



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

**Superintendencia de
Insolvencia y
Reemprendimiento**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	4
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	20
.3. Resultados de la Gestión año 2020	22
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	35
.5. Anexos	39
.Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.Anexo 2: Recursos Humanos	44
.Anexo 3: Recursos Financieros	55
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	62
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	64
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	65
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	65
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	66
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	68
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	69
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	71
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	72
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	73

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo tiene la misión de promover la modernización y competitividad de la estructura productiva del país; la iniciativa privada y la acción eficiente de los mercados; además del desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de Chile. Todo esto mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país, sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico, tanto públicas como privadas, nacionales y extranjeras. También de desempeñar un activo rol en impulsar importantes reformas que apunten a elevar la competitividad global de la economía, a perfeccionar el funcionamiento de los mercados, incluyendo la protección de los derechos del consumidor, y a promover el desarrollo sustentable de la actividad turística en el país.

La pandemia del Covid-19 llevó a que la economía chilena sufriera una profunda recesión el año 2020, experimentando una caída del producto de 5,8%, una cifra que no se producía en nuestro país desde la crisis de inicios de la década de 1980. Se perdieron cerca de dos millones de empleos en el peor momento de la pandemia, debido a las restricciones que debieron imponerse para proteger la salud de la población y que obligaron a la paralización temporal de ciertas actividades

Pese a la profunda caída de la actividad en 2020, la recuperación de la economía fue muy rápida, lo que permitió que el PIB recuperara los niveles previos a la crisis. Para 2021, la proyección de crecimiento de Chile (12%) es la más alta de toda la OCDE.

De la misma forma, se recuperaron 1,4 millones de empleos y la tasa de desocupación nacional fue de 8,1% en el trimestre agosto-octubre, disminuyendo 3,5 puntos en 12 meses. Sin embargo, en esta materia aún queda camino por recorrer. Resta por recobrar del orden de 600 mil puestos de trabajo para alcanzar el nivel de la tasa de ocupación prepandemia. Esta recuperación se ha visto frenada por una oferta de trabajo que sigue contenida. Según los datos del INE, hay alrededor de un millón de inactivos más que en enero del 2020. Asimismo, las mujeres y las personas de 55 años y más al igual que algunos sectores como restaurantes y hoteles, aún muestran rezagos importantes.

Esta rápida recuperación de la actividad fue posible gracias a la conjunción de diversos factores, entre los que se cuentan un fuerte impulso externo, política fiscal y monetaria fuertemente expansivas, ayudas económicas del Gobierno focalizadas en las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores afectados por la pandemia, la instalación de mesas público-privadas de trabajo con los gremios para lograr el funcionamiento de sectores claves de la economía durante la pandemia, lo cual fue de la mano con el trabajo conjunto con MINSAL en materia de protocolos para que las distintas actividades económicas pudieran ir operando gradualmente en forma armónica con las restricciones sanitarias establecidas en el plan Paso a Paso. Todo lo anterior, respaldado por un exitoso y acelerado proceso de vacunación contra el COVID-19.

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

- Políticas fiscales para lograr el reimpulso económico, estimulando la demanda de los consumidores a través de transferencias directas, principalmente vía Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), pero fortaleciendo la oferta a través de incentivos al empleo (Ley de Protección del Empleo e IFE Laboral) y un amplio abanico de políticas de ayudas especiales a los emprendedores y medidas tributarias transitorias. Entre ellas, destacan los bonos directos a las PYMES (Bono Alivio MYPE, Anticipo Solidario para Cotizaciones, Bono Adicional Variable y Bono para el Pago de las Cotizaciones), el otorgamiento de garantías estatales a los créditos bancarios, los subsidios y beneficios vía Sercotec y Corfo, depreciación 100% instantánea, postergación de patentes, contribuciones, PPM, IVA y entrada en vigencia de la boleta electrónica, y la devolución de retenciones de independientes y de remanentes de crédito fiscal, entre otras medidas.
- Medidas tendientes a facilitar/simplificar los procesos de inversión a través de 39 medidas administrativas y de gestión, que abordaron las principales problemáticas para minimizar la burocracia de los servicios estatales que son críticos para agilizar la inversión. Adicionalmente, la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión, ha registrado importantes avances. En esta misma línea y para facilitar el emprendimiento de las pequeñas y medianas empresas, en abril 2020 se habilitó la firma electrónica avanzada 100% online, que permite constituir empresas por menos de CH\$1.000 y en solo pocos minutos. En 2020, se crearon 158.586 empresas y en 2021, 185.485 empresas han sido creadas hasta el mes de noviembre. Casi el 90% de las constituciones se ha realizado a través del Registro de Empresas y Sociedades (RES). Solo en octubre se constituyeron 18.160 compañías. Más aún, las

quiebras de empresas han mostrado una tendencia decreciente este año, siendo los registros de los últimos dos meses los más bajos en tres años.

- Apoyo al proceso de Digitalización de las Pymes: A través de medidas de capacitación, donde se destacan el apoyo integral a las PYMES en su proceso de digitalización y formalización, con herramientas como Digitaliza Tu Pyme, el Chequeo Digital o el recientemente lanzado “Kit Digitalízate”, plataforma que permite a las pymes acceder a herramientas digitales a bajo costo. En esta misma línea, se ha fortalecido el carácter ciudadano de Sernac, con medidas entre las que destacan la ley de responsabilidad ante fraudes y la ley de portabilidad financiera. En lo que respecta a la emergencia sanitaria, el Sernac realizó el cotizador de productos básicos y abarrotes, y, además, un cotizador de productos básicos relacionados con el Covid-19. Además, se desarrollaron herramientas e iniciativas que apuntan a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderar a los consumidores, como el rediseño de productos informativos financieros como las tarjetas de crédito, los créditos hipotecarios y los seguros automotrices, en base a las ciencias del comportamiento; Me quiero salir, en sus versiones de Telecomunicaciones y Seguros, herramienta diseñada para ponerle fin a contratos en forma expedita; buscador de sucursales bancarias; Calculadora de gastos de cobranza; El “Muro de Alertas Ciudadanas”, y la radiografía de los reclamos de los adultos mayores . Además, se elaboró el Reglamento de comercio electrónico, que busca entregar mejor y más información a los consumidores que adquieren productos o servicios a través de canales electrónicos, reconociendo el crecimiento exponencial de la digitalización de la actividad económica y la vida en general. Adicionalmente, se encuentra en proceso de desarrollo el nuevo “Registro Nacional de Mipymes”, plataforma de datos que permitirá la recolección, almacenamiento, actualización y análisis de datos de las Mipymes del país para la mejora de los programas e instrumentos del ministerio, y el apoyo a la toma de decisiones de política pública.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2020, podemos destacar:

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño

La ley de Pago a 30 Días, vigente desde el 16 de mayo de 2019, se tramitó con el fin de establecer un plazo máximo de pago de facturas a proveedores, entregando la posibilidad de realizar acuerdos por un plazo mayor en casos excepcionales y de establecer sanciones en caso de incumplimiento. Durante el segundo trimestre de 2020 entraron en vigor dos modificaciones destinadas a mejorar su aplicación y facilitar su cumplimiento:

1. Se adelantó la entrada en vigencia del plazo de pago de 30 días para todas las facturas emitidas a contar del 01 de abril de 2020.
2. La ley N° 21.217, desde el 03 de junio de 2020, limita la posibilidad de establecer acuerdos por un plazo de pago excepcional entre una gran empresa compradora y una pyme vendedora, excepto en los casos de: realización de pruebas, pagos anticipados, parcializados o por avance

Durante el 2020, se lanzó la versión 2.0 de "Tu Empresa en un Día", con una nueva imagen y mejoras que significan ahorro de tiempo y dinero para los emprendedores. La nueva versión logró una navegación más amigable, un lenguaje más simple y adaptado para uso en dispositivos móviles. También cabe destacar una nueva alternativa para comprar un paquete de Firma Electrónica Avanzada de manera fácil y a bajo costo en la misma plataforma, que permite la realización de trámites 100 por ciento remoto, evitando tener que acudir presencialmente al notario o al prestador de servicios de firma acreditado. Antes de la creación de "Tu Empresa en un Día" 2.0 el crecimiento en la constitución de empresas venía a la baja. Si en 2018 había llegado al 12%, en 2019 la cifra alcanzó un 7%. Tras la creación del nuevo portal, en 2020 la tasa de nuevas constituciones de empresas aumentó un 23%, alcanzando un récord histórico desde que existe registro de la creación de empresas (año 2014). En 2021 la cifra volvió a superarse, llegando a un 27% de crecimiento (considerando solo hasta septiembre de este año).

Digitaliza Tu Pyme: programa que acompaña y guía a las empresas de menor tamaño en el proceso de transformación digital, poniendo a su disposición eventos, capacitaciones, talleres y herramientas, tenía como meta en su primer año de implementación (2019) otorgar 20 mil beneficios a empresas de todo Chile -objetivo que se cumplió- con un fuerte énfasis en beneficiarios provenientes de regiones. La meta al 2021 era llegar a 250 mil, objetivo que se alcanzó y superó durante 2020, alcanzando más de 280 mil. Posterior al exitoso proceso de 2020 nos propusimos duplicar esa meta y llegar a 400 mil digitalizaciones, objetivo que se cumplió en diciembre de 2021 cuando superamos las 401 mil digitalizaciones.

Subsecretaría de Turismo

Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas, entre los años 2017 y 2019, las personas ocupadas en turismo crecieron un 10,1%, pasando de un promedio de 586 mil 731 (586.731 Ocupados) a 645 mil 773 (645.773 Ocupados). Sin embargo, durante el 2020, los ocupados en turismo promediaron 456 mil 513 (456.513 Ocupados), equivalente a una baja interanual de -29,3%, debido a la pandemia.

Según la Unidad de Estudios de la Subsecretaría de Turismo, durante 2020 se registraron diez millones 890 mil 924 viajes turísticos con pernoctación (10.890.924), equivalente a una caída de 54,1% respecto al año anterior. Hubo doce millones 815 mil 95 viajes turísticos con pernoctación menos (-12.815.095) que en 2019, debido a la pandemia.

Respecto al Turismo Receptivo del país, en 2020, las llegadas de turistas extranjeros cayeron -75,1% respecto al 2019, pasando de 4 millones 517 mil 962 llegadas (4.517.962) a un millón 122 mil 858 (1.122.858), equivalente a una pérdida de tres millones 395 mil 104 (3.395.104) turistas extranjeros menos, debido a la pandemia.

Durante 2020, la subsecretaría desarrolló un Plan Maestro de Infraestructura para el desarrollo turístico, proyectando durante el periodo 2021-2025 la ejecución de inversión pública para disminuir las brechas de infraestructura turística e incentivar y reactivar la decreciente actividad económica que el país y el sector turístico han sufrido el último año

Una labor de la subsecretaría es generar iniciativas públicas para disminuir la brecha digital. En 2020 se reimpulsó la plataforma Conecta Turismo, con mejoras tecnológicas para facilitar la experiencia del usuario, junto con campañas comunicacionales y de capacitación que permitieron contar con un total de nuevos inscritos de 132 empresas turísticas y 25 proveedores de soluciones tecnológicas.

Subsecretaría de Pesca y Acuicultura

La Ley N° 21.259, promulgada el 8 de septiembre de 2020, permite al sector artesanal proyectarse para seguir desarrollando su trabajo, contribuyendo así a la recuperación del sector y al sustento de sus familias. Se entrega más tiempo a los pescadores para instalar las cámaras en sus embarcaciones, cuyo propósito es disminuir la práctica del descarte sin que deban incurrir ahora en gastos para financiarlas y se suspenden las caducidades en el Registro Pesquero Artesanal.

Se trabajó en la implementación de la Ley N° 21.183, que establece la posibilidad de relocalizar centros de cultivo de algas y choritos y crea los

permisos especiales de colecta de semillas. Con esto, además, se busca mejorar las condiciones sanitarias y ambientales de operación de los centros de cultivo, constituyendo así un instrumento concreto hacia la sustentabilidad de la acuicultura.

Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera

Durante 2020, la Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera, gestionó y apoyó una cartera comercial de 500 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, equivalentes a 22 mil 289 millones de dólares y asociados a la creación de quince mil empleos potenciales. De ellos, 81 proyectos materializaron su inversión durante el año 2020, correspondientes a 7.744 millones de dólares y 2.391 empleos.

En un contexto marcado por la pandemia, la agencia actualizó sus planes comerciales de promoción, cambió la modalidad de sus servicios y eventos y privilegió el contacto remoto con el inversionista. Esto se tradujo en 83 actividades enfocadas en 23 mercados distintos, con un 90% de ellas, desarrolladas de manera no presencial

Enmarcado en una estrategia proactiva de inclusión de nuevos clientes y de mantención de aquellos que ya se encontraban en la cartera comercial, la agencia entregó mil 205 servicios a inversionistas extranjeros en 2020, aumentando en un 12% respecto de aquellos prestados en el período anterior. Entre los servicios entregados se encuentran: servicio de agenda de reuniones de negocio y match-making, entrega de información relevante para toma de decisiones, asesorías generales sectoriales y legales, resolución de inquietudes técnicas y visita en terreno.

Dichos esfuerzos, sumados a una estrategia activa de marketing digital e inteligencia de negocios, permitieron generar 1.219 nuevos leads durante el año 2020, necesarios para la gestión de la agencia y el crecimiento de su cartera de proyectos.

Corporación de Fomento de la Producción

Corfo, tal como lo ha hecho a lo largo de la historia, se adaptó con agilidad a la contingencia producida por la pandemia, impulsando distintas iniciativas que beneficiaron durante el año a más de 134 pymes y emprendedores de todo el territorio nacional, a través de la entrega de subsidios, financiamientos y capacitaciones.

Esta cifra comprende 47 mil 205 beneficiarios de subsidios directos pagados durante el año 2020 con recursos presupuestarios de 141 mil 904 millones de pesos y 87 mil 289 beneficiarios de líneas de créditos y coberturas estatales, en las cuales se comprometen recursos por 162 mil 289 millones de pesos.

A nivel de subsidios, si bien Corfo contó con un 20% menos de recursos que el año 2019, aumentó el número de beneficiarios en más de un 80%. El programa pymes en línea tuvo una fuerte incidencia en el número de beneficiarios directos (27 mil 693 personas), plataforma de capacitación y formación que tiene un alto número de beneficiarios.

Comité Innova Chile

Durante 2020 Innova Chile benefició monetariamente a cerca de 860 empresas y emprendedores a nivel nacional mediante subsidio y beneficio tributario de la Ley I+D, equivalente a \$111.425 millones de pesos en recursos, siendo 76.738 de estos asociados a la Ley de incentivo tributario de I+D (rebaja tributaria).

A nivel de subsidio, si bien el comité contó con un 28% menos de presupuesto efectivo en 2020 respecto el año 2019, logró un alza de 5% en la asignación de estos y un 14% en su cobertura de beneficiarios. Complementariamente, alcanzó una cifra sin precedentes de apoyo en la Ley I+D, aumentando en 130% los beneficiarios en comparación al año anterior.

Así mismo, con el foco de conectar, fortalecer capacidades y promover la innovación como fuente de reactivación económica mediante la reconversión, digitalización y acceso al financiamiento, el comité llevó a cabo más de 280 actividades (capacitaciones, rondas de negocios, talleres, entre otros) que lograron más de 18.000 asistentes y 180 organizaciones asociadas a Innova Chile como actores que ayuden a facilitar el desempeño de las empresas en el contexto de crisis económica.

Fiscalía Nacional Económica

La Fiscalía Nacional Económica (FNE) logró concretar 27 acciones de libre competencia. Dentro de ellas destacan siete requerimientos presentados ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), el número más alto desde 2011. Dentro de los requerimientos se destacan dos

correspondientes a acuerdos colusorios, uno en conducta de abuso de posición dominante y tres por incumplimiento de normativa.

Con respecto de los avances en materia del perfeccionamiento en persecución de carteles, la FNE creó la Unidad de Inteligencia dependiente de la División Anticarteles, la que tiene por objetivo la actualización de un sistema de detección basado en ciencias de datos, el que cuenta con el aporte de profesionales especializados en ciencias económicas y en tecnologías de la información. De esta manera, se consolidan en 2020 diversos proyectos internos producto del traspaso de experiencias y aportes del taller internacional realizado en 2019, en el que participaron abogados y agentes del FBI y del Departamento de Justicia (DOJ) de los Estados Unidos.

Por último, y muy relevante, el 02 de noviembre de 2021 entró en vigencia el nuevo Reglamento sobre notificación de operaciones de concentración, contenido en el Decreto N°41 del 7 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, que establece ajustes a la información que deben acompañar las empresas que someten una operación al análisis de la Fiscalía Nacional Económica (FNE).

El nuevo reglamento, elaborado de manera conjunta entre el Ministerio de Economía y la FNE, actualiza y deja sin efecto el reglamento vigente desde el año 2016.

Adicionalmente, para clarificar los requerimientos de información establecidos bajo el nuevo reglamento, la FNE publicó el nuevo Formulario de Notificación de Operaciones de Concentración, que sistematiza, ejemplifica y explica los antecedentes requeridos para cada uno de los mecanismos de notificación de una operación de concentración: ordinario, simplificado o simplificado sin traslapes.

El nuevo reglamento y el nuevo formulario actualizan y fortalecen el régimen de control obligatorio de operaciones de concentración chileno, y se suman a la Guía para el Análisis de Operaciones de Concentración Horizontales, que fue sometida a consulta pública -y se encuentra próxima a ser dictada en su versión definitiva-; y al Instructivo sobre Pre-Notificaciones, publicado por la FNE el 12 de mayo de 2021 que viene a modernizar y simplificar los procesos de notificación facilitando la fiscalización de operaciones relevantes para la libre competencia.

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

En su primer año de operaciones y en medio de un año de crisis sanitaria, el Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA), desplegó de manera directa y en conjunto con los Gobiernos Regionales una cartera de 25 fondos concursables. Durante 2020, el Instituto ejecutó alrededor de 750 iniciativas y brindó apoyo a unos 30 mil pescadores, pescadoras y acuicultores artesanales del país, sobre un presupuesto que bordeó los 13.000 millones de pesos.

El foco de la gestión 2020 fue la seguridad y productividad de las faenas del sector artesanal con la entrega de grúas, camiones de carga, tractores, equipos de navegación, kits de salvataje y mejoras a embarcaciones artesanales. Un eje importante fue la comercialización y distribución a través de la entrega de vehículos con sistema de refrigerado.

Instituto Nacional de Estadísticas

A raíz de la emergencia sanitaria, el Instituto Nacional de Estadísticas se enfrentó en 2020 al desafío de cumplir con la continuidad operativa de la producción estadística, para lo cual fue necesario implantar protocolos para resguardar la salud de recolectores de datos y de nuestros informantes.

Se logró la instauración de dos vías de recolección de datos: telefónica y web. Solo se mantuvo la recolección de datos en terreno en aquellos casos en donde resultaba imprescindible realizarla in situ. Gracias a estas metodologías de trabajo de campo, se mantuvo la producción estadística y la recolección de nuevas versiones de las encuestas Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, de Superficie Sembrada de Cultivos Anuales y de Hortalizas, de los índices de Precios al Consumidor (IPC), de Precios de Productor (IPP) y del de Costos del Transporte (ICT). Asimismo, se modernizó el proceso de recolección de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) a través del uso de dispositivos móviles, desde enero de 2020. Esta misma innovación se incorporó en la Encuesta Suplementaria de Ingresos en el trimestre octubre-diciembre de 2020. Además, el INE generó información actualizada respecto del impacto del COVID-19 en la realidad socioeconómica del país, a través de la incorporación de módulos temáticos en la Encuesta Nacional de Empleo y en los índices de Remuneraciones y de Costo de Mano de Obra.

Adicionalmente, se avanzó en la tramitación del proyecto de ley que crea el Sistema Estadístico Nacional y que refuerza la autonomía y carácter técnico del INE, creando además un Consejo Estadístico Nacional conformado por expertos en materia estadística.

Instituto Nacional de Propiedad Industrial

A pesar de la pandemia, las solicitudes de marcas comerciales mostraron un incremento durante el año 2020: desde 34 mil 583 solicitudes multiclase presentadas en 2019 a 43 mil 511 presentadas en 2020, que equivale a un aumento de 25,8%. Este aumento no impidió que el tiempo promedio de tramitación mantuviera sus estándares de servicio para solicitudes sin observaciones ni oposiciones en 3,7 meses.

Con la finalidad de facilitar a los solicitantes la tramitación de forma remota, se lanzó un nuevo buscador de patentes permitiendo el acceso de forma gratuita a los expedientes digitales de patentes y se activó el pago de los derechos finales de patentes en línea.

En el marco de las 40 medidas de la agenda de Reimpulso Económico del ministerio, el proyecto de ley que persigue actualizar el sistema nacional de propiedad industrial siguió su tramitación en el Congreso Nacional, encontrándose a la espera de concluir su segundo trámite constitucional.

Un avance muy relevante fue el trámite y publicación con fecha 5 de julio de 2021, de la Ley N°21.355 que Modifica la Ley N° 19.039, de propiedad industrial y la Ley N° 20.254, que establece el Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Esta ley presenta iniciativas concretas que permiten contribuir a mejorar y hacer más eficiente el ambiente para el aumento de la inversión y la productividad, mediante el fomento de la innovación y el emprendimiento, recogiendo de la experiencia de INAPI, propuestas que facilitan la tramitación de los procedimientos para constituir los derechos de propiedad industrial, ajustan los estándares existentes en materia de observancia y aumentan la certeza jurídica del sistema nacional de propiedad industrial, promoviendo la representatividad y transparencia de su registro.

Las iniciativas que este proyecto de ley propone para actualizar el sistema nacional de propiedad industrial se refieren a aspectos esenciales, entre los cuales destacamos las siguientes:

1. En primer lugar, introduce mejoras en materia operativa, a fin de optimizar el funcionamiento de INAPI como un servicio público competente en materia de otorgamiento, validez y vigencia de los derechos de propiedad industrial en Chile.
2. En un segundo pilar, este proyecto plantea mejoras procedimentales y nuevos beneficios disponibles para los ciudadanos que solicitan las inscripciones de sus marcas, patentes y otros.

3. En un tercer pilar, referido a mejoras a nivel sustantivo, se adoptan estándares internacionales transversalmente reconocidos por la industria, con el fin de fomentar la transparencia del registro de derechos de propiedad industrial, aclarando su sentido y alcance.
4. Finalmente, en un cuarto pilar, se incorporan mejoras en materias de observancia de Propiedad Industrial. Esto se refiere a la procedencia de indemnizaciones preestablecidas en caso de falsificación marcaria, para dar cumplimiento a los compromisos internacionales adquiridos por Chile.

Servicio de Cooperación Técnica

Durante el 2020 el trabajo de Sercotec estuvo enfocado en apoyar la reactivación de las micro y pequeñas empresas afectadas por la crisis sanitaria. Con un presupuesto tres veces superior al de un año normal y mediante el arduo trabajo y compromiso de sus 303 funcionarios, el Servicio logró ejecutar, además de la oferta regular, nueve programas nacionales de emergencia productiva con una inversión de 68 mil 682 millones de pesos, apoyando económicamente a más de 20 mil micro y pequeñas empresas.

El compromiso de Sercotec por contribuir con la reactivación económica del país además se plasmó en el fortalecimiento de la red de Centros de Negocios con un aumento de 52 a 62 Centros en todo el país. El apoyo personalizado que ofrecen los Centros de Negocios Sercotec brindó la posibilidad de que más de 300 mil emprendedores y/o microempresarios surgieran, avanzaran y fortalecieran sus competencias y planes de negocio.

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

A partir de marzo de 2020, se potenciaron los canales de atención virtual. Durante el año 2020 se atendió a 21 mil 571 usuarios y se realizaron 24 mil 534 trámites a través de atenciones virtuales. La pesca artesanal fue un sector favorecido con la reducción significativa de los tiempos de tramitación de solicitudes en el Registro Pesquero Artesanal (RPA) disminuyendo el plazo de 22 a 11 días.

Las actividades de fiscalización de la pesca y acuicultura ejecutadas durante el 2020 se vieron impactadas por la pandemia, por lo que se hicieron ajustes a la estrategia, reorientando parte del esfuerzo y recursos disponibles hacia el monitoreo electrónico a la operación de agentes de la pesca y acuicultura, esto es, a embarcaciones, centros de cultivo y plantas de proceso. Asimismo, se reorientaron esfuerzos hacia el análisis de datos de operación declarados

por los usuarios, reforzándose las revisiones de consistencia para detectar eventuales incumplimientos.

En el 2020, y ante la suspensión de las exportaciones de productos pesqueros y de acuicultura, de once establecimientos elaboradores a algunos mercados de destino, SERNAPESCA implementó, en conjunto con las autoridades oficiales de dichos países, un plan piloto que facilitó el desarrollo de visitas inspectivas de carácter remoto (on line) lo que permitió reanudar las exportaciones.

A fines del 2020 comenzó a operar en la Región de Magallanes, la primera embarcación de SERNAPESCA cien por ciento dedicada a la fiscalización de la acuicultura, la lancha PM 1250 "Guerrero".

Servicio Nacional de Turismo

Con el objeto de generar reactivación de los destinos turísticos afectados por la crisis sanitaria se implementó la iniciativa público-privada llamada 'Tenemos un Plan para que Viajar por Chile Vuelva a ser un Plan', fomentando la aplicación de protocolos sanitarios e informando activamente las medidas que permitieran reactivar, manteniendo las condiciones sanitarias necesarias para evitar la propagación del virus. Este plan de trabajo contempló la creación de dos landing informativas para fomentar un turismo responsable: 'Plan Viajar por Chile', con información actualizada sobre los pasos de las comunas y condiciones de viaje dentro del país, y "Plan Viajar a Chile", con todos los antecedentes y requisitos para ingresar al país. En este mismo sentido sesionaron los encuentros público-privados regionales para elaborar hojas de ruta de cara a la reactivación del turismo, en las dieciséis regiones del país y estuvieron compuestas por diversos actores asociados a la industria del turismo: organismos de gobierno, municipios, gremios y emprendedores ligados a la actividad.

En materia de digitalización de los prestadores de turismo, se potenció la iniciativa Conecta Turismo, una plataforma con base tecnológica que permite reunir a prestadores de servicios turísticos con emprendimientos e innovaciones de tecnología en soluciones digitales, para generar oportunidades, desarrollar desafíos, impulsar el emprendimiento y presentar soluciones a las diferentes necesidades de las empresas turísticas, en torno a la digitalización de la oferta. Para ello, durante 2020 se buscó amplificar a todo el país esta iniciativa: se logró llegar a 110 proveedores tecnológicos y 253 prestadores de servicios turísticos de todo el país, que permitieron de acuerdo con el análisis de sus avances desarrollar la plataforma www.conectaturismo.cl.

Asimismo, ante la necesidad de prepararse para la recuperación, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, Sernatur puso a disposición de la industria turística una serie de Protocolos Sanitarios y Guías de Buenas Prácticas para el manejo y la prevención ante el riesgo de transmisión de COVID-19, orientando al sector para operar y recibir visitantes en el momento en que fuera seguro hacerlo. De este modo, los prestadores de servicios turísticos pudieron adherirse al Certificado de Compromiso 'Confianza Turística', logrando durante el año la adhesión de 4.852 servicios. Dicho instrumento muestra el compromiso de implementación de protocolos y las guías de buenas prácticas de cada empresa o prestador de servicio turístico.

Servicio Nacional del Consumidor

El servicio se propuso consolidar en 2020 las nuevas facultades introducidas con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081 sobre protección de los derechos de los consumidores, lo que además tuvo que conciliar con los desafíos de la pandemia. En materia de reclamos y consultas, se registró un aumento de un 140% (394 mil consultas y 892 mil reclamos), más del doble que el año anterior, principalmente a causa de la pandemia.

Con relación a la información de mercado y consumo, elaboró 26 estudios y se puso énfasis en herramientas útiles para la ciudadanía: desarrolló un cotizador de precios de productos básicos de supermercados y farmacias, un buscador de sucursales bancarias, así como la plataforma "Me Quiero salir" para terminar de contratos de telecomunicaciones sin trabas que en 2020 recibió más de 39 mil 715 solicitudes.

Se iniciaron 19 Procedimientos Voluntarios Colectivos y 1.065 fiscalizaciones a nivel nacional. Se interpuso 712 Juicios de Interés General y 10 Juicios de Interés Colectivo, financió 43 proyectos con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores y benefició a 1.87 escolares en el Programa de Desarrollo de Habilidades y Conocimientos en Alfabetización Financiera.

Por último, y muy relevante fue el trámite y aprobación en diciembre de 2021 de la Ley Pro-Consumidor, misceláneo que tiene por objeto la protección adecuada a los consumidores considerando el delicado equilibrio que debe existir entre los distintos actores, y el rol de la autoridad en ello. Con esta nueva ley se fortalecerá el respeto y la defensa de los derechos de los consumidores, y también se contribuirá al desarrollo de industrias innovadoras al establecer claramente regulaciones que otorguen certeza jurídica.

La referida ley introduce una serie de medidas muy relevantes, tales como:

1. Facilitar la terminación de contratos de adhesión
2. Derecho a retracto en compras electrónicas
3. Armonizar compensaciones de las denegaciones involuntarias de embarque aéreo por sobreventa
4. Se refuerza y clarifica la Garantía legal y voluntaria
5. Derecho de prepago de operaciones de consumo financiero regidos por la Ley del Consumidor, beneficiando especialmente a los deudores de créditos hipotecarios
6. Extensión de la garantía legal para bienes: Se extiende el plazo desde 3 meses a 6 meses.
7. Se clarifica el derecho del consumidor para optar por la devolución o reposición del bien si después de la reparación subsisten las deficiencias
8. Obligación de los proveedores de informar en las boletas de cobro de servicios el tiempo de suspensión, paralización o no prestación de estos
9. Disponibilidad de contratos para personas con discapacidad visual o auditiva
10. Reconocimiento expreso de que las normas que regulen derechos del consumidor serán interpretadas siempre en favor del consumidor.
11. Otras medidas relacionadas con mercado aeronáutico
12. Deber de información de talleres autorizados para automóviles
13. Regulación de ofertas con medio de pago, prohibiendo que éstas se condicionen a la compra en más de una cuota. Asimismo, se establecen deberes de información previos a la aceptación del contrato, así como obligaciones en materia de publicidad para garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas de compra.

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°20.720 sobre insolvencia y reemprendimiento, las cifras muestran el alto grado de interés de la ciudadanía por los Procedimientos de Renegociación y Liquidación. Desde el año 2014 a diciembre de 2020, se han acogido a tramitación 30.462 procedimientos concursales; 16.886 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 6.427 de Renegociación de la Persona Deudora, 6.856 de Liquidación de bienes de empresas, y 293 de Reorganización de la empresa deudora.

El año 2020, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. El año 2020 se realizaron 1.832 audiencias a nivel nacional, de las cuales 1.175 fueron audiencias telemáticas.

La Superintendencia también innovó en sus canales de atención. Se creó un canal de tele-atención para contactarse con funcionarios/as de la institución y recibir orientación sobre los procedimientos concursales y sus trámites. El año 2020 se efectuaron 370 tele-atenciones.

En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superintendencia con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

En 2020 se ampliaron las Asesorías Económicas de Insolvencia Gratuitas (AEIG) a MIPES afectadas por los perjuicios económicos derivados de la pandemia. El objetivo de las asesorías fue ayudar y proteger a aquellas micro y pequeñas empresas que atravesaban un periodo muy complejo en sus finanzas, no teniendo la liquidez para hacer frente a sus compromisos y deudas con terceros. El total de pymes asistidas el año 2020, fue de 329.

Por último, hay que destacar el ingreso y trámite del Proyecto de Ley Boletín N°13.802, desde el 22 de septiembre de 2020, y actualmente se encuentra finalizando su trámite en el Congreso Nacional. El proyecto moderniza la legislación concursal actual, a través de una batería importante de medidas que tienen por objeto:

1. Agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales;
2. Crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, y micro y pequeñas empresas;
3. Incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo las reestructuraciones de pasivos por sobre las liquidaciones de activos;
4. Entregar certeza jurídica respecto de ciertas disposiciones de la ley.

Lucas Palacios Covarrubias
MINISTRO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, tiene por misión contribuir con el desarrollo económico del país, velando por la efectividad y transparencia de los procedimientos concursales y de quiebras, a través de la fiscalización y facilitación de acuerdos en resguardo de sus intervinientes, promoviendo el reemprendimiento mediante la superación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas.

Para dar cumplimiento a esta misión, la Superintendencia, cuenta con una dotación de 160 funcionarios y funcionarias, la que considera 29 distribuidos en cada una de las capitales regionales del país, a excepción de la Región Metropolitana.

Fiscalización

Durante el año 2020 y en línea con las mejores prácticas de organismos fiscalizadores, la Superintendencia continuó con la implementación de un Plan de Fiscalización basado en Riesgos, orientándose la institución a la captura y procesamiento de datos para contar con mayor y mejor información sobre los riesgos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos concursales. Esto ha permitido generar segmentos y estrategias diferenciadas para cada uno de estos. El año 2020 se efectuaron 3.025 fiscalizaciones en total, correspondiendo 223 presenciales y a 2.802 documentales.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 se emitieron 3.238 informes u oficios de fiscalización de procedimientos con incautación tardía (sobre 40 días desde la fecha de resolución), de un universo que alcanzó los 4.030 procedimientos con avisos de incautación notificados durante el período, logrando un resultado de un 80% de cobertura. El universo de notificaciones de incautación tardía creció casi el doble respecto del año 2019, donde solo se presentaron 2.414, por lo que para hacer frente al aumento paulatino se generaron oficios automatizados y masivos, que permitieron llevar a cabo una adecuada fiscalización.

Asistencia y atención a la ciudadanía

Durante el 2020 la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento aumentó su capacidad de respuesta en un 46% frente a consultas y reclamos de la ciudadanía, en el marco de los procedimientos concursales que fiscaliza, pasando de responder 3.620 consultas y reclamos en el año 2019, a 5.290 en el año 2020.

El año 2020 las atenciones presenciales a la ciudadanía disminuyeron a 7.884, cifra menor a la presentada el año 2019 con 25.498 atenciones. Esta baja en la atención presencial, se explica por el contexto de pandemia COVID-19 en el territorio nacional y las cuarentenas a lo largo del país. Sin embargo, el Servicio no escatimó esfuerzos para continuar ofreciendo una atención de calidad a la ciudadanía. Para esto, de forma inmediata, desarrolló canales de atención que permitieron asistir a los usuarios y usuarias a distancia para evitar que tuviesen que concurrir a las oficinas de forma presencial. La Teleatención se implementó como un nuevo canal de servicio diversificando las formas de contacto de la Superintendencia con sus usuarios/as y transformándose así en un hito más de modernización institucional. En 2020 se efectuaron un total de 370 teleatenciones.

Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

En el procedimiento de renegociación, los esfuerzos durante el año 2020, estuvieron orientados a mantener la continuidad de los procedimientos en un contexto de pandemia con la implementación de las audiencias remotas. Es en esta línea que, durante el 2020, a nivel nacional se declararon 783 de estos procedimientos concursales y finalizaron 1.009.

El año 2020, para que las personas deudoras admitidas en el procedimiento de Renegociación de Deudas no se vieran afectadas en su trámite por las restricciones de desplazamiento, la Superintendencia posibilitó que el deudor y sus acreedores pudiesen llegar a los acuerdos dentro del proceso de renegociación a través de audiencias virtuales. El año 2020 se realizaron 1.832 audiencias a nivel nacional, de las cuales 1.175 fueron audiencias telemáticas.

Educación Financiera y fomento al reemprendimiento

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, durante el año 2020, profundizó en el trabajo de educación financiera. En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superir con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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

Fiscalización

En el ámbito de la fiscalización durante el año 2020 se avanzó en la implementación de medidas que abordan de manera sistémica el incumplimiento, a través de la metodología de fiscalización basada en riesgo ya iniciada el año 2018. A este respecto, durante este año se llevaron acciones para controlar el reparto mal calculado, afectando los montos y orden de prelación en el pago hacia acreedores. De manera complementaria, se continuó con la emisión de minutas periódicas de retroalimentación y reuniones con entes fiscalizados para fortalecer la gestión sobre los procedimientos bajo su responsabilidad, en resguardo de los plazos y las condiciones de rendición de sus actuaciones.

Se continuó también con la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos certeros que buscan disminuir brechas de cumplimiento en temas tales como la rendición de cuentas provisionarias y la presentación de cuentas finales de administración, entre otros.

Sumado a lo anterior, se logra aumentar los niveles de fiscalización a 3.238 liquidaciones cuya primera incautación se hubiese realizado después de 40 días de dictada la resolución de admisibilidad, representando un aumento de las fiscalizaciones realizadas durante 2019 a los procedimientos con esa característica. El universo de notificaciones de incautación tardía creció casi el doble respecto del año 2019, donde solo se presentaron 2.414, por lo que para hacer frente al aumento paulatino se generaron oficios automatizados y masivos, que permitieron llevar a cabo una adecuada fiscalización.

Particularmente respecto del Plan Anual de Fiscalización, el año 2020 se efectuaron 3.025 fiscalizaciones en total, correspondiendo 223 presenciales y a 2.802 documentales.

Asesorías Económicas de Insolvencia

Durante el año 2020, se avanzó en los esfuerzos por potenciar las Asesorías Económicas de Insolvencia como una herramienta para diagnosticar las causas por las que las empresas de menor tamaño caen en crisis, realizando

a través de un Asesor fiscalizado por esta Superintendencia, las gestiones financieras, legales y contables que se requieran para superarla. En esta línea, es que se logra iniciar durante el año 2020, 512 procedimientos, cifra muy superior a la alcanzada el año 2019, donde se iniciaron 201 Asesorías.

Fortalecimiento de la asistencia y atención a la ciudadanía.

En el ámbito del Procedimiento de Renegociación de la Persona Deudora, procedimiento administrativo y gratuito en que la Superintendencia actúa como facilitadora de acuerdos entre la Persona Deudora y sus acreedores y es llevado íntegramente en el Servicio, estos presentaron una baja pasando de 1.314 en 2019 a 783 el año 2020. Desde el inicio de la Ley N° 20.720 a diciembre de 2020, el total de personas acogidas a renegociación ascienden a 6.427.

La disminución de las renegociaciones se debió principalmente por el establecimiento de las cuarentenas por la pandemia COVID-19 a lo largo de Chile. Cabe destacar que, las oficinas de la Superintendencia se ubican en la comuna de Santiago que estuvo en cuarentena el año 2020 por un periodo largo de tiempo, así como también algunas Coordinaciones Regionales se vieron afectadas por las restricciones de desplazamiento. A raíz de lo anterior, rápidamente el Servicio implementó las teleaudiencias y teleatenciones, por lo que pudo darse adecuada continuidad a la labor que realiza.

También se presenta un efecto económico en el cual no se reactivaron el número de solicitudes de admisibilidad de renegociación, debido básicamente a los paquetes de ayuda económica del Gobierno a las familias del país y también por los retiros de los fondos previsionales que finalmente determinó que en los últimos meses de año 2020, alrededor de 350.000 personas salieran del registro de deudores morosos de acuerdo al Informe de Deuda Morosa de la Universidad de San Sebastián y Equifax.

No obstante lo anterior, no se aprecia una baja tan importante de la tasa de admisibilidad pasando de un 70% el año 2019 a un 64% el año 2020.

Durante el 2020 la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento aumentó su capacidad de respuesta en un 46% frente a consultas y reclamos de la ciudadanía, en el marco de los procedimientos concursales que fiscaliza, pasando de responder 3.620 consultas y reclamos en el año 2019, a 5.290 en el año 2020.

Finalmente, las atenciones presenciales durante el año 2019 fueron 25.498, sin embargo, por efecto de la pandemia el año 2020 solo alcanzaron un total de 7.884.

Educación financiera

La difusión de los derechos y deberes de los ciudadanos respecto a la normativa concursal ha sido un tema importante en la gestión de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, la que a través de sus Coordinaciones Regionales a lo largo del país ha facilitado el acceso y oportunidad de los usuarios y usuarias a los trámites y servicios que otorga. Lo anterior se materializó a través de la implementación de una estrategia comunicacional en la que se realizaron 218 actividades de difusión, entre ellas, charlas (donde más de 30 fueron destinadas a mujeres emprendedoras y dueñas de casa y otras 30 se focalizaron en adultos mayores), ferias y plazas difundiendo la Ley 20.720, así como también 101 publicaciones en prensa.

Durante el año 2020 se fortaleció también la difusión del programa de Educación Financiera llamado “Tenla Clara, Superir te orienta”. En el sitio web www.tenlaclara.cl se dispuso de contenido para orientar de manera sencilla y didáctica a las personas deudoras sobre cómo acceder principalmente a la Renegociación. En la página www.tenlaclara.cl se presenta, además, una “Calculadora de Deudas” para uso de personas naturales, con la que el usuario/a obtiene un pre diagnóstico de su situación de acuerdo a su carga financiera. También cuenta con la aplicación “Calculadora Pyme”, que emite un pre diagnóstico de la situación financiera de las empresas. Completando con datos contables simples, el dueño de un negocio recibe un resultado con tres ratios financieros, con los que la Superintendencia les puede orientar, fundamentalmente sobre la pertinencia y uso de la Asesoría Económica de Insolvencia referida en la Ley 20.416. Cabe destacar que durante el 2020, el sitio registró 60.612 visitas, con 15.391 usuarios/as.

Asistencia a Pymes

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, durante el año 2020, profundizó en el trabajo de educación financiera. En el marco de la promoción de la Ley de N.º 20.720, la Superintendencia realizó 206 charlas virtuales dirigidas a Pymes en todo el país, a través de los convenios que tiene la Superir con Sercotec y sus Centros de Negocio y organizaciones gremiales como Propyme y Asech, asistiendo a un total de 4.120 Pymes.

Por otra parte, en la página web www.superir.gob.cl se creó un espacio para que las pymes afectadas por la pandemia tuvieran un acceso rápido a orientación por parte de los funcionarios/as de la Superintendencia, a través del envío virtual de un formulario. Lo anterior permitió asistir a un total de 635 Pymes el año 2020.

Gestión de personas

Durante el 2020 se continuó con la implementación de las actividades comprometidas en las Normas de Aplicación general en materias de Gestión de Personas, destacándose el logro en las siguientes áreas: realización de Procesos de Reclutamiento y Selección de Personas para todos los cargos de

ingreso a la dotación, Programa de Inducción para todos los nuevos integrantes de la institución, Programa de Calidad de Vida Laboral, donde se materializó la actualización de Plan de prevención del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual.

Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral

El año 2020, se realizó una encuesta para evaluar las tensiones conciliatorias al interior del Servicio. Dicha encuesta contempló los siguientes ámbitos:

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

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

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

Conforme a los resultados, se confeccionó un informe y se actualizó el Manual de Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral, primeramente aprobado través de la Resolución Exenta N.º 7.978 en octubre de 2017. La actualización realizada el 2020, estuvo fuertemente influenciada por las medidas dispuestas para enfrentar la pandemia de COVID - 19 que se vive a nivel mundial y que sometió al país bajo un régimen de restricciones a la vida social y laboral.

Fortalecimiento de la salud física de los/as funcionarios/as de la Superir

El año 2020 se efectuó la aplicación de la primera encuesta del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, destinada a colaboradores de la Superir que están realizando labores remotas producto de la pandemia. Uno de los principales requerimientos tenía relación con la posibilidad de generar espacios de desconexión durante la jornada de trabajo.

En relación a lo anterior, la Superir preparó y desarrolló un Programa de Pausas Saludables que se inició el 2 de septiembre de 2020, que contempló 21 clases, en el cual participaron 20 funcionarios/as, tanto de Región Metropolitana como de las oficinas regionales.

Plan Anual de Prevención y seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual

Durante el año 2020, se desarrollaron diferentes actividades en materia de prevención y seguimiento del Maltrato, Acoso laboral y sexual, tales como:

-Difusión del Procedimiento de Prevención y Seguimiento del Maltrato, acoso laboral y sexual y del Formulario de Denuncia.

-Realización de Jornada de trabajo con funcionarios/as representantes voluntarios/as de diferentes equipos de trabajo de la Superintendencia. En esta oportunidad también se analizaron los resultados de la encuesta diseñada para observar el nivel de conocimiento sobre diferentes aspectos relativos al Procedimiento de Denuncia.

-Capacitación en Prevención del Maltrato. El año 2020 se realizaron los cursos: Enfoque de Género y Equidad y Capacitación de Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, beneficiando a un total de 34 funcionarios/as.

Gestión presupuestaria

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

Digitalización de trámites

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, en estos últimos años ha revisado sus procesos y trámites, con el fin de integrar de mejor manera las necesidades de los usuarios y usuarias, incorporando soluciones informáticas, mejorando los tiempos de entrega para otorgar un servicio de calidad. Por tal razón ha podido avanzar en el proceso de digitalización llegando al 100% dando cumplimiento con creces al Instructivo Presidencial y a la meta comprometida de un 80%.

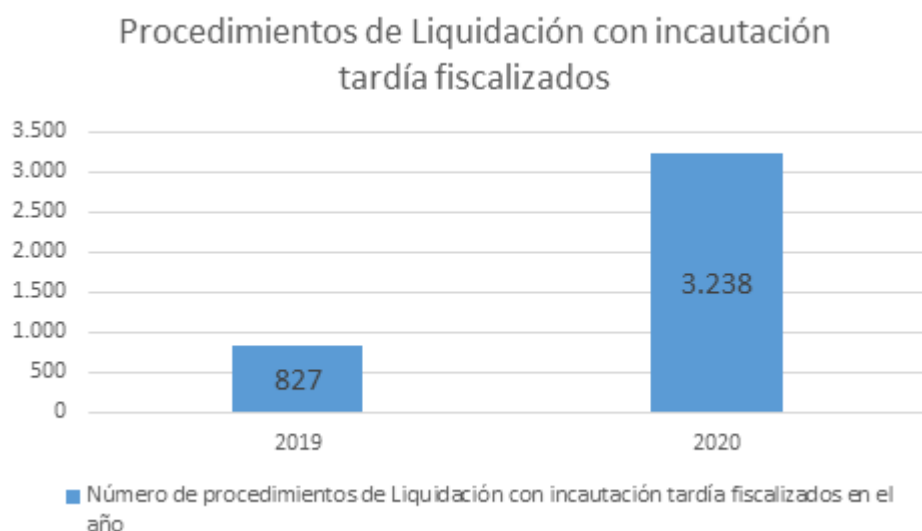
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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

1. Fiscalización

a. Fiscalizaciones a procedimientos concursales de liquidación

Continuando con el trabajo realizado el año 2019 en el ámbito de la fiscalización a procedimientos concursales, se mantuvo el énfasis en las liquidaciones cuya primera incautación se hubiese realizado después de 40 días de dictada la resolución de admisibilidad. Es así como durante el año 2020 se fiscalizaron 3.238 liquidaciones que cumplieran esa característica, cifra muy superior a la alcanzada el año 2019, de 827. La capacidad de fiscalización aumentó, los niveles de cobertura de fiscalización de este tipo de procedimientos pasaron de un 26% en el año 2019, a un 80% en el año 2020, debido al crecimiento sostenido que han presentado los procedimientos concursales y a los esfuerzos en optimizar procesos del Departamento de Fiscalización a través de medios electrónicos.

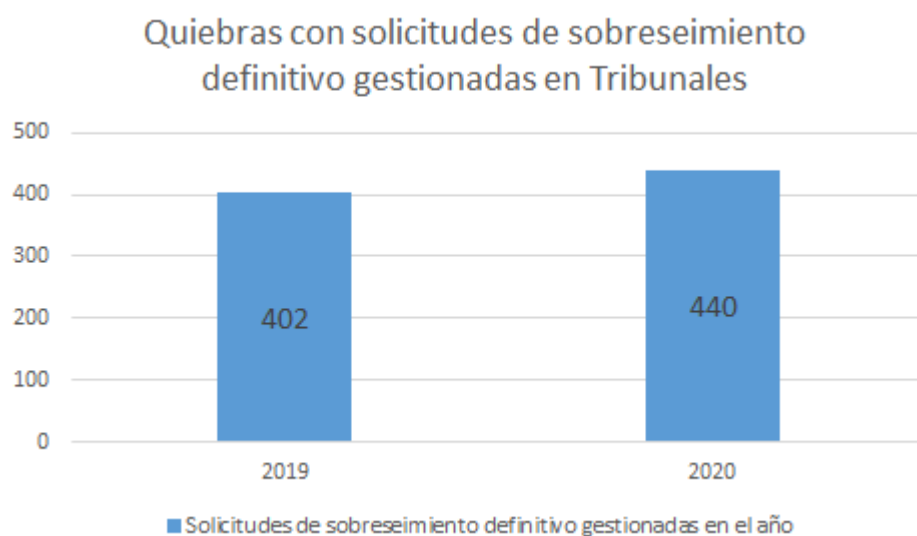


a. Fiscalizaciones a quiebras

La Superintendencia respecto de los antiguos procedimientos de quiebra, ha orientado su actuar en los últimos años a realizar fiscalizaciones para identificar aquellas que cumplan los requisitos para solicitar su sobreseimiento definitivo ante los tribunales correspondientes, y así

propender al término de los mismos. En cuanto al universo actual de quiebras vigentes susceptibles de ser sobreseídas definitivamente, cabe hacer presente que las quiebras contenidas en dicho universo datan de una antigüedad considerable y, con ello, el nivel de gestión de las mismas se incrementa progresivamente. En efecto, se encuentran quiebras sin rol registrado, con rol incompleto, sin expediente, extraviadas, etc.

A lo anterior, se sumaron las dificultades derivadas de la emergencia sanitaria, tales como el cierre de los tribunales civiles, la imposibilidad de contar con el apoyo -gestión presencial- en las regiones por parte de los coordinadores regionales debido a las cuarentenas, etc. Sin embargo, pese a estas circunstancias adversas, el año 2020 se realizaron 440 oficios de solicitud de sobreseimiento definitivo, 38 más que el año 2019, año en el que se solicitaron 402.

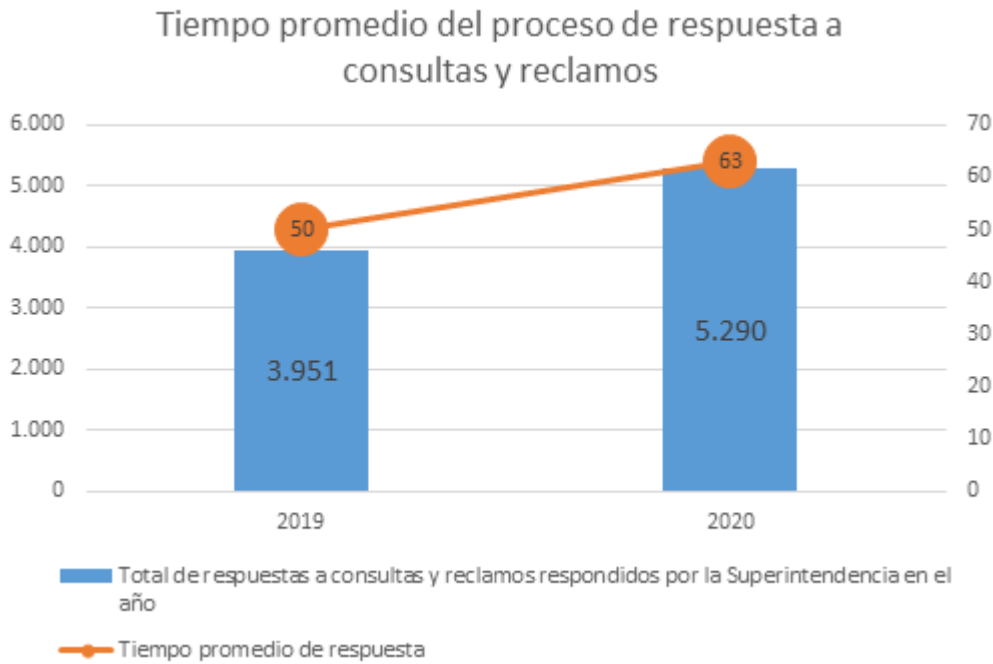


1. Atención de clientes y ciudadanos

a. Tiempo promedio del proceso de consultas y reclamos.

El año 2020 y frente al aumento sostenido de procedimientos concursales que a su vez, tienen impacto directo en el número de consultas y reclamos que esta Superintendencia debe responder dentro del ámbito de la fiscalización, el Servicio logró dar respuesta en un contexto de pandemia a 5.290 consultas y reclamos en un tiempo promedio de 63 días. Esta cifra es muy superior a las 3.951 consultas y reclamos respondidos el año 2019.

A continuación, se presenta de forma gráfica, la información del tiempo de respuesta y la cantidad de reclamos y consultas, correspondiente a los años 2019 y 2020:



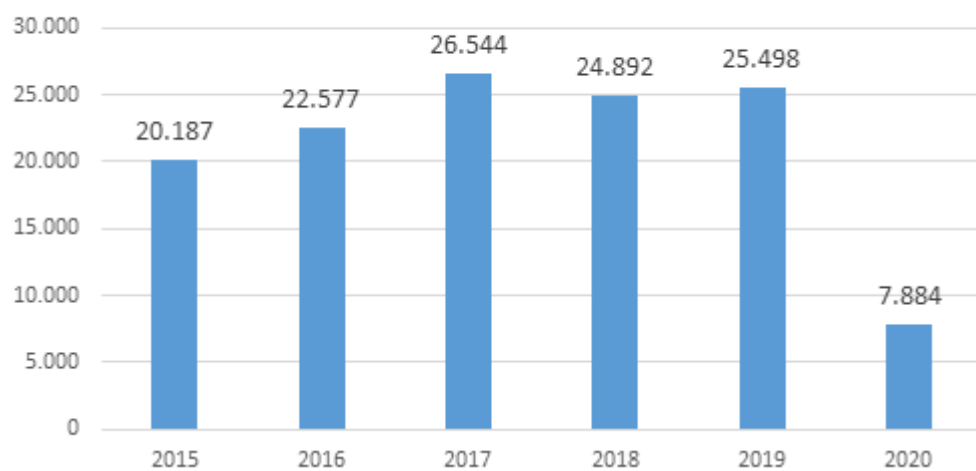
- a. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

En el ámbito de la respuesta a solicitudes de acceso a la información pública, pese a las dificultades ocasionadas por la pandemia, que implicó un tiempo mayor en la gestión y tratamiento de la documentación debido a la modalidad de teletrabajo que se tuvo que instaurar, así también, al aumento importante en la complejidad de las solicitudes ingresadas y la cantidad de documentación requeridas en ellas, se logró dar respuesta a un 99,33% de las solicitudes de información en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

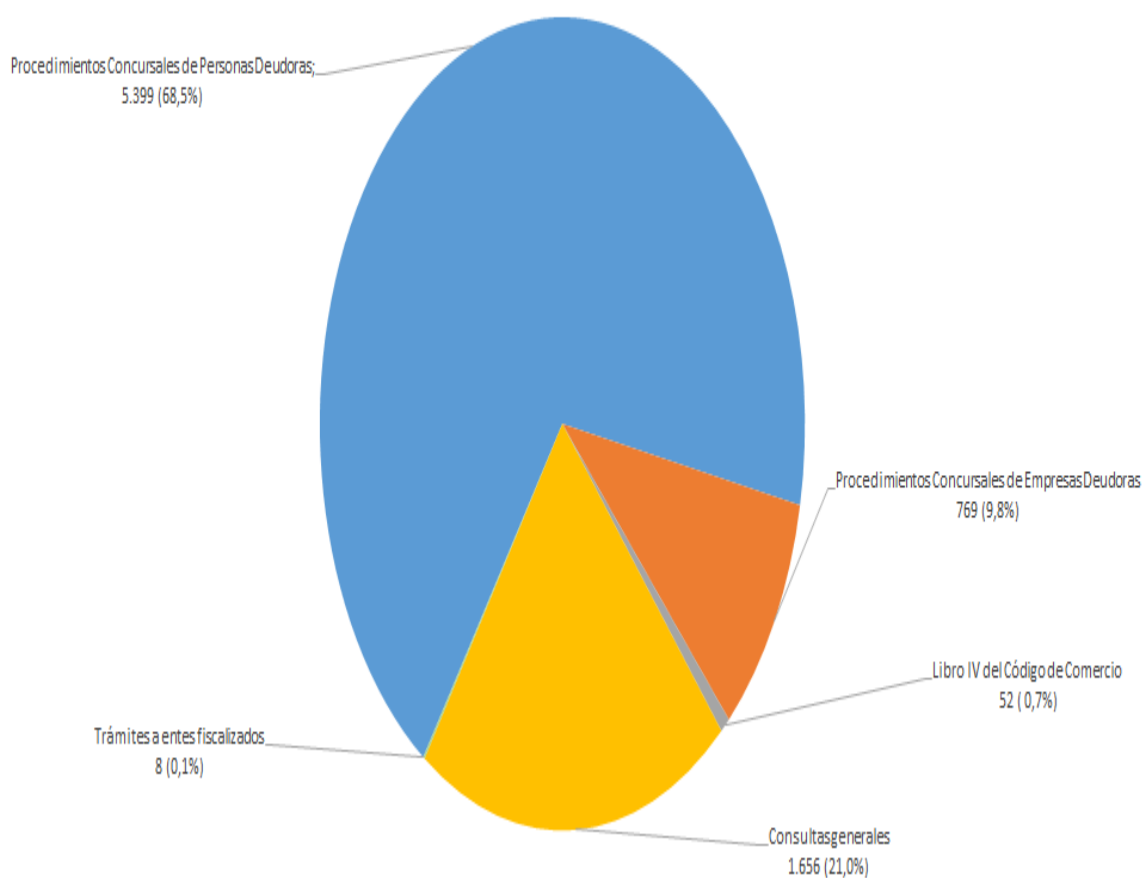
- a. Atención de público presencial

La atención de clientes y ciudadanos es un producto estratégico del Servicio que ha alcanzado gran relevancia, especialmente desde la entrada en vigencia de la ley 20.720, dado que se amplió la oferta de servicios proporcionados hasta ese entonces, en especial, debido a que el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora se lleva íntegramente a cabo en las dependencias del Servicio y también, debido al rol fiscalizador de la Superintendencia en cuanto a los procedimientos de liquidación (empresas y personas) y el procedimiento de reorganización de empresas. Lo anterior conlleva a que constantemente El Servicio reciba consultas sobre dichos procedimientos. En el contexto COVID-19 y con las restricciones de movilidad interpuestas por la autoridad sanitaria, como era de esperar, las atenciones presenciales disminuyeron, pasando de 25.498 atenciones presenciales el año 2019 a un total de 7.884 en el año 2020.

Evolución atenciones presenciales



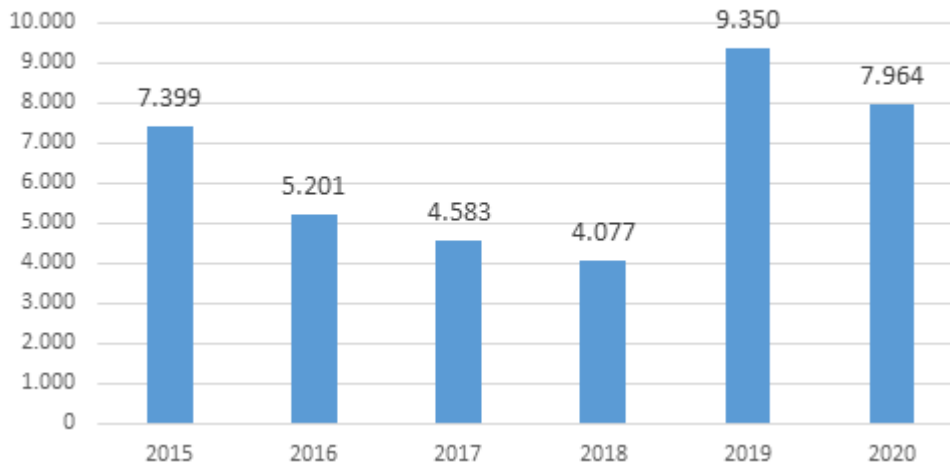
Distribución motivos de consulta en el canal de atención presencial.
Periodo: 1 enero al 31 diciembre 2020



c.1 Canal de atención telefónico

Durante el año 2020 se registraron 7.964 atenciones telefónicas, de las que 4.770 corresponden a la Región Metropolitana y 3.194 a otras regiones. Esto representa una disminución respecto del 2019, año en el que a nivel nacional se realizaron 9.350 consultas a través de este canal. A continuación, se presentan las atenciones telefónicas realizadas.

Evolución atenciones telefónicas



Distribución de atenciones presenciales y telefónicas:

Distribución de atenciones presenciales y telefónicas.
Periodo: 1 enero al 31 diciembre de 2020

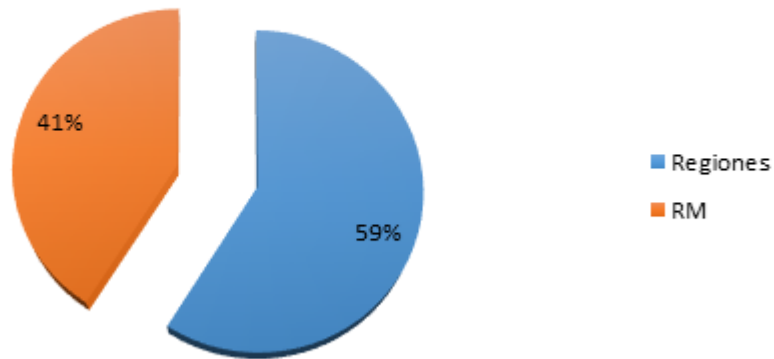


3. Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Desde el inicio de la Ley N° 20.720 a diciembre de 2020, el total de personas acogidas a renegociación ascienden a 6.427. Se han celebrado un total de 13.107 audiencias de las que 12.112 terminaron en acuerdo, es decir, una tasa de éxito del 92%.

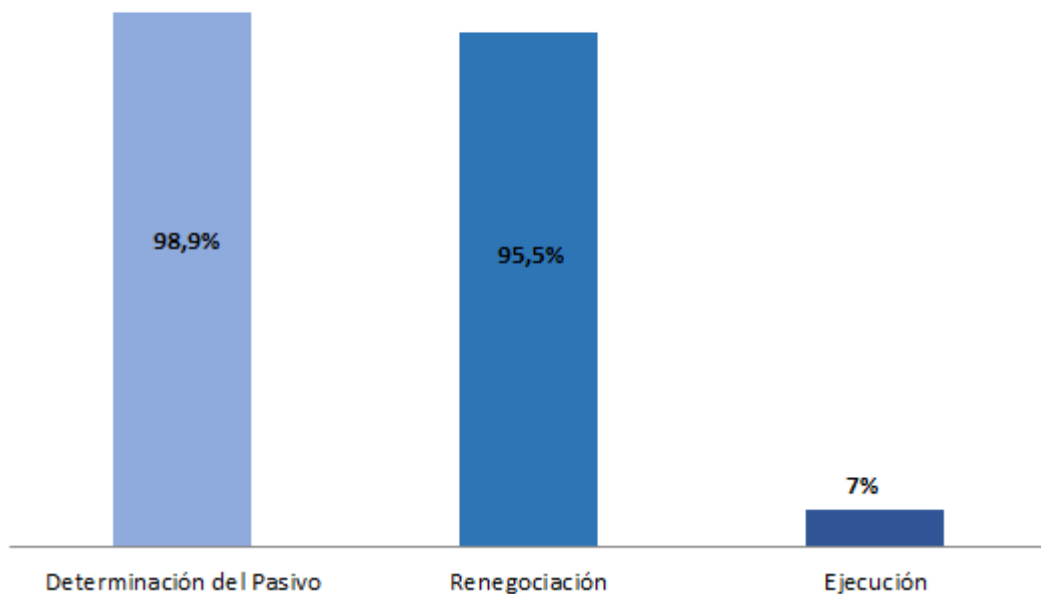
Durante el año 2020 los procedimientos asociados a la renegociación de la persona deudora, se generaron mayoritariamente en regiones con un 59% y un 41% para la región Metropolitana, manteniendo el comportamiento que tuvo el año 2019 de 66,7% y un 33,3% para la región metropolitana.

Renegociaciones a nivel nacional 2020



A nivel nacional, esta Superintendencia facilitó 1.832 audiencias, de las cuales 847 corresponden a determinación del pasivo, 928 a renegociación y 57 a ejecución. Se llegó a acuerdo de renegociación en el 95,5%, aumentando el resultado obtenido el año 2019 de un 93%.

Porcentaje de Acuerdos por tipo de Audiencias 2020



Respecto de los procedimientos de renegociación terminados durante el 2020 y en línea con otorgar a la ciudadanía solución al problema del sobreendeudamiento de forma eficiente, el 48,4% de estos procedimientos terminó en 75 días hábiles o menos, no cumpliéndose la meta para el año de un 95%.

Lo anterior se debió a que los procedimientos concursales de Renegociación de la Persona Deudora estuvieron suspendidos desde el día 17 de marzo del 2020, debido a la situación de emergencia COVID-19 que no permitía efectuar las Audiencias de Renegociación de forma presencial, afectando el resultado del indicador. Dado lo anterior, la Superintendencia tuvo que implementar medidas extraordinarias para dar continuidad a los Procedimientos, habilitando la celebración vía telemática de las audiencias en resguardo de la salud de los intervinientes, a través de las cuales se sustancia el referido procedimiento, las que se iniciaron a modo de marcha blanca el 28 de mayo de 2020.

Finalmente, la tramitación de los Procedimientos Concursales de Renegociación de la Persona Deudora, y los plazos asociados a los mismos, se reanudaron en todo el territorio nacional a contar del 29 de mayo de 2020. Con posterioridad, se debieron reagendar audiencias con cada deudor conforme a las condiciones individuales y restricciones propias de la comuna de residencia, y de la comuna de celebración de audiencias, según correspondiese.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Para 2021, sin duda, el desafío es seguir contribuyendo con nuestros procedimientos concursales al fortalecimiento de la economía nacional, marcada aún por los efectos de la pandemia.

Fortalecimiento de la fiscalización

Se implementará el nuevo sistema de gestión de la Fiscalización Avanzado (SOFIA), que permitirá adoptar de manera más eficiente acciones tanto preventivas como correctivas para abordar de manera sistémica el incumplimiento de los sujetos fiscalizados (liquidadores, veedores, martilleros), a través de la metodología de Fiscalización Basada en Riesgo.

Para el año 2021, se prevé continuar con el análisis y caracterización de figuras de incumplimiento, a fin de valorar y aplicar acciones para una cantidad mayor de riesgos, lo que permitirá modelar de manera más precisa las conductas de riesgo, afectándolas a través de acciones proporcionales al eventual incumplimiento o delito, según corresponda.

Digitalización /Automatización de servicios

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, para el año 2021 potenciará la innovación tecnológica para mejorar la digitalización de sus trámites y canales de atención. A la fecha, el Servicio cuenta con el 100% de sus trámites digitalizados. Sin perjuicio de lo anterior, parte de los compromisos para este año es incorporar una herramienta de analítica web a los últimos dos trámites digitalizados, que corresponden a Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) e Inscripción Nómina de Síndicos de Quiebras. Esto permitirá verificar que dichos trámites estuvieron disponibles para ser realizados a través del canal digital durante el 2021.

Adicionalmente, se seguirá trabajando para incorporar la Clave única en el acceso a los trámites del Servicio y, además, adecuar los modelos de datos para perfeccionar los expedientes de cada procedimiento.

Se implementará en el sitio web institucional, www.superir.gob.cl el acceso a “Mi Portal Superir”, el que facilitará a los usuarios y usuarias la solicitud virtual de los certificados que les acredita estar afecto a alguno de los procedimientos concursales, así como también les permitirá acceder a la plataforma de OIRS del Servicio, y hacer consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Herramientas de apoyo a las Pymes

En el ámbito de apoyo a las pymes, se proyecta fortalecer el uso de las Asesorías Económicas de Insolvencia (AEI), y dar a conocer también, en forma complementaria, los instrumentos que les permitirán conocer de manera temprana los indicadores de insolvencia. Para esto último, se realizará difusión de la “Calculadora Pymes” disponible en el sitio web de la Superintendencia.

Continuación discusión y promulgación Proyecto de Ley Boletín 13802-03

Para el año 2021, se espera sea promulgado el proyecto que moderniza la Ley 20.720, que a la fecha se encuentra en tramitación en el Senado, tras ser despachado por la Cámara.

El perfeccionamiento que se busca hacer a la actual Ley, permitirá a más emprendedores y familias de nuestro país acceder a una Ley de Insolvencia y Reemprendimiento adaptada a sus necesidades y que les permita efectivamente reemprender en un menor plazo y a un costo mucho más bajo.

El cambio legal está orientado entre otros a:

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

Continuación Educación Financiera

En materia de Educación Financiera, el objetivo será potenciar el programa, especialmente en los segmentos de Mipes y entre las personas más golpeadas por la crisis económica, producto de la pandemia, con la finalidad de llegar de manera oportuna con la información a la ciudadanía y elevar el nivel de educación financiera para que aprendan a detectar de manera preventiva situaciones de insolvencia.

Se continuará con las Charlas de educación financiera, en todo el país, de modo telemático, promoviendo el uso de la plataforma “Tenla Clara” y las herramientas que entrega la Ley N.º 20.720.

El Servicio buscará la firma de nuevos Convenios de colaboración, que permitan ampliar la cobertura de la Educación Financiera que imparte la Superintendencia, tanto con Universidades como con Instituciones públicas y privadas.

En cuanto a las Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento realizará al menos 10 Charlas de difusión de la Ley N° 20.720 con enfoque de género, dirigidas a mujeres indígenas, afrodescendientes, inmigrantes o del sector rural.

Superir en el ámbito internacional

Durante el año 2021, la Superintendencia participará en charlas y seminarios, de organizaciones internacionales para posicionar al Servicio como un referente en materia de insolvencia en el mundo.

Estos eventos son los siguientes:

- Uncitral (Mayo y diciembre 2021).
- Cámara Chileno Colombiana: Charla: Mecanismos de Recuperación Empresarial en Chile y Colombia.
- IAIR: Critical Building Blocks for Reform and Restructuring.
- "Cross-Border Insolvency. An opportunity for Latin-American Insolvency Jurisdictions".
- BANCO MUNDIAL - foro PYMES- Participación.

- “El sistema de insolvencia chileno y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento”. Capacitación al personal de la administración de justicia de México.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	40
.Anexo 2: Recursos Humanos	44
.Anexo 3: Recursos Financieros	55
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	62
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	64
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	65
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	65
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	66
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	68
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	69
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	71
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	72
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	73

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Misión Institucional

Contribuir con el desarrollo económico del país, velando por la efectividad y transparencia de los procedimientos concursales y de quiebras, a través de la fiscalización y facilitación de acuerdos en resguardo de sus intervinientes, promoviendo el reemprendimiento mediante la superación de la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Generar cambios en el acceso a mercados, despejar barreras de entrada a ellos y disminuir la burocracia gubernamental de modo de impulsar el emprendimiento e incrementar la productividad de la economía.
12	Actualización de la legislación relativa al reemprendimiento.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los entes fiscalizados, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.
3	Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos los usuarios/as en los distintos servicios que la Superir otorga a la ciudadanía.
4	Posicionar frente a la ciudadanía el procedimiento concursal de renegociación de la persona deudora, como una herramienta para resolver su situación de sobreendeudamiento o insolvencia financiera.
5	Fortalecer la autonomía de las coordinaciones regionales, acercando los servicios de la Superir a todos los ciudadanos/as del país.

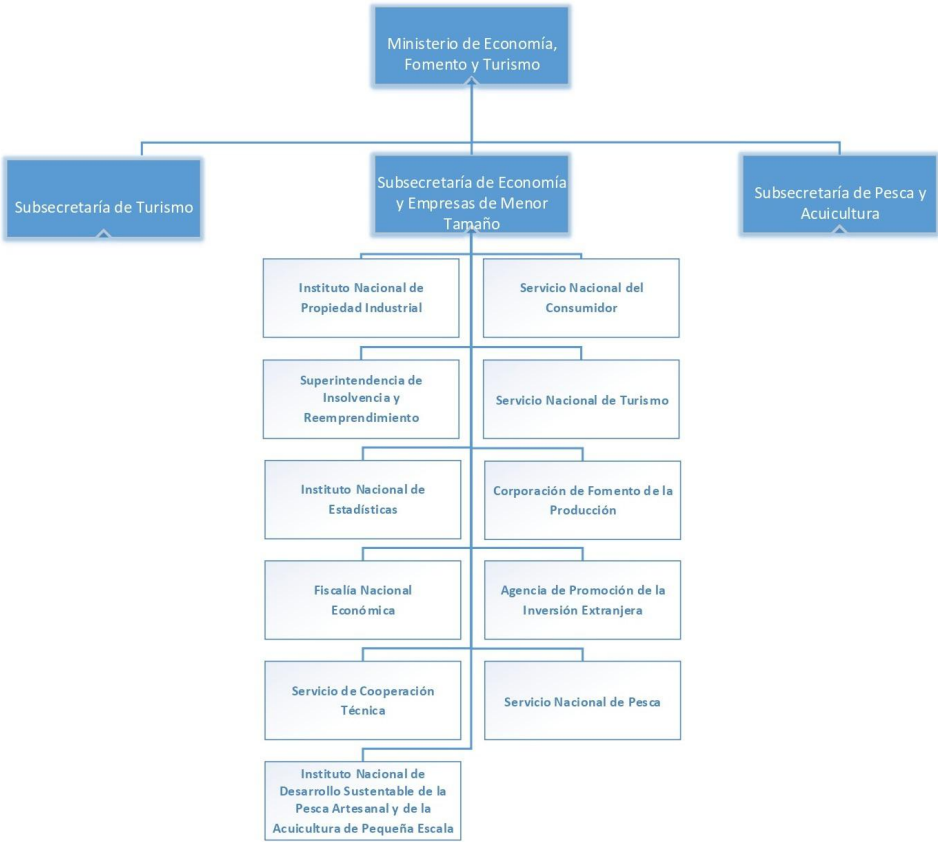
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

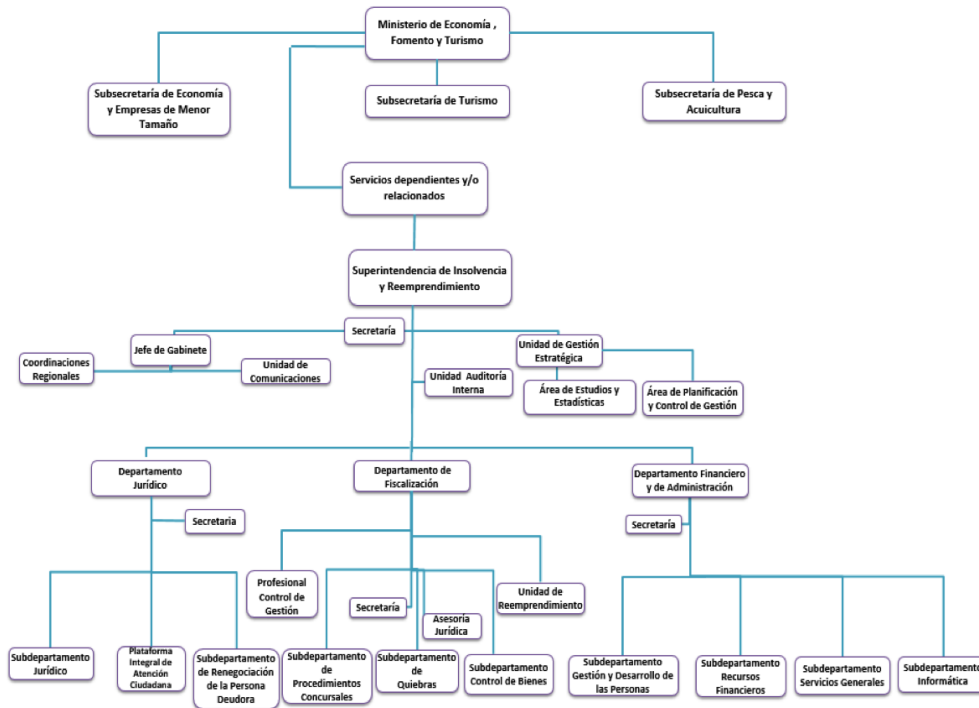
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Acreedores, Deudores y terceros interesados en los Procedimientos Concursales.	14.118.013
2	Órganos Administrativos y Jurisdiccionales.	237
3	Entes fiscalizados (Partes interesadas).	362

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

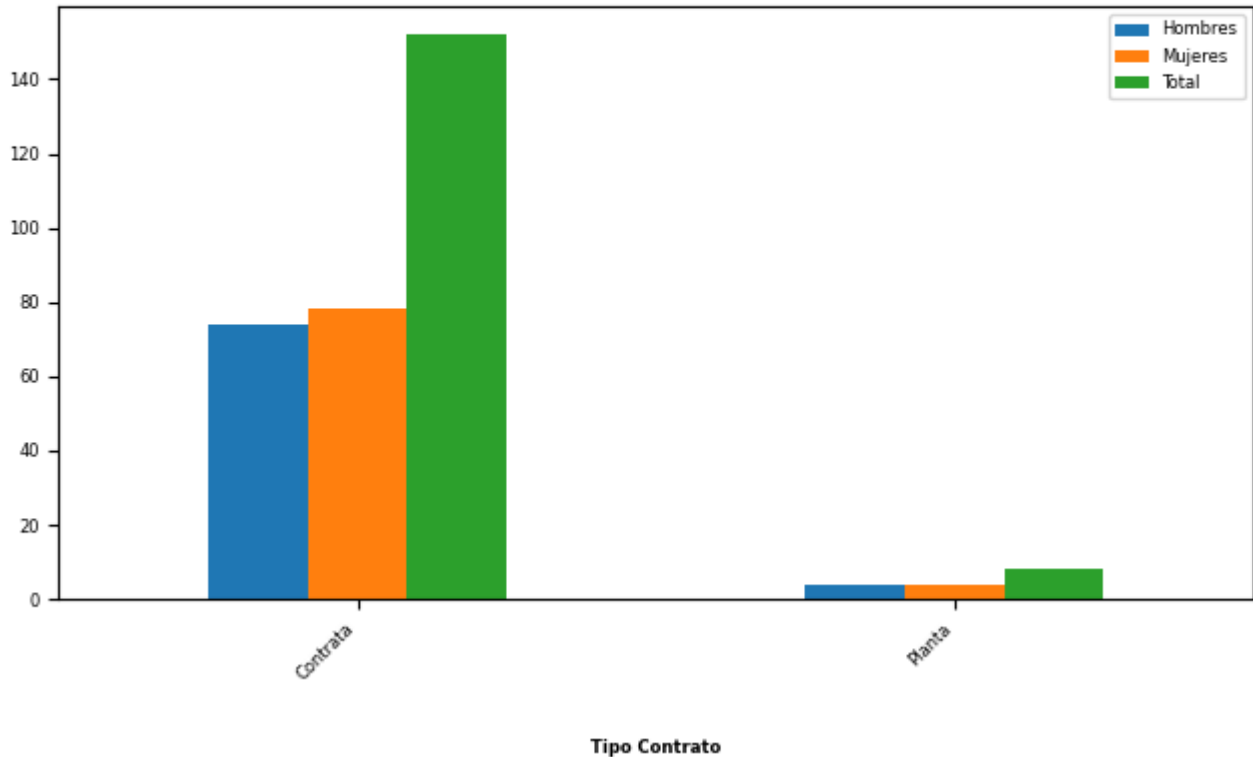


c) Principales Autoridades

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

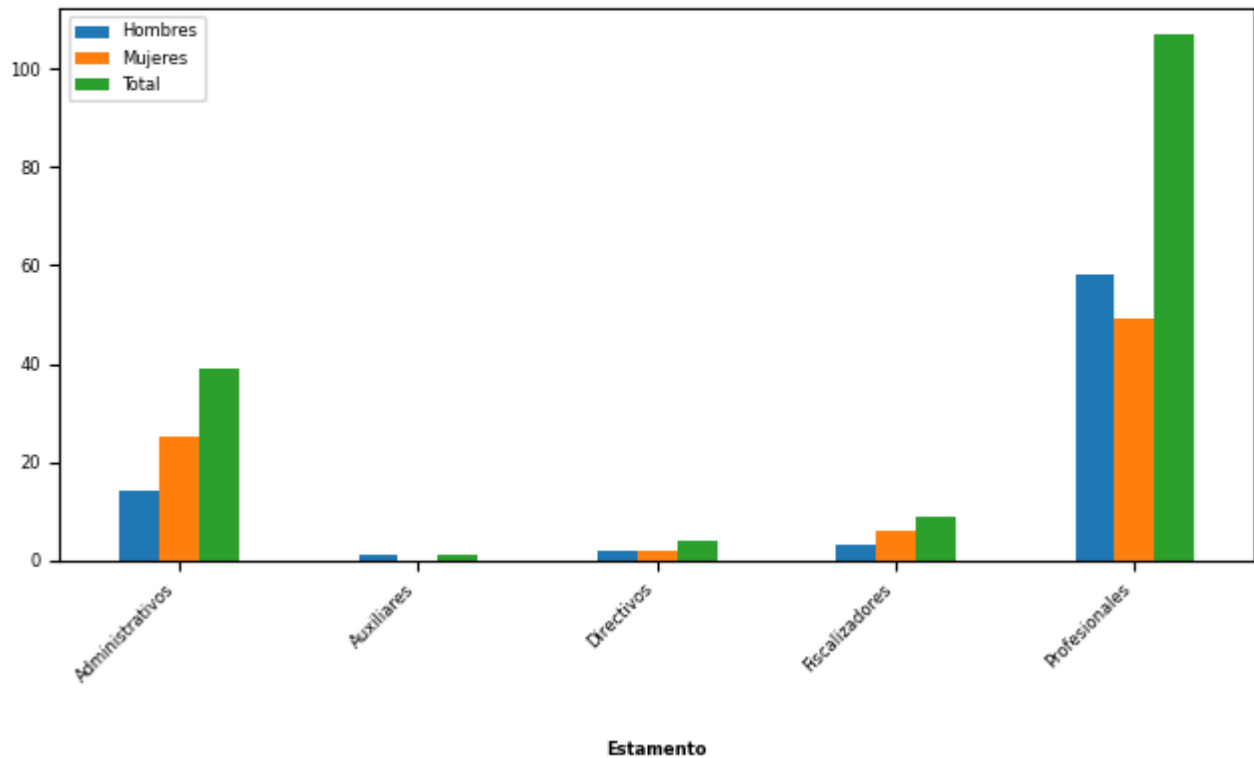
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



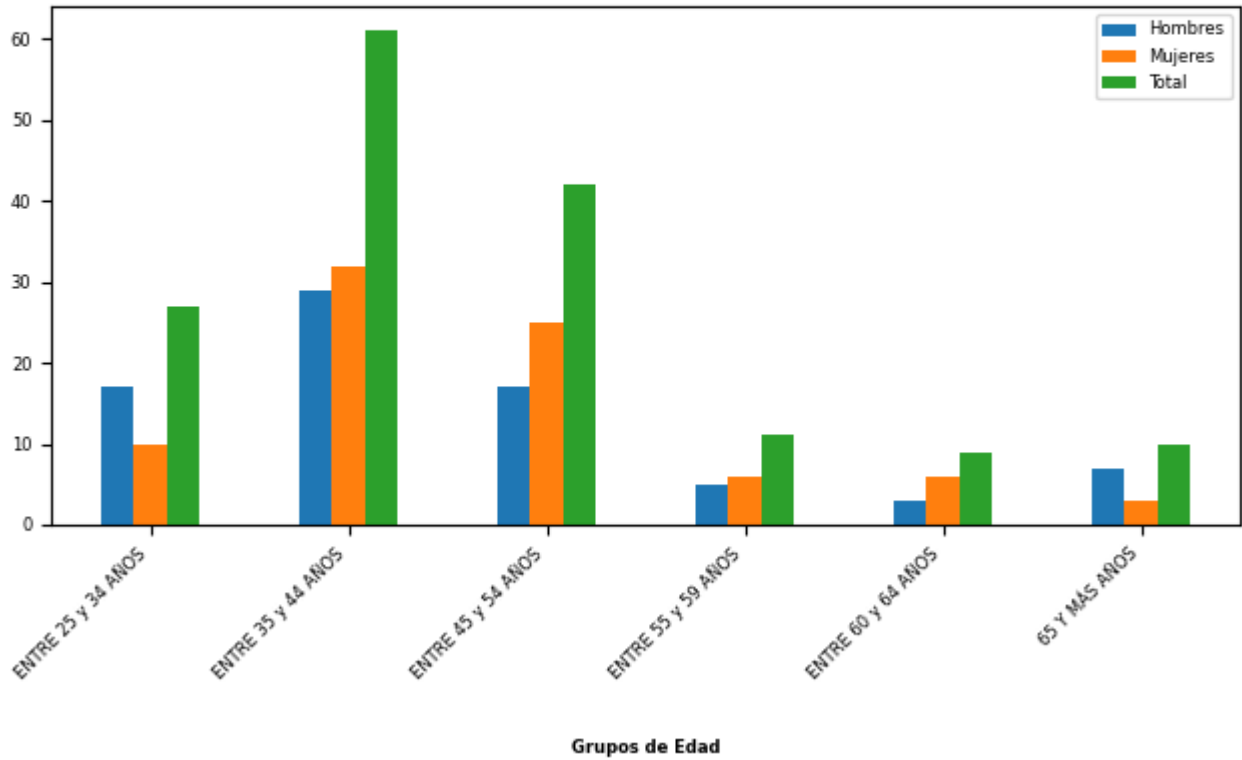
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	78	95,12	74	94,87	152	95,0
Planta	4	4,88	4	5,13	8	5,0
Total	82		78		160	
Porcentaje	51,25		48,75			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



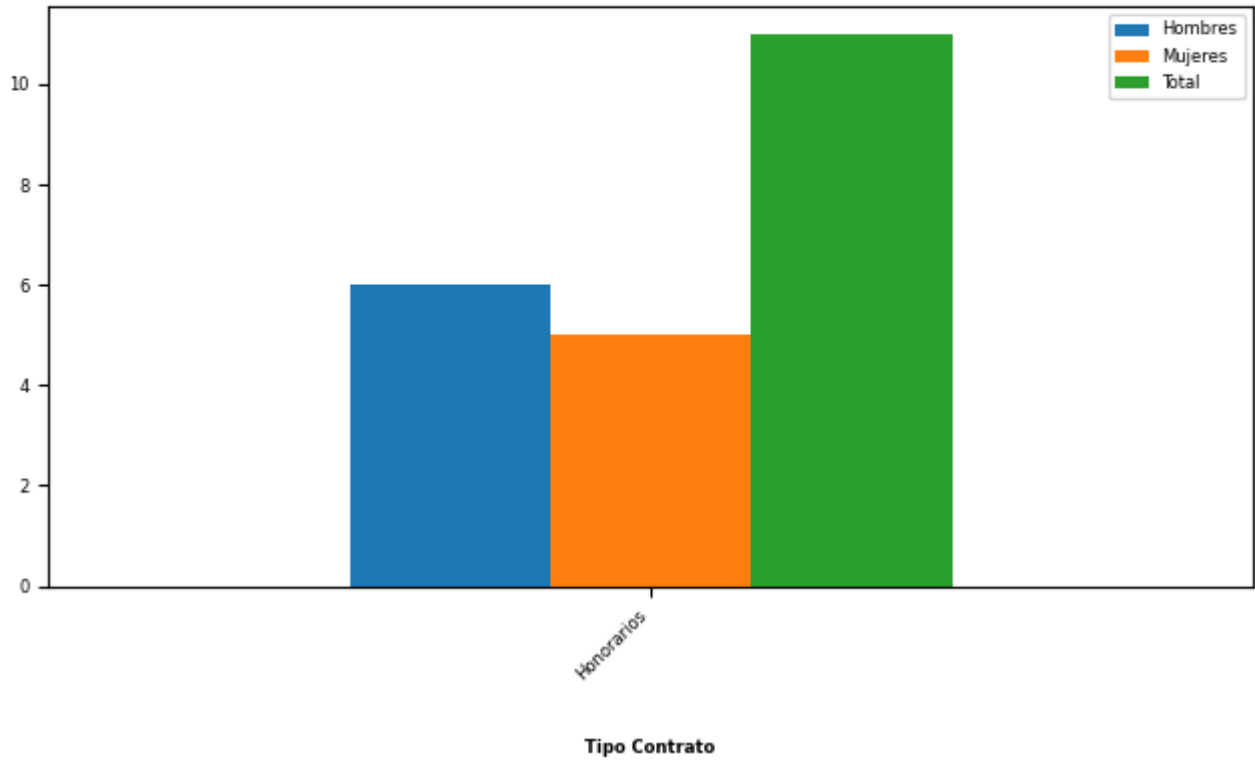
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	25	30,49	14	17,95	39	24,38
Auxiliares	0	0	1	1,28	1	0,62
Directivos	2	2,44	2	2,56	4	2,5
Fiscalizadores	6	7,32	3	3,85	9	5,62
Profesionales	49	59,76	58	74,36	107	66,88
Total	82		78		160	
Porcentaje	51,25		48,75			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



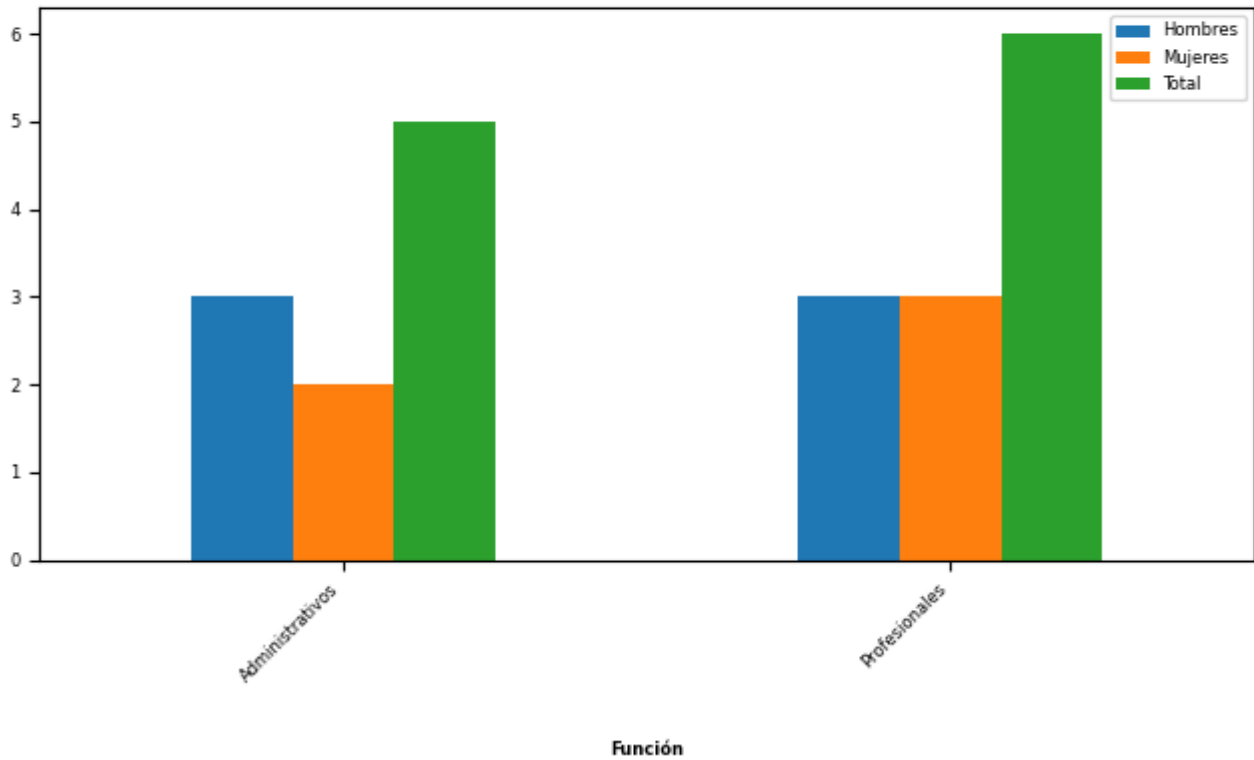
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	10	12,2	17	21,79	27	16,88
ENTRE 35 y 44 AÑOS	32	39,02	29	37,18	61	38,12
ENTRE 45 y 54 AÑOS	25	30,49	17	21,79	42	26,25
ENTRE 55 y 59 AÑOS	6	7,32	5	6,41	11	6,88
ENTRE 60 y 64 AÑOS	6	7,32	3	3,85	9	5,62
65 Y MÁS AÑOS	3	3,66	7	8,97	10	6,25
Total	82		78		160	
Porcentaje	51,25		48,75			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



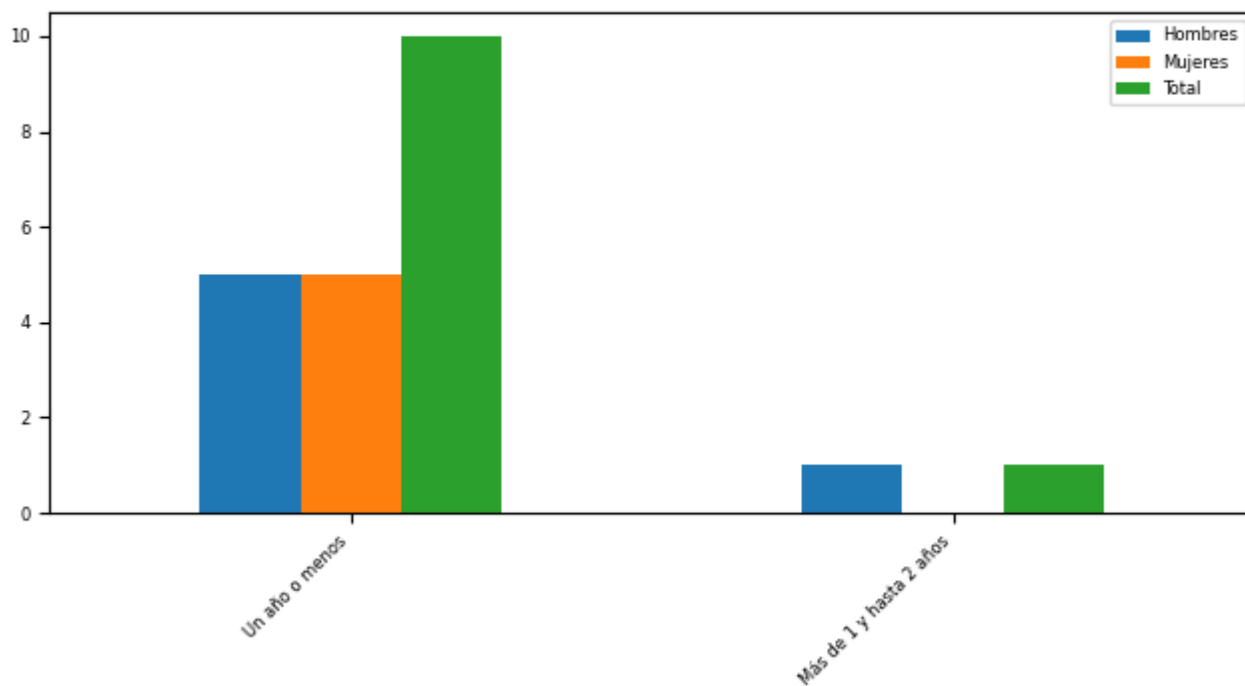
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	5	100,0	6	100,0	11	100,0
Total	5		6		11	
Porcentaje	45,45		54,55			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	2	40,0	3	50,0	5	45,45
Profesionales	3	60,0	3	50,0	6	54,55
Total	5		6		11	
Porcentaje	45,45		54,55			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	5	100,0	5	83,33	10	90,91
Más de 1 y hasta 2 años	0	0	1	16,67	1	9,09
Total	5		6		11	
Porcentaje	45,45		54,55			

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	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	5	9	3
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	11	6
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	83%	81%	50%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	5	9	3
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	5	9	3
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	6	11	6
(b) Total dotación efectiva año t	159	160	160
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,77%	6,88%	3,75%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	0	0	0
Otros retiros voluntarios año t	2	5	4
Funcionarios retirados por otras causales año t	4	6	2

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	6	11	6

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	7	11	6
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	6	11	6
Porcentaje de recuperación (a/b)	116%	100%	100%

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	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	8	8	8
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	4	7	0
(b) Total Contratos efectivos año t	151	152	152
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	2,65%	4,61%	0,00%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	155	158	149
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	97,48%	98,75%	93,12%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	2.138	2.506	2.760
(b) Total de participantes capacitados año t	985	624	650
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	2,17	4,02	4,25

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	1	0
(b) N° de actividades de capacitación año t	18	10	18
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	11,11%	10,00%	0,00%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
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	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	16	112	140
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,10	0,70	0,88

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	15	16	34
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,09	0,10	0,21

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	32	16	23
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,20	0,10	0,14

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	604	528	228
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	3,80	3,30	1,43

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	138	136	139
Lista 2	2	2	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	140	138	139
(b) Total Dotación Efectiva año t	159	160	160
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	88,05%	86,25%	86,88%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	6	11	6
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	0,00%	33,33%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	2
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)			100,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	2
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	2
Porcentaje (a/b)	%	%	100%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	6.436.347	6.764.722	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	77.003	118.845	1
APORTE FISCAL	6.323.459	6.597.388	2
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	35.885	48.489	3
GASTOS	6.404.693	6.711.817	
GASTOS EN PERSONAL	4.690.413	4.709.509	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	879.185	762.185	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	650.619	1.172.968	6
INTEGROS AL FISCO	0	494	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	184.476	66.661	7
RESULTADO	31.654	52.905	8

Notas:

- 1: 1. Mayor ingreso por reconocimiento de cobro de subsidios por incapacidad laboral en comparación al año 2019, como resultado del aumento del número y días de licencia médicas presentadas por funcionarios de la Superir
- 2: 2. Mayor aporte fiscal por aumento de recursos destinados a solventar el pago de Honorarios de Liquidadores, correspondiente al pago de 30 UF.
- 3: 3. Incremento en el reconocimiento Subsidios por incapacidad laboral pendientes de cobro provenientes de años anteriores.
- 4: 4. Mayor gasto en personal según dotaciones vigentes durante el período 2020
- 5: 5. Menor gasto operativo a consecuencia de situación de pandemia
- 6: 6. Aumento de solicitudes de pago de Honorarios de Liquidadores que intervinieron en procesos de liquidación carentes de bienes o insuficientes para atender dicho requerimiento.
- 7: 7. Disminución de gasto en activo no financiero, durante el año 2020 se suspenden gastos programados (Dipres)
- 8: 8. Menores gastos devengados en relación a los ingresos.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	6.500.915	6.695.588	6.764.722	-69.134	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	34.806	34.806	118.845	-84.039	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	31.872	31.872	115.507	-83.635	
	99		Otros	2.934	2.934	3.338	-404	
9			APORTE FISCAL	6.465.773	6.660.446	6.597.388	63.058	
	01		Libre	6.465.773	6.660.446	6.597.388	63.058	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	336	336	48.489	-48.153	
	10		Ingresos por Percibir	336	336	48.489	-48.153	
			GASTOS	6.500.915	6.769.202	6.711.817	57.385	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.600.773	4.714.901	4.709.509	5.392	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	849.413	803.703	762.185	41.518	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	851.533	1.174.771	1.172.968	1.803	
	01		Al Sector Privado	850.080	1.173.318	1.171.783	1.535	
		283	Para Cumplimiento Artículo 37 del Libro IV del Código de Comercio	5.318	1.318	0	1.318	1
		285	Para Cumplimiento Artículo 40, Ley N° 20.720	844.762	1.172.000	1.171.783	217	
	07		A Organismos Internacionales	1.453	1.453	1.185	268	
		006	Asociación Internacional de Reguladores por Insolvencia	1.453	1.453	1.185	268	
25			INTEGROS AL FISCO	10	504	494	10	
	01		Impuestos	10	10	0	10	
	99		Otros Integros al Fisco	0	494	494	0	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	199.186	75.323	66.661	8.662	
	04		Mobiliario y Otros	3.931	2.086	2.017	69	
	05		Máquinas y Equipos	2.450	857	0	857	
	06		Equipos Informáticos	41.553	16.154	15.815	339	
	07		Programas Informáticos	151.252	56.226	48.829	7.397	

Notas:

1:7. Menor gasto a lo programado, la ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes presentadas por terceros para hacer uso del pago de honorarios según señalado en Artículo 37, de Ley N° 18.175.

c) Indicadores Financieros

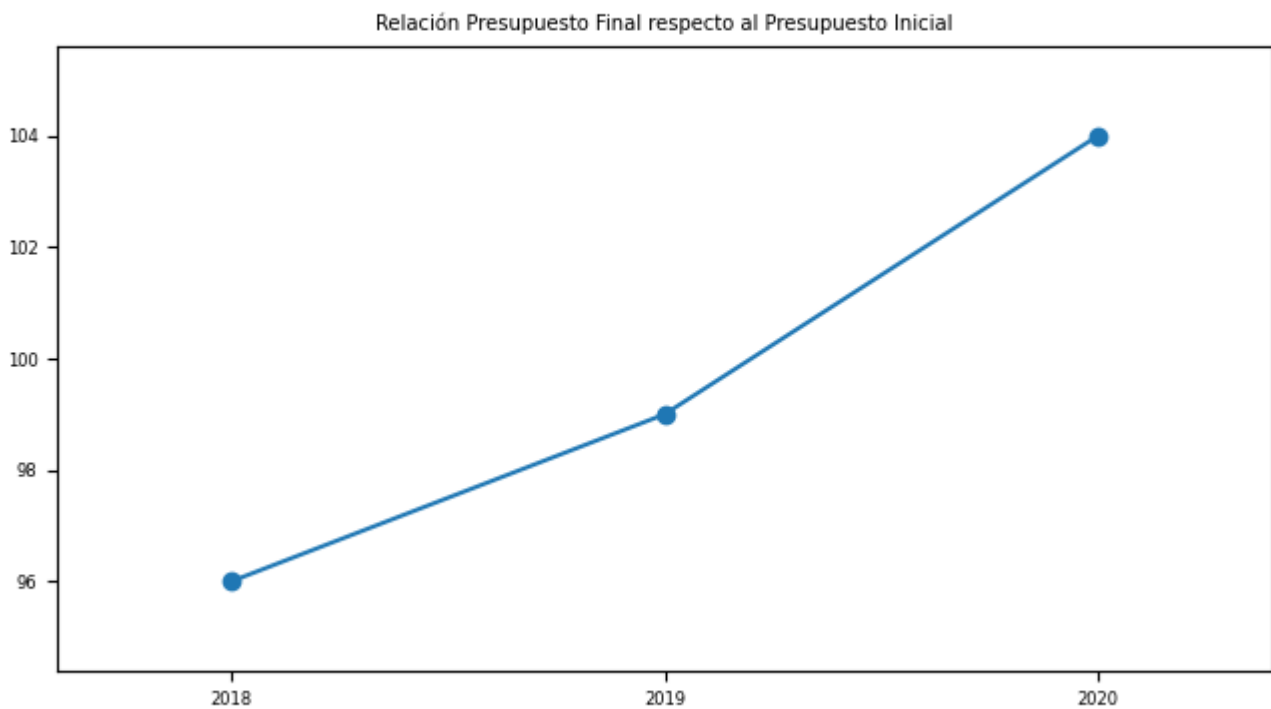
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
96,82	99,65	104,3

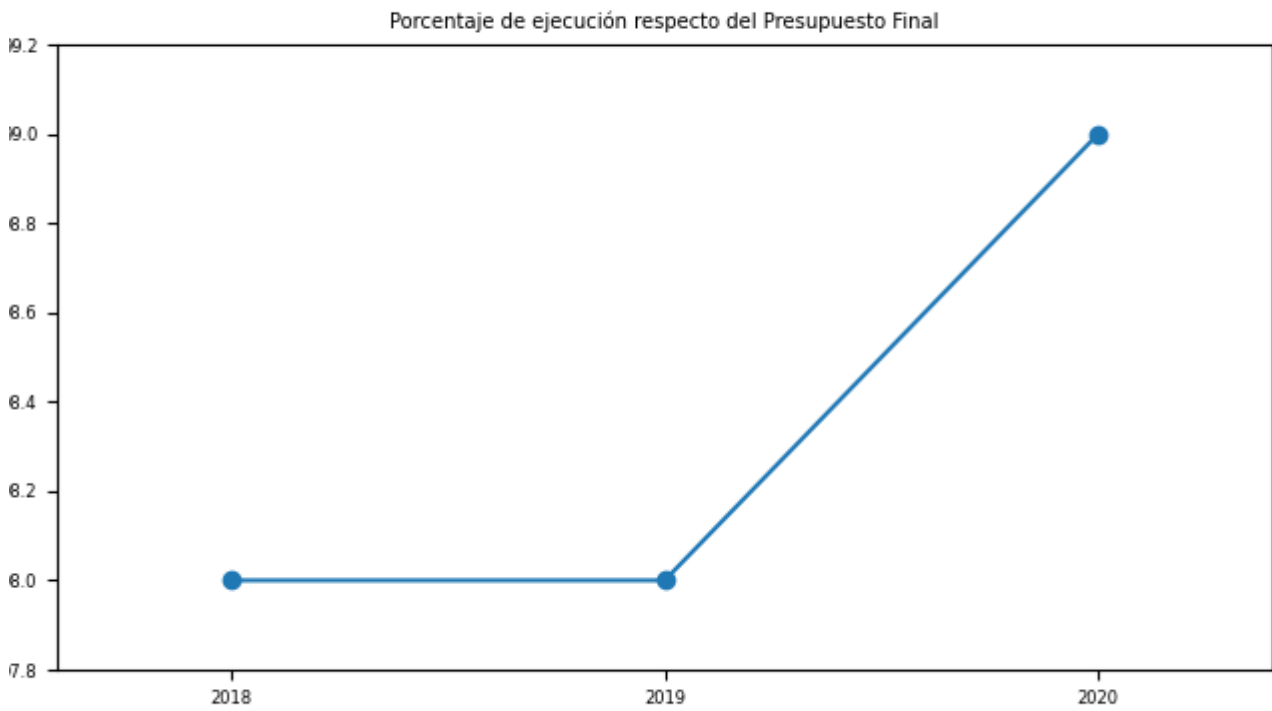


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
98,06	98,32	99,15



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

No aplica

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 76,4%

Atención de Clientes y Ciudadanos/as

Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/ Total de consultas y reclamos respondidos por la Superintendencia año t)

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (días)	38,0	37,0	50,0	63,0	36,0	57,1%
Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t	65.360	120.888	196.907	333.648	132.125	
Total de consultas y reclamos respondidos por la Superintendencia año t	1.720	3.287	3.951	5.290	3.620	

Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Porcentaje de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t con un tiempo de tramitación menor o igual a 75 días hábiles.

Fórmula de cálculo: (Número de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t con un tiempo de tramitación menor o igual a 75 días hábiles/Total de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	77,0%	94,0%	92,0%	46,0%	95,0%	48,4%
Número de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t con un tiempo de tramitación menor o igual a 75 días hábiles	743	1.107	1.056	426	1.368	
Total de Procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora terminados en el año t	962	1.175	1.147	934	1.447	

Fiscalización

Porcentaje de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t, del total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1.

Fórmula de cálculo: (Número de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t/Total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	8,0%	13,0%	18,0%	22,0%	18,0%	100,0%
Número de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t	212	302	402	440	360	
Total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1	2.498	2.376	2.173	2.040	2.043	

Fiscalización

Porcentaje de procedimientos de Liquidación fiscalizados con incautación tardía, respecto del total de procedimientos de Liquidación con incautación tardía, en el año t.

Fórmula de cálculo: (Número de procedimientos de Liquidación con incautación tardía fiscalizados en el año t/Total de procedimientos de Liquidación con incautación tardía en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	17,0%	25,0%	26,0%	80,0%	77,0%	100,0%
Número de procedimientos de Liquidación con incautación tardía fiscalizados en el año t	197	471	827	3.238	1.849	
Total de procedimientos de Liquidación con incautación tardía en el año t	1.136	1.859	3.169	4.030	2.414	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Proyecto de Ley Misceláneo de Productividad y Emprendimiento (Boletín N° 12025-03)	En Tramitación

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

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

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	Partida Presupuestaria	7
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO	Capitulo Presupuestario	25
Dotación	160		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	35	35,0
2.- Eficiencia Institucional	3	45	45,0
3.- Calidad de Servicio	3	20	20,0
Total	10	100	100,0

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					35%	35,0%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	16.97 % (47.00 / 277.00)*100	Cumple	5	5,0
2	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	46.81 % (22.00 / 47.00)*100	Cumple	5	5,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
3	Porcentaje de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t, del total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1.	18 %	22.00 % (440 /2040)*100	122.22 %	15	15,0
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (4 /4)*100	100.00 %	10	10,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					45%	45,0%
5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	79.04 % (828846.0 0 / 1048599.0 0)*100	Cumple	15	15,0
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	11,50 %	10.77 % (722771.0 0 / 6711817.0 0)*100	106.78 %	15	15,0
7	Índice de eficiencia energética.	Medir	68.94 kWh/m2 107960.00 /1566.00	Cumple	15	15,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					20%	20,0%
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Medir	86.63 % (2424.00 / 2798.00)*100	Cumple	5	5,0
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	75,00 %	75.00 % (15.00 / 20.00)*100	100.00 %	5	5,0
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	113.81 días 159556.00 /1402.00	Cumple	10	10,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					100,0%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					6,6% (100% del Bono)	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	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 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	No Aplica
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	No Aplica
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	Se diseñó un Plan de Seguimiento y Monitoreo según las orientaciones del protocolo para levantar información sobre el desarrollo de procesos de denuncia e investigación, el cual fue aprobado por el Área Jurídica de la Superintendencia y evaluado al 15 de noviembre de 2020. También se realizó una encuesta para evaluar los resultados de la implementación del procedimiento, donde se efectuó un comparativo entre los resultados obtenidos en los años 2018 y 2019. El año 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones relacionadas con la difusión del Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de la Superintendencia: Curso “Enfoque de Género y Equidad”, impartido por consultora Bienestar Humano (Participaron 20 funcionarios/as), Curso sobre “Acoso Laboral”, impartido por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) (Participaron 14 funcionarios/as) y el Curso “Inducción a la Políticas Pro- Equidad de Género” impartido por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (Participaron 24 funcionarios/as). Finalmente, se realizó una Jornada de prevención del maltrato acoso laboral y/o sexual, actividad de trabajo realizada con representantes de los diferentes estamentos de la Superintendencia, donde se recopilamos importantes insumos para la elaboración del Plan de Prevención del Servicio 2021.
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	No Aplica
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	La capacitación a funcionarias/os de la Superir en materia de género nivel avanzado tuvo una duración de 12 horas cronológicas y en ella participaron 20 personas. Esta capacitación fue dictada por la Consultora Externa, Bienestar Humano y se realizó entre los días 25 de mayo y 22 de junio del año 2020. Los y las participantes, correspondieron a jefaturas, profesionales y administrativos/as de la Superintendencia, que intervienen directamente en la aplicación del procedimiento de acoso laboral/sexual, personal que trabajan en atención de público y funcionarios/as que se desempeñan en áreas estratégicas del Servicio, a fin de que estas puedan replicar los conocimientos adquiridos al resto del Servicio.

Medidas	Resultados 2020
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	No Aplica
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	<p>Para el 2020, se comprometieron 18 charlas y se lograron ejecutar 23 charlas (Una presencial y 22 vía plataforma online). La realización de estas charlas tuvo como objetivo, acotar la brecha que existe en la cantidad de solicitudes de procedimientos concursales de Renegociación de la Persona Deudora y atenciones- ya sea presenciales o telefónicas- entre hombres y mujeres. Para lo anterior se incrementó la difusión de la normativa y se buscaron alianzas interinstitucionales. Si bien la institución se había comprometido a dictar charlas presenciales, de acuerdo a la nota metodológica (a), es importante destacar que, tras el anuncio de confinamiento en el mes de marzo del año en curso- debido al COVID-19- y ante la imposibilidad de llevar a cabo las charlas de forma presencial, es que el Servicio optó por desarrollarlas a través de modalidad remota, desarrollándose con éxito las charlas programadas. El contenido principal de estas charlas fue el cómo acceder a la Renegociación y los beneficios de este procedimiento. También se entregaron conceptos básicos de Educación Financiera a través del proyecto "Tenla Clara" y el uso de la calculadora de la deuda.</p>
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	No Aplica
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	<p>Se cumplió con la elaboración y publicación de 12 boletines estadísticos en el año 2020. Dentro de la estructura del Boletín Estadístico mensual- publicado en la página web- se contempla un capítulo dedicado a Género con desagregación de estadísticas por sexo y región, considerando número de Atención a Público, Procedimiento Concursal de Renegociación y Procedimiento Concursal de Liquidación de Bienes. Además de la publicación de los boletines en la página web institucional, se realizó difusión de sus resultados a través de las redes sociales (Twitter y Facebook) y página web.</p>

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13802-03	Moderniza los procedimientos concursales contemplados en la Ley N°20.720, y crea nuevos procedimientos para micro y pequeñas empresas.	Disminuir la pérdida social y económica de la sociedad a través de una reasignación eficiente de los recursos, haciéndose cargo de las empresas que dejan de ser viables; agilizar y simplificar aspectos burocráticos de los procedimientos concursales actuales; crear procedimientos simplificados de rápida tramitación y bajos costos de administración para personas, micro y pequeñas empresas; e, incrementar las tasas de recuperación de créditos promoviendo reestructuraciones de pasivos antes que liquidaciones.	2020-09-22	Primer trámite constitucional en el Senado, Segundo informe de Comisión de Economía. Pasa a Comisión de Hacienda.	Mipes, ya que se crean dos nuevos procedimientos simplificados para este segmento (reorganización simplificada y liquidación simplificada) y ciudadanía en general, ya que se excluye el requisito de no haber emitido boleta de honorarios en los últimos dos años, para acceder al procedimiento de renegociación.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley:

Fecha de promulgación:

Fecha de entrada en Vigencia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

No aplica