, se implementó la nueva Ley N.º21.563, que incorpora modificaciones para el cierre de quiebras. Al Sobreseimiento Definitivo, que se venía desarrollando, se incorpora el tratamiento de los Sobreseimientos Temporales.

El objetivo de los artículos sexto transitorio y décimo tercero transitorio de la Ley N.º21.563, que modifica la Ley N.º 20.720, es terminar formalmente los procedimientos de quiebras vigentes. La elaboración de informes contables y oficios de sobreseimiento temporal, comenzó su marcha blanca el año 2023. Para esto se elaboró un “Plan de Tratamiento: Sobreseimientos Definitivos y Temporales”, donde se determinaron los segmentos a fiscalizar dentro de los procedimientos de quiebras, partiendo inicialmente con aquellos procedimientos iniciados con anterioridad a la Ley N.º21.563. A su vez, el plan de tratamiento se aplica a todos los procedimientos de quiebras que cumplan con los requisitos legales, y que se hubieren iniciado de conformidad a las normas del Libro IV del Código de Comercio, quedando excluidos de este plan todos los procedimientos concursales sujetos a la Ley N.º20.720. El año 2023, se emitieron 23 oficios e informes contables de sobreseimiento temporal, los cuales se presentaron en tribunales.

2)-Atención de clientes y ciudadanos

2.1)-Tiempo promedio del proceso de consultas y reclamos.

El 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 2023 el Servicio logró dar respuesta en un tiempo promedio de 47 días, logrando disminuir en un día este promedio, respecto al año 2022, en donde el resultado fue de 50,46 días. La cantidad de respuestas entregadas

durante el año 2023 presentaron una disminución, pasando de 5.192 el año 2022 a 2.893 el 2023. Esto se debió al mejoramiento de la clasificación del tipo de consultas y reclamos, que permitió orientar a la persona usuaria en sus solicitudes.

2.2)-Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Transparencia)

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento obtuvo el máximo de 100 puntos en el cumplimiento de las normas sobre transparencia activa, según Informe del Consejo para la Transparencia. Además, se tramitaron 196 solicitudes de Lobby o gestión de interés particular.

En cuanto al cumplimiento del indicador “Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles”, el 100% de las solicitudes ingresadas al Servicio se respondieron en menos tiempo que el plazo legal, lo que representa un logro debido al aumento en la complejidad de las solicitudes ingresadas y la cantidad de documentación requerida en ellas.

Se mejoró el resultado obtenido el año 2022 de un 99% de las solicitudes de información, respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.



2.3)-Atención de público presencial

La atención de clientes y ciudadanos es muy relevante para el Servicio, y por ello se trabaja constantemente en mejorar la calidad de la atención. El Servicio recibe consultas sobre los procedimientos concursales, y principalmente, sobre el procedimiento de renegociación de la persona

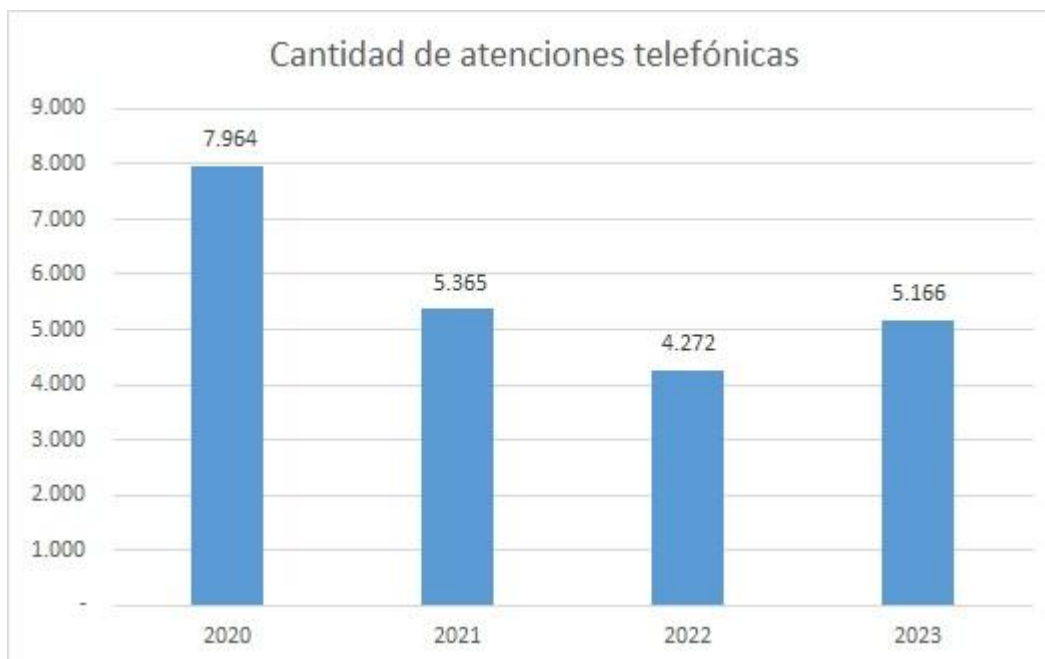
deudora, que se amplió a las personas naturales que emiten boletas de honorarios, de acuerdo a lo descrito en la nueva Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720. Esto último, fue motivo de consulta por parte de la ciudadanía.



El año 2023 se evidenció un aumento considerable de las atenciones presenciales, llegando a un total de 7.865, lo que representa una variación del 99,9%, respecto al año 2022, donde se registraron 3.939 atenciones.

2.4)-Canal de atención telefónico

El año 2023 se registraron 5.166 atenciones telefónicas, cifra superior a las 4.272 atenciones del año 2022, lo que representa una variación del 20,9%. A continuación, las atenciones telefónicas realizadas por año.



El incremento en las consultas telefónicas se atribuye a la introducción de la nueva Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720, de agosto de 2023. La ciudadanía ha mostrado un notable interés en informarse sobre los beneficios de esta legislación y el proceso de renegociación concursal para personas endeudadas.

2.5)-Atenciones Telemáticas

El año 2023 se efectuaron un total de 2.779 atenciones telemáticas, respecto del mismo periodo de 2022 (1.563), hubo un aumento de 78% en la cantidad de atenciones telemáticas equivalente a 1.216 casos.

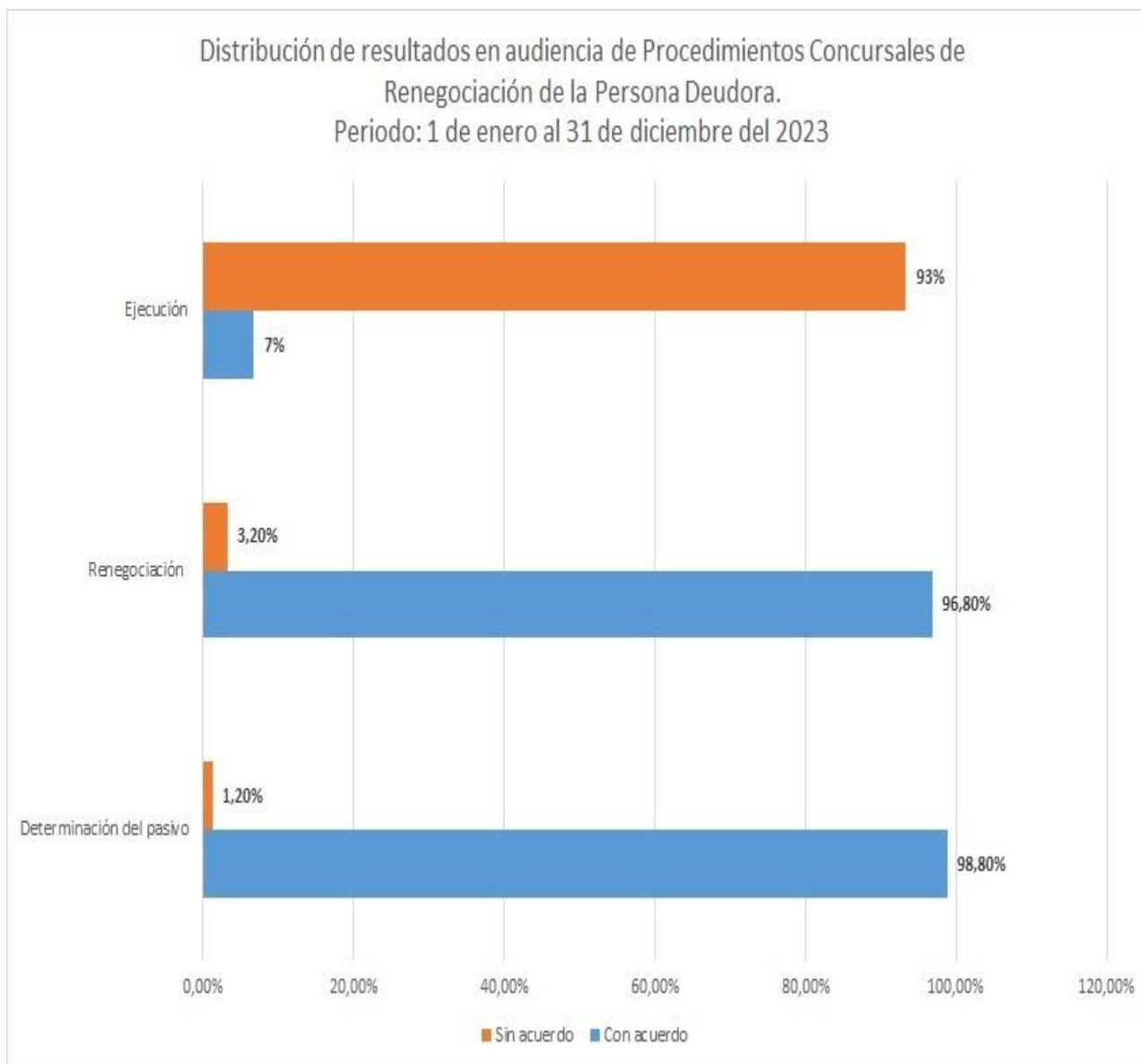


3)-Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Durante el año 2023, en el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora, se declararon 810 procedimientos concursales. La región con la mayor cantidad de procedimientos, fue la RM con un 35,9% con 291 casos. La mayor cantidad de procedimientos se concentraron en los meses de octubre (104), noviembre (104) y diciembre (124). Esto se explica por el trabajo de difusión de la modificación legal, implementada a partir de agosto de 2023. La nueva normativa extendió la renegociación gratuita de la persona deudora a quienes emiten boletas de honorarios y están con un sobreendeudamiento, integrando con ello a usuarios/as que hasta este cambio legal no podían acceder a dicho procedimiento por ser consideradas empresas, y tenían como vía mayoritariamente la liquidación de activos.

La variación de Procedimientos Concursales de Renegociación de la Persona Deudora, respecto del año anterior ascendió a un 182%.

El año 2023 a nivel nacional, esta Superintendencia facilitó 1.399 audiencias, de las cuales 720 corresponden a determinación del pasivo, 649 a renegociación y 30 a ejecución. Es importante destacar que se llegó a acuerdo de renegociación en el 96,8%. El gráfico que se presenta a continuación, muestra la desagregación según el tipo de audiencia:



- En la audiencia de determinación del pasivo, se establece cuánto debe el deudor a cada acreedor en base a una propuesta presentada por la Superir.
- En la audiencia de renegociación, el deudor presenta a sus acreedores una propuesta de pago de sus obligaciones, en base a la determinación del pasivo acordada previamente.
- En la audiencia de ejecución, el deudor, con la asistencia de la Superintendencia, presenta a sus acreedores una propuesta de venta de sus bienes para el pago de sus deudas.

Respecto de los procedimientos de renegociación terminados durante el 2023, y en línea con otorgar a la ciudadanía solución al problema del sobreendeudamiento de forma eficiente, el 96,4% de estos procedimientos terminó en 75 días hábiles o menos, sobrepasando la meta comprometida para el año 2023 de un 88%, evidenciando un importante esfuerzo institucional por mantener esta cifra por sobre el 90%, a pesar del aumento en el volumen de solicitudes recibidas posterior a la entrada en vigencia de la reforma legal.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento adquiere los siguientes desafíos 2024-2026, que se describen a continuación:

a) Dar continuidad al trabajo desarrollado el año 2023 de fortalecimiento y difusión de la nueva Ley N.º21.563, que modificó la Ley N.º20.720.

Se revisará y se analizará continuamente la implementación el funcionamiento de la Ley N.º21.563, para que, en caso de ser necesario, se ajusten procesos, se ejecuten nuevas mejoras tecnológicas, se dicten normativas, se promuevan capacitaciones y se potencie la difusión a la ciudadanía.

Para efectos de comunicar la nueva Ley, se fortalecerá el trabajo de Co-creación que se implementó durante 2023 con el mundo público y privado para efectos de elaborar un Plan de Difusión que permita optimizar la entrega de conocimiento, con la preparación conjunta de mensajes focalizados y acordes a las necesidades de los públicos objetivos que podrían requerir el uso de los procedimientos concursales, de acuerdo a la orientación que entreguen las instituciones que sean parte de esta labor colaborativa.

Se continuarán realizando las siguientes actividades:

- Capacitaciones a funcionarios y funcionarias de la Superir.
- Dictación de normativas para constituir los respectivos marcos de regulación para aquellos aspectos que modifica la Ley, y aquellos aspectos que, deban ser perfeccionados en relación con el desarrollo del programa de fiscalización anual y levantamiento de necesidades de regulación.
- Elaboración de Plan de difusión, para continuar dando a conocer los nuevos beneficios para personas naturales y empresas de menor tamaño.
- Capacitaciones y charlas a los grupos de interés.
- Avances tecnológicos, necesarios para mejorar los procesos internos del Servicio.

b) En el ámbito de la fiscalización

En el año 2024 se ejecutarán 17 programas de fiscalización de riesgos de incumplimiento y ocho planes de fiscalización de incumplimientos ciertos. Para el 2024, se espera alcanzar una cobertura de fiscalización de la gestión de cumplimiento de los sujetos fiscalizados en el 68% de los procedimientos

concursoales vigentes al 1° de enero de 2024. Asimismo, se trabajará en el desarrollo de nuevos programas de fiscalización que aborden la supervisión del cumplimiento de las exigencias que impone la nueva ley a los sujetos fiscalizados.

Complementariamente, la Fiscalización Basada en Riesgos (FBR) es un enfoque progresivo que se espera continúe evolucionando en los próximos años. Este método se centra en identificar, analizar y priorizar los riesgos para optimizar la asignación de recursos y la eficacia de la supervisión.

c) En el ámbito de la transformación digital

La implementación de la Ley N.º 21.180 de transformación digital del Estado, impone metas y desafíos relacionados con la mejora y desarrollo de nuestro procedimiento para dar cumplimiento a la Ley, especialmente en materia de: Expediente digital y Notificaciones.

El desafío es adecuar los procesos internos, para seguir cumpliendo con las funciones de la Superintendencia de manera eficiente y con foco en la ciudadanía. Avanzar en la interoperabilidad con otros organismos del Estado y continuar con el trabajo necesario para lograr la digitalización del Procedimiento de Renegociación.

d) En el ámbito de la innovación y mejora continua de los procesos

En relación con la innovación y la mejora continua de los procesos en la Superintendencia, se proyecta mantener un enfoque proactivo en la incorporación de tecnologías avanzadas para agilizar y optimizar las operaciones clave de la entidad.

Esto incluye mejorar el seguimiento de casos, desarrollar canales de comunicación más eficaces y profundizar en el análisis de resultados e indicadores de gestión. En paralelo, se fomentará una cultura de innovación orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias, mediante capacitación continua y fomento de ideas y soluciones en concordancia con la metodología de innovación.

e) En el ámbito de la regulación

La Superintendencia cuenta con un plan de trabajo que incluye la elaboración y dictación de normativas para adecuar su marco de supervisión a las modificaciones de la ley concursal y efectuar otros ajustes normativos que permitirán actualizar instrucciones a los sujetos fiscalizados y llenar vacíos regulatorios detectados en los procesos de fiscalización.

Además, se iniciará el desarrollo de un compendio normativo que sistematice en un cuerpo único los instructivos, circulares, oficios de

instrucción general, resoluciones exentas, que se han dictado en cumplimiento de las facultades regulatorias e interpretativas que le otorga la Ley N.º20.720 a la Superir, permitiendo a las personas usuarias, fiscalizadores y los demás profesionales de la Superintendencia acceder de manera eficiente y expedita a los criterios que ha fijado el Servicio en las distintas materias relacionadas con la normativa concursal.

f) En el ámbito de la Calidad de Servicio

Durante el año 2024, la Superintendencia definirá una Política de Calidad de Servicio de forma participativa, incluyendo a funcionarios/as y representantes de la Sociedad civil a través del COSOC. Además de forma similar, el Servicio elaborará un Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

En los siguientes años, se implementará el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

El Servicio promoverá la concientización en materia de calidad de servicio, solicitando la participación de los funcionarios y funcionarias en las actividades. Actividad que se mantendrá para los siguientes años.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	44
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	53
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	54
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	55
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	58
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	60

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	82	95.35%	68	95.77%	150
Planta	4	4.65%	3	4.23%	7
Total	86	100.00%	71	100.00%	157

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Directivos	3	3.49%	1	1.41%	4
Profesionales	50	58.14%	56	78.87%	106
Administrativos	27	31.40%	12	16.90%	39
Total	86	100.00%	71	100.00%	157

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	12	13.95%	10	14.08%	22
ENTRE 35 y 44 AÑOS	29	33.72%	28	39.44%	57
ENTRE 45 y 54 AÑOS	28	32.56%	19	26.76%	47
ENTRE 55 y 59 AÑOS	8	9.30%	3	4.23%	11
ENTRE 60 y 64 AÑOS	7	8.14%	6	8.45%	13
65 Y MÁS AÑOS	2	2.33%	5	7.04%	7
Total	86	100.00%	71	100.00%	157

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	0	0%	1	100.00%	1
Reemplazo	1	100.00%	0	0%	1
Total	1	100.00%	1	100.00%	2

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	0	0%	1	100.00%	1
Administrativos	1	100.00%	0	0%	1
Total	1	100.00%	1	100.00%	2

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	4	4	10
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	5	10
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	66,67%	80,00%	100,00%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	4	4	10
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	4	4	10
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	100,00%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	12	11
(b) Total dotación efectiva año t	158	153	157
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	5,70%	7,84%	7,01%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	2	2	3
Otros retiros voluntarios año t	5	8	8
Funcionarios retirados por otras causales año t	2	2	0
Total de ceses o retiros	9%	12%	11%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	7	5	10
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	9	12	11
Porcentaje de recuperación (a/b)	77,78%	41,67%	90,91%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	8	7	7
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	7	6	8
(b) Total Contratos efectivos año t	150	146	150
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	4,67%	4,11%	5,33%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	156	150	153
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	98,73%	98,04%	97,45%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	2860	1028	2823
(b) Total de participantes capacitados año t	839	823	1264
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	3,41	1,25	2,23

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	0	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	10	0	16
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	10,00%	0,0%	6,25%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	157	164	146
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,99	1,07	0,93

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	29	73	56
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,18	0,48	0,36

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	8	2,75	1,8
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,05	0,02	0,01

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	187	219	343
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	1,18	1,43	2,18

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	139	138	137
Lista 2	0	0	0
Lista 3	0	0	1
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	139%	138%	138%
(b) Total Dotación Efectiva año t	158	153	157
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	87.97%	90.20%	87.90%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Si

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Si

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	5	10
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	10,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,00%	0,00%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	0	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	2	1	0
Porcentaje (a/b)	50,00%	0,00%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Modificar la ley de insolvencia, en particular lo que dice relación con la quiebra personal para que a través de este instrumento –u otro que pueda perfeccionarse– se permita el cumplimiento de las obligaciones, pero de manera ordenada y no abusiva.	Terminado

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), con el objetivo de sumar a su compromiso de proporcionar a usuarios y usuarias una atención de calidad, libre de discriminación y justa, se propuso actualizar el Protocolo de Atención de Público, con la finalidad de incorporar la perspectiva de género y propender a un buen trato a las personas. Dicho documento fue autorizado mediante la resolución exenta N°9989 con fecha del 28 de noviembre de 2023. Una vez formalizado el documento, este fue difundido a través de correo electrónico a la totalidad de funcionarios y funcionarias del servicio y a través de la Intranet Institucional. La actualización del Protocolo de Atención de Público contribuirá a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género debido a que permitirá: Mejorar la calidad del servicio, brindando una atención más eficaz y de alta calidad a todas las personas, mejorando la satisfacción de usuarios y usuarias. Fomentar la Transversalización de la perspectiva de género, permitiendo a funcionarios y funcionarias que atienden a personas usuarias, comprender mejor la importancia de la igualdad de género y cómo pueden contribuir a lograr una cultura organizacional más igualitaria y justa.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Se impartió de forma online el curso de capacitación avanzada sobre "Diversidades Sexo Genéricas" logrando mejorar en funcionarios y funcionarias las competencias laborales necesarias para un mejor desempeño de responsabilidades, incorporar perspectiva de género en el quehacer de la Institución y desarrollar estrategias metodológicas para disminuir las inequidades, brechas y barreras de género en lo que se refiere a la atención de personas pertenecientes a comunidades sexo genéricas. El curso se incorporó en el Plan Anual de Capacitación (PAC) 2023 de la Superintendencia aprobado por la resolución N.º 798 del 27 de enero de 2023, fue realizado por una Universidad ganadora de la licitación, estuvo dirigido a 23 personas por modalidad de postulación y asignación de puntaje para su selección. Los contenidos fueron validados por la contraparte técnica del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Esta medida estaba dirigida a Jefaturas y personas que desempeñan funciones en el área de atención de público de la Superintendencia, además, a quienes estén trabajando directamente en la MEI de Género. El cumplimiento de la actividad comprometida contribuye a la disminución de Inequidad, Brecha o Barrera de Género, toda vez que el curso permitió identificar y aclarar algunas definiciones conceptuales en torno a las diversidades sexo genéricas y se logró lo siguiente: Sensibilizar las jefaturas y al personal que se desempeña en atención de público a comprender mejor las diversas identidades de género y las experiencias de las personas que pertenecen a estas comunidades. Esto ayudará a crear un ambiente más inclusivo y acogedor para todas las personas que asistan a la Superintendencia. Identificar y prevenir la discriminación basada en género, permitiendo a funcionarios y funcionarias que trabajan en la Superir, garantizar que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad. Mejorar la calidad del servicio, brindando una atención más eficaz y de alta calidad a todas las personas, mejorando la satisfacción de usuarios y usuarias. Fomentar la Transversalización de la perspectiva de género, permitiendo a funcionarios y funcionarias que atienden a personas usuarias, comprender mejor la importancia de la igualdad de género y cómo pueden contribuir a lograr una cultura organizacional más igualitaria y justa. Algunas especificaciones sobre este curso de capacitación: Clases en vivo bajo la modalidad streaming sincrónico a través de la plataforma Zoom, con el objetivo de revisar contenidos básicos previos y abordar temáticas relacionadas a las Diversidades Sexo Genéricas. Las clases se impartieron entre el 28 de septiembre y el 19 de octubre de 2023.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se cumplió con actualización de la "Guía para el uso de lenguaje inclusivo y no sexista en la Superir". Con la actualización, se incorporaron los siguientes apartados: 1. Definiciones Conceptuales. 2. ¿Qué es el Enfoque de Género? 3. Uso De Lenguaje No Sexista y No Discriminatorio. 4. Recomendaciones para redactar, en base al giro de la Superir. 5. Ejemplos del uso del lenguaje inclusivo en cuanto al género y no sexista. 6. Ejemplos del uso del lenguaje inclusivo en cuanto a personas en situación de discapacidad. Adicionalmente, la guía se envió mediante correo electrónico a la totalidad de las personas que se desempeñan en el Servicio, se publicó en la Intranet institucional y se difundió a través de piezas gráficas compartidas a través de los mencionados canales de comunicación, además de realizar charlas a funcionarios y funcionarias para promover su uso. Adicionalmente, la guía se envió mediante correo electrónico a la totalidad de las personas que se desempeñan en el Servicio, se publicó en la Intranet institucional y se difundió a través de piezas gráficas compartidas a través de los mencionados canales de comunicación, además de realizar charlas a funcionarios y funcionarias para promover su uso. El lenguaje es una herramienta poderosa que puede contribuir a perpetuar o desafiar los estereotipos de género. Cuando el masculino se utiliza como género neutro, se transmite la idea de que el hombre es el único sujeto de la sociedad. Esto tiene un impacto negativo en las mujeres, ya que, a lo largo de la historia, ha contribuido a que se las perciba como menos importantes o competentes que los hombres. El lenguaje inclusivo en cuanto al género es una herramienta poderosa para abordar las inequidades, brechas o barreras que se derivan de los roles tradicionalmente asignados por la sociedad a los diferentes géneros. Al utilizar un lenguaje inclusivo, promovemos la igualdad, la diversidad y la empatía en la comunicación, lo que ayuda a desafiar los estereotipos de género y otras formas de discriminación, creando un entorno más inclusivo y respetuoso para todas las personas. Por otra parte, el lenguaje inclusivo refleja y reconoce la existencia de diversas identidades y experiencias, permitiendo que todas las personas se sientan representadas y validadas. Su uso evita la invisibilización y la exclusión de las mujeres y otras identidades de género, fomentando la igualdad de oportunidades y la equidad en la sociedad. Al comunicarnos de manera inclusiva, ayudamos a promover una visión más igualitaria de la sociedad. Representamos a ambos géneros de manera equitativa, ayudando a crear una cultura más inclusiva y respetuosa de la diversidad. Por supuesto que el lenguaje inclusivo no es una solución mágica para las brechas de género. Sin embargo, es una herramienta fundamental que contribuye a crear una sociedad más justa e igualitaria, donde todas las personas tengan las mismas oportunidades y sean valoradas por igual.
Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Para el 2023, se comprometió la realización de 20 charlas y se lograron ejecutar 23 con una participación de entre 15 y 20 personas aproximadamente en cada actividad. Así mismo, se realizaron 3 charlas dirigidas a mujeres funcionarias públicas, estas últimas no se consideraron en el indicador. Adicionalmente, la sectorialista solicitó incorporar en la convocatoria a diversidades sexo genéricas, por lo que la Superintendencia extendió la invitación a múltiples organizaciones, de las cuales respondió solo Intersexuales, quienes participaron de la última actividad.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Realizar un levantamiento de los Procedimientos del Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Persona de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, para incorporar la perspectiva de Género.</p>	<p>Se realizó un diagnóstico de procedimientos destinados a los/as funcionarios/as de la SUPERIR. Estos fueron analizados en función de las prioridades y criterios acordados por la mesa de género, en términos de conceptos y contenidos que resulten viables para incorporar la perspectiva de género a estos procedimientos, teniendo como base los lineamientos y propuestas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, y del Servicio Civil en esta materia. Posterior a este levantamiento, se obtuvo como producto final un Catálogo de Procedimientos el cual cumple con detallar políticas, manuales y procesos dentro del Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas. Cada uno de estos procedimientos cuenta con la resolución, fecha en la que se aprobó, Unidad a la que pertenecen, reseña y referencias las cuales detallan manuales, documentos, decretos y/o leyes a las que están sujetos. Además, individualizan a las personas responsables de cada uno de ellos, quienes tienen asignada la responsabilidad de hacer un seguimiento para que se dé cumplimiento a cada manual. A partir del catálogo mencionado, se identifican aquellos procedimientos en los cuales es posible incorporar perspectiva de género. Los criterios para seleccionar a los procedimientos que se deben actualizar son los siguientes: 1.- Se priorizarán aquellos procedimientos que son de aplicación general y que son utilizados por la totalidad del personal de la Superir, independientemente de su posición o rol dentro de la organización. Esta medida garantiza una base uniforme para el fomento de la igualdad de género y la equidad en el ámbito laboral y asegura la inclusividad en las prácticas administrativas. Por otro lado, los criterios específicos que se han considerado para esta priorización de procedimientos son los siguientes: a) Aquellos que se utilizan con alta frecuencia y que son altamente visibles dentro de la organización. b) Aquellos procedimientos que afecten o se relacionen con grupos diversos dentro de la organización, considerando factores como edad, etnia, orientación sexual y discapacidad, además del género. c) Los procedimientos que tengan un impacto significativo para disminuir brechas de género. d) Procedimientos que tengan un impacto significativo en la vida de las mujeres y los hombres en el Servicio. e) Procedimientos que sean susceptibles de incorporar cambios que relativamente –por su naturaleza- sean factibles de implementar con relativa simplicidad y eficiencia. f) Aquellos procedimientos que influyan directamente en los procesos de toma de decisiones y en las estructuras de liderazgo dentro del Servicio. En base a lo anterior, es posible evidenciar que la presente medida contribuyó directamente a identificar las eventuales inequidades, brechas o barreras que se presentan durante el procedimiento de gestionar a las personas al interior de la Superir, permitiendo establecer un plan de trabajo para los años 2024 y 2025 que fomente un ambiente laboral más seguro, respetuoso, colaborativo y motivador, que promueva una mayor participación de mujeres en roles clave dentro de la organización, evitando la perpetuación de estereotipos y reconociendo las contribuciones de mujeres y hombres por igual, apoyando a todas las personas en su equilibrio entre vida laboral y familiar y asegurando que tanto mujeres como hombres tengan acceso a programas de formación que les permita fortalecer sus habilidades y competencias profesionales por igual.</p>
<p>Capacitación en materias de igualdad de género a funcionarios y funcionarias de la Superir que no han participado en actividades de formación en nivel básico, con el objeto de alcanzar un mayor número de colaboradores y colaboradoras formados en materia de género, y fortalecer los conceptos de género de manera transversal al interior del Servicio.</p>	<p>Se llevó a cabo de manera virtual el curso de capacitación "Conceptos Básicos de Género", dirigido a funcionarios/as. El curso abordó la concepción actual del género y su construcción social a través de roles y estereotipos, con el objetivo de visibilizar la desigualdad presente en diversas dimensiones sociales. La actividad de capacitación es individual y asincrónica. La Superintendencia inscribe a aquellas personas que hayan planteado su interés de participar en las actividades de formación y una vez inscritas, administran por sí solas su tiempo para completar las actividades antes de la fecha límite. Se capacitaban 26 personas en el curso "Conceptos Básicos de Género". La capacitación en este ámbito permite desafiar y desmitificar los estereotipos de género profundamente arraigados en la sociedad. Al comprender que los roles tradicionales no son inalterables ni universales, se abre la puerta a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria. Asimismo, la actividad fomenta la reflexión crítica sobre cómo se construye el género en diferentes contextos. Mediante el análisis de las normas sociales, se identifican las desigualdades existentes y se promueve la búsqueda de soluciones conjuntas. Por último, la formación contribuye a sensibilizar a las personas sobre la importancia de reconocer y respetar la diversidad de identidades de género. De esta manera, se incentiva el compromiso contra la discriminación y se allana el camino hacia una sociedad más inclusiva y tolerante.</p>

Iniciativa	Resultado
<p>Realizar dos infografías al año con datos estadísticos que presenten brechas entre hombres y mujeres, respecto al acceso a procedimientos concursales.</p>	<p>Para el año 2023, se elaboraron dos infografías con datos estadísticos actualizados al 30 junio y 31 de diciembre, respectivamente. Estas infografías evidenciaron información desagregada por sexo y analizaron en detalle el perfil de las personas deudoras que se acogieron al procedimiento concursal de renegociación, considerando solo aquellos casos cuya solicitud fue declarada admisible. El análisis se centró en los ítems que mostraban las mayores deudas al momento de la renegociación, incluyendo una categorización por rangos de edad de los y las solicitantes. Esta información permite comprender mejor las características de las personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad financiera. Las infografías proporcionan una visualización clara y concisa de los datos, facilitando la comprensión de la información por parte de un público amplio. Además, se incluyen comentarios y análisis que ayudan a contextualizar los datos y a extraer conclusiones relevantes. Constituyen una herramienta útil para la toma de decisiones por parte de las autoridades, las instituciones financieras y las propias personas deudoras. Aportan información clave para el diseño de políticas públicas y estrategias de intervención que permitan abordar de manera efectiva el problema del sobreendeudamiento. Dichas infografías se publicaron en la intranet y enviadas por correo electrónico a todas las personas que se desempeñan en la SUPERIR. Las infografías se consolidan como una herramienta fundamental para combatir el sobreendeudamiento desde una perspectiva de la igualdad de género. A través de la entrega de datos claros y contextualizados, benefician a la totalidad de las personas deudoras, impulsando la igualdad de oportunidades y la justicia social. La desagregación de datos por sexo permite visibilizar las posibles diferencias en las situaciones de deudores y deudoras. De esta manera, se facilita la identificación de brechas de género en el endeudamiento, proporcionando información crucial para el diseño de estrategias específicas que las aborden de manera efectiva. Adicionalmente, el análisis de las mayores deudas y la categorización por rangos de edad permiten considerar la situación particular de las personas que enfrentan dificultades económicas. Esto contribuye a eliminar barreras de género al reconocer que las mujeres pueden verse especialmente afectadas por la vulnerabilidad financiera. Por último, la publicación de las infografías en la intranet y su envío por correo electrónico a todas las personas que se desempeñan en la SUPERIR promueve la equidad de género en el conocimiento y la toma de decisiones.</p>
<p>Reuniones de la Mesa de Transversalización de Género de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.</p>	<p>El año 2023, se realizaron 5 reuniones de la Mesa de Transversalización de Género de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. En estas instancias de participación, se tomaron importantes decisiones y se trabajó para dar cumplimiento a los compromisos del Servicio.</p>
<p>Plan Piloto Mentoría Mujer Líder en el Servicio, con una mirada de equidad de Género.</p>	<p>Este Plan fue llevado a cabo por una Directiva de Alta Dirección Pública del Servicio, quien entregó sus amplios conocimientos a funcionarias del Servicio a fin de contribuir a su empoderamiento y liderazgo.</p>

Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

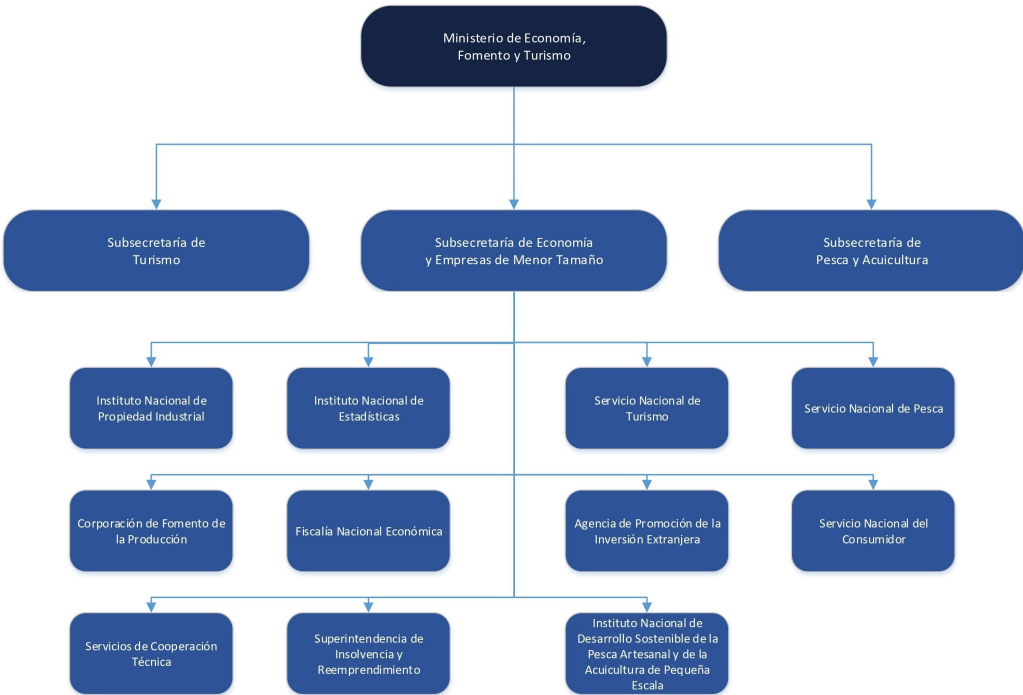
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

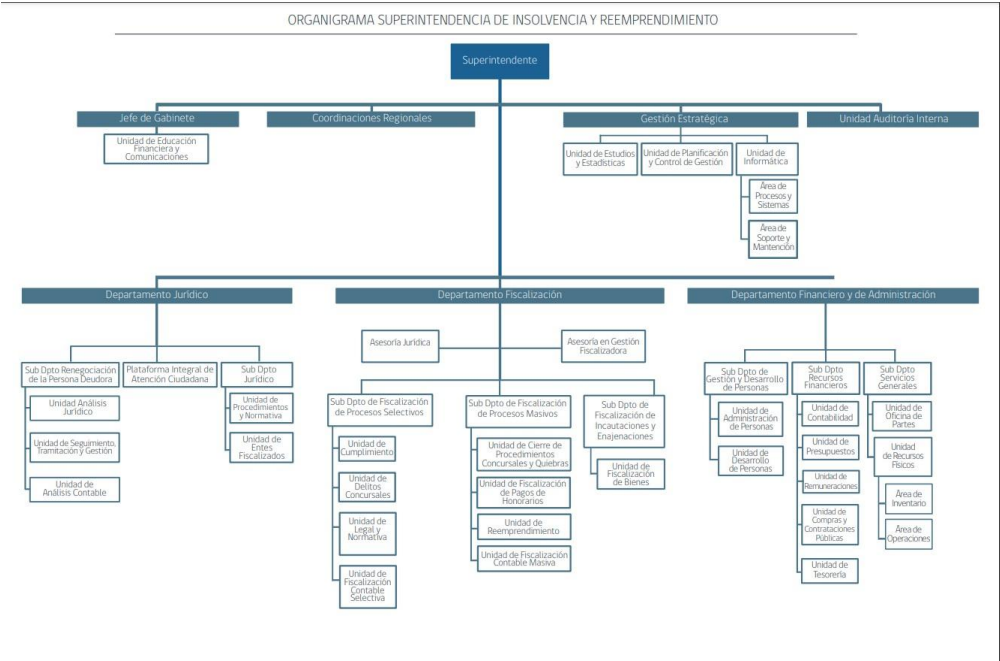
Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Estructura Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento	Hugo Sánchez Ramírez
Johana Álvarez Ahumada	Jefa Departamento de Fiscalización
Cristián Valdés Solorza	Jefe Departamento Jurídico (S)
Jaime Pino Baquedano	Jefe Departamento Financiero y de Administración (S)
Carlos Reyes Rubio	Jefe Gestión Estratégica
Pablo Valladares Ljubetic	Jefe de Gabinete