

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
FOMENTO Y TURISMO

SUPERINTENDENCIA DE  
INSOLVENCIA Y  
REEMPRESARIAMIENTO

# Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo .....	3
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018.....	14
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	15
3. Resultados de la Gestión año 2017 .....	18
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022 .....	31
5. Anexos.....	34
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	35
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	35
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	37
c) Principales Autoridades.....	38
Anexo 2: Recursos Humanos.....	39
Dotación de Personal.....	39
Anexo 3: Recursos Financieros.....	49
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017 .....	55
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017 .....	57
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017) .....	58
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 .....	59
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 .....	64
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017. ....	65
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	66
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	67
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018 .....	68
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017 .....	69

# 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, el desarrollo de la innovación y la consolidación de la inserción internacional de la economía del país a fin de lograr un crecimiento sostenido, sustentable y con equidad, mediante la formulación de políticas, programas e instrumentos que faciliten la actividad de las unidades productivas del país y sus organizaciones corporativas y las instituciones relacionadas con el desarrollo productivo y tecnológico del país, tanto públicas y privadas, nacionales y extranjeras.

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento, coordinada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, es la hoja de ruta del Gobierno en materia de productividad. Está compuesta por 47 medidas –nueve proyectos de ley y 38 medidas administrativas- y fue construida a partir de cuatro objetivos estratégicos: (i) Promover la diversificación productiva e impulsar sectores con alto potencial de crecimiento, (ii) democratizar el emprendimiento y la innovación, (iii) aumentar la productividad y competitividad de nuestras pymes, apoyando su gestión, asociatividad y acceso a financiamiento, y (iv) fortalecer la institucionalidad y gestión del Estado para apoyar la competitividad del sector productivo, el 89 por ciento de las medidas propuestas han sido cumplidas.

Dentro de los logros alcanzados por los servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en 2017, podemos destacar:

### Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad dio paso a la creación del primer Laboratorio de Innovación Pública de Latinoamérica. Su mandato es desarrollar, facilitar y promover procesos de innovación dentro de las instituciones del Estado chileno que tengan como objeto final los usuarios.

Los distintos programas del Laboratorio de Gobierno han logrado movilizar a más de 5.500 personas, entre estudiantes, profesores y emprendedores, al alero de desafíos tan relevantes como mejorar las atenciones de salud, la eficiencia energética y la respuesta pública ante desastres naturales, entre otros. Adicionalmente, más de 2.200 funcionarios públicos a lo largo de Chile, están movilizados en pos de mejorar la gestión del Estado, compartiendo metodologías y buenas prácticas, a través de la Red de Innovadores Públicos.

Al alero de la Agenda, nació Escritorio Empresa, una plataforma electrónica en la cual distintos organismos públicos y organizaciones privadas interoperan para ofrecer en un solo sitio y de manera coordinada un conjunto de soluciones y servicios que las empresas y emprendedores requieren para iniciar y operar sus negocios de manera más eficiente. Hoy se realizan más de 170 mil trámites al mes mediante las más de 50 soluciones que se ofrecen a la realización de trámites y se han incorporado más de 150 municipios.

Otro hito fue la promulgación de la nueva Ley General de Cooperativas, en enero de 2016, la cual presenta un énfasis importante en inclusión y equidad y profundiza sobre los aspectos más importantes para resguardar el carácter participativo de este tipo de entidades, además de simplificar los trámites y requisitos para su constitución.

## Subsecretaría de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el período 2014-2017, se ha posicionado la industria del turismo en la agenda pública y avanzado significativamente en materias de promoción, inteligencia de mercado, sustentabilidad, inversión, competitividad, calidad y capital humano. El año 2015 se dio inicio a la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, el que contempla cinco componentes, a través de los cuales se han ejecutado iniciativas en conjunto con el sector público y privado, ejecutando durante el período 34,7 millones de dólares, lo que se suma a los presupuestos propios de otras instituciones.

Se potenció el desarrollo turístico sustentable en Áreas Silvestres Protegidas mediante la implementación del “Plan de acción de turismo sustentable en Áreas Protegidas del Estado 2014-2018”, y la gestión del uso público en parques y reservas nacionales mediante la inversión en infraestructura para visitantes en 14 Áreas protegidas del Estado por un monto de 3.751 millones de pesos.

Durante el período, hubo un Incremento significativo de los recursos destinados a promoción turística internacional, que durante el período 2014-2017 se asignaron más de 56 millones de dólares, inversión que se vio reflejada en el notable crecimiento de llegada de turistas extranjeros, que en 2017 alcanzó la cifra de 6,4 millones de turistas, lo que representa un crecimiento de 14,3%, respecto al año 2016, cifra con la que se duplicó la llegada de turistas en los últimos seis años. El aumento en la llegada de turistas ha estado acompañado con el incremento en el ingreso de divisas provenientes del gasto de los turistas extranjeros en el país, que acuerdo a las cifras preliminares, en 2017 el ingreso de divisas alcanzaría la cifra récord de 4.200 millones de dólares. Además, se logró el posicionamiento de Chile como destino de naturaleza y turismo aventura, lo que se ha visto reflejado en los reconocimientos obtenidos en los World Travel Awards como “Mejor destino de turismo aventura en el mundo” por segundo año consecutivo y “Mejor destino de turismo aventura de Sudamérica” por tercer año consecutivo.

## Subsecretaría de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

El Instituto Nacional de Desarrollo Sustentable de la Pesca Artesanal y de la Acuicultura de Pequeña Escala (INDESPA) ya es una realidad tras su aprobación en el Congreso. La iniciativa legal planteada desde la Subsecretaría de Pesca y Acuicultura busca mejorar la capacidad productiva y/o comercial de los sectores de la pesca artesanal y -por primera vez- de la acuicultura a pequeña escala. Lo anterior, debido a la importancia que tiene la actividad pesquera artesanal en el país y que se desarrolla en más de 460 caletas a lo largo de Chile. INDESPA contará con un presupuesto inicial de \$16 mil millones de pesos y de alrededor de \$25 mil millones en régimen para apoyar financieramente a los pescadores mediante la facilitación del acceso al crédito a pescadores artesanales, asistencia técnica y capacitación directa o indirecta a los beneficiarios en todo el país.

Además, después de ocho meses de trabajo, se lanzó el Plan Estratégico "Del Mar a mi Mesa 2017-2027" para aumentar el consumo de productos del mar en Chile, con una hoja de ruta al 2027. En ese plazo se propone dar un salto en la presencia de pescados y mariscos en la alimentación, pasando de los actuales 13 kilos a los 20 kilos per cápita, que hoy constituyen el promedio mundial de consumo.

Mediante los Comités de Manejo, durante el período 2014-2017, se promulgaron 10 planes de manejo, de los cuales 7 corresponden a peces, jibia y crustáceos y 3 corresponden a recursos bentónicos, comprometiendo a todo el sector con la conservación responsable de la actividad.

## Agencia de Promoción de la Inversión Extranjera. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014-2018 se realizó la transición desde el antiguo Comité de Inversiones Extranjeras a la nueva Agencia de la Promoción de la Inversión Extranjera, esto en el contexto de importantes cambios normativos impulsados por la aprobación de Ley 20.848, la que establece un nuevo marco e institucionalidad en estas materias. El Comité de Ministros creado por dicha ley, definió la estrategia de fomento y promoción de la inversión extranjera, la cual ha sido implementada por InvestChile, a través de la instalación de los procesos clave, las capacidades y la institucionalidad necesaria para incrementar sustantivamente la materialización de inversiones.

En el marco de la puesta en marcha de la Agencia y, en un trabajo conjunto con DIRECON-Prochile, se instalaron las Agregadurías de Inversión en mercados estratégicos: Tokio para atender Asia, San Francisco para América del Norte y Frankfurt para Europa, las que en conjunto constituyen la red internacional de InvestChile.

En cuanto a la instalación del proceso comercial de la agencia, durante el período, se diseñaron e implementaron las Estrategias Sectoriales de Promoción de Inversiones, las cuales permiten traducir la estrategia de fomento y promoción de la Inversión Extranjera Directa a los sectores priorizados y definir planes de promoción alineados y atingentes a las características de cada sector. Todo ello ha generado que, durante el año 2017, InvestChile realizara más de 106 actividades de promoción de inversiones, en Chile y el extranjero, destinadas a atraer inversiones en los sectores priorizados en cerca de 19 países.

Como resultado de las acciones implementadas, InvestChile está gestionando una cartera de 168 proyectos de inversión extranjera en diferentes etapas de desarrollo, asociados a la creación de más de 8 mil nuevos empleos potenciales y 6 mil 800 millones de dólares de inversión. Asimismo, durante el 2017, contamos con 31 proyectos en fase de materialización, asociados a la creación de 2.369 nuevos empleos y a 912 millones de dólares de inversión.

## Corporación de Fomento de la Producción. Avances de la Gestión 2014-2018

Un sello distintivo de la administración de CORFO durante este periodo ha sido el diseño e implementación del programa transforma, a través del cual se han potenciado 34 programas de especialización inteligente, aportando al desarrollo de sectores como la minería, turismo sustentable, agroalimentos, manufacturas avanzadas, economía creativa, pesca y agricultura y a plataformas habilitantes como logística, energía y agua e industrias inteligentes.

Con el objetivo de democratizar el emprendimiento y la innovación se logró un aumento significativo de la masa crítica de emprendimientos dinámicos apoyándose durante el periodo a 2.672 proyectos, además gracias al trabajo realizado por fortalecer el ecosistema emprendedor al finalizar el año 2017 se aprecia una Red de Apoyo a los Ecosistemas de Emprendimiento consolidada y presente en todas las regiones del país; esta red está compuesta por 30 Espacios Colaborativos de Coworking, 7 Espacios Hub Global, 3 Aceleradoras Corporativas en ejecución, 4 Aceleradoras de Sectores Estratégicos y 18 Incubadoras, además del apoyo 4 Programas de Aceleración de Sectores Estratégicos y una red de mentores con cobertura nacional que brinda un importante apoyo a las fases tempranas de creación de emprendimientos

La Agenda de Productividad incorporó por primera vez un enfoque social y de género a la política de emprendimiento. En el caso del emprendimiento social, se destinaron fondos especiales para iniciativas orientadas a impactar positivamente en asuntos medioambientales y sociales, financiando además el primer Hub Global social y el primer fondo de capital de riesgo con foco social.

En términos de género se creó The S-Factory, una iniciativa que opera bajo el alero de Start-Up Chile y que constituye el primer programa de apoyo al emprendimiento tecnológico femenino, orientado a la construcción de prototipos funcionales.

En el ámbito del financiamiento empresarial y estudiantil, se consolidó la gestión de la Gerencia de Inversión y Financiamiento, comenzando por dar una solución a los problemas generados por el atraso en los pagos de siniestros. Alineado con los objetivos de política pública de incentivar el financiamiento privado de proyectos tecnológicos se puso en operación un programa de capital de riesgo orientado exclusivamente a cubrir emprendimientos tecnológicos en etapas más tempranas de desarrollo (fondos de etapas tempranas tecnológicas - FET). La novedad del programa, es que además del financiamiento para la constitución de fondos, se desarrolló una cobertura con el objetivo de alinear los resultados obtenidos con los aportes privados efectuados a los fondos. Durante el año 2017 los primeros fondos FET materializaron inversiones en 11 empresas.

## Comité Innova Chile. Avances de la Gestión 2014-2018

A través del Comité InnovaChile, CORFO busca “promover que las empresas nacionales incorporen la innovación e I+D como estrategia para mejorar su productividad, sofisticación y diversificación productiva”, siendo sus desafíos: aumentar el número de empresas que incorporen la innovación como estrategia de competitividad y productividad, diferenciando las estrategias según el tipo de empresas y con participación de empresas de todo el país; y provocar una transformación para un Chile menos desigual y más desarrollado, brindando oportunidades y cambiando el cómo hacemos las cosas.

Al respecto podemos señalar que al 2017 se cuenta con 13 Centros de Extensionismo Tecnológico enfocados en sectores económicos estratégicos del país y operan en distintas regiones del país, que han atendido a más de 4.340 PYMES. Se apoyaron más de 800 proyectos de innovación en 2017, alcanzando un total de 2.028 en el periodo 2014-2017 en comparación con los 434 proyectos apoyados entre 2010 y 2013.

Como parte de la política de profundización en la investigación y desarrollo, es importante señalar que posteriores a las modificaciones a la Ley de I+D en 2012, esta tuvo un aumento sostenido en proyectos certificados alcanzando un máximo de \$76.500 millones en 2016, lo que se complementa a través de los subsidios con componentes de I+D, para lo cual se destina anualmente el 35% de su presupuesto.

Otro elemento importante a destacar ha sido el impulso a la innovación inclusiva, a través de convocatorias con enfoque de género para las líneas de Capital Humano para la Innovación y Voucher de Innovación, las que han apoyado en conjunto más de 146 proyectos por \$1.353 millones. El programa de Innovación Social también ha relevado la innovación desde las regiones, a partir de sus propias necesidades y oportunidades, contando con concursos en las regiones de Atacama, Aysén, Los Lagos, Antofagasta, Valparaíso, Coquimbo y Los Ríos.

Dentro de los principales logros del periodo se puede señalar es la incorporación de Chile a la RED EUREKA, la red de innovación e I+D más grande del mundo. InnovaChile ya ha realizado dos concursos con los diferentes países que incorporan esta red.

Finalmente, la calificación de “Buen Desempeño” obtenida en la Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) realizada por la Dirección de Presupuesto, permitió reflejar el trabajo realizado logrando constatar entre otros resultados, que el logro del fin y propósitos creados, y los instrumentos están claramente orientados a abordar las fallas de mercado que lo justifican; que no existe captura del programa por un grupo de empresas.

## Fiscalía Nacional Económica. Avances de la Gestión 2014-2018

En el período 2014 al 2017 la FNE ha experimentado una ampliación de atribuciones en materia de investigación y denuncia de ilícitos anticompetitivos, esto debido a la publicación de la Ley 20.945 de 2016 que perfecciona el Sistema de Libre Competencia en Chile y que modificó el DL 211 de 1973, normativa base para la FNE.

Con la mencionada modificación, la institución obtuvo la facultad de aprobar o no operaciones de concentración, siendo obligación la notificación por parte de las empresas en aquellos casos que excedan los umbrales determinados en la ley. Junto a ello, se otorgó la capacidad de realizar estudios en sectores económicos para efectuar recomendaciones normativas a entes económicos, se fortalecieron las sanciones a las infracciones a la Libre Competencia, se estableció la obligatoriedad de informar la participación en directorios de empresas competidoras cuando ellas exceden el 10% y también se establecieron condenas penales para el delito de colusión.

Para la implementación legal la FNE debió modificar su estructura y fortalecer la dotación de profesionales especializados en Libre Competencia. En cuanto a los casos más relevantes, cabe destacar para el período 2014 a 2017 la focalización en importantes mercados para la comunidad, dentro de ellos se encuentra el caso contra Agrosúper y otros (Caso pollos) presentado el 2011 y con sentencia en última instancia en el 2015 en la Corte Supremos donde se acogió ampliamente, tanto en sanciones como en valores de multas, lo requerido por la FNE. Similar situación, también en acuerdos colusorios sucedió con el caso contra CMPC y SCA (Caso Tissue) con la presentación el año 2015 y sentencia TDLC el año 2017.

A lo anterior se suman el logro a contar del año 2013 hasta la fecha de un 100% de efectividad en cuanto las sentencias, señalando por parte de las instancias TDLC y Corte Suprema, la decisión de acoger los Requerimientos presentados por parte de la FNE.

En materia de Advocacy la FNE continuó trabajando en el ámbito nacional con la difusión de los beneficios de la libre competencia y empoderó su participación a nivel internacional en prestigiosos organismos dedicados a esta materia como son la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la ICN (International Competition Network), ABA (American Bar Association), UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development). En el año 2017 el Fiscal Nacional Económico fue elegido miembro de la mesa directiva del Comité de Competencia de la OCDE, donde están representadas las más importantes agencias del mundo y el Jefe de División Estudios de Mercados FNE fue seleccionado para ocupar el cargo de Presidente del Competition Policy and Law Group de la APEC por los años 2018 y 2019.

## Instituto Nacional de Estadísticas. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante 2017, el INE elaboró y difundió más de 70 productos estadísticos continuos en diversas temáticas, con metodologías mejoradas y actualizadas con estándares exigidos por organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Naciones Unidas.

Entre los principales desafíos desarrollados durante este periodo destaca la realización del Censo de Población y Vivienda 2017, que contó con la masiva participación de más de 500 mil censistas que acudieron a 7.600 locales operativos distribuidos por todo el país, arrojando los primeros resultados definitivos en diciembre 2017 con un total de 17.574.003 personas y 6.499.355 viviendas censadas. Otro aspecto a destacar es el desarrollo y profundización del Programa de Modernización en las áreas de Planificación Estratégica, Procesos, Gestión de Personas y Tecnologías, constituyéndose en una fuerte inyección de activos, especialmente en el ámbito informático.

Todo lo mencionado es una muestra del permanente trabajo del INE por el aseguramiento de la calidad de la información que entrega, por la comparabilidad y por la homologación de las estadísticas que elabora; así como del importante esfuerzo de modernización para la mejora en la gestión institucional.

## Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Avances de la Gestión 2014-2018

INAPI consolidó sus operaciones como Autoridad Internacional para la Búsqueda y del Examen Preliminar de Patentes (ISA/IPEA, por sus siglas en inglés) en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes, lo que en la práctica significa que pasó a ser una de las 21 oficinas de patentes más importantes del mundo, siendo la segunda oficina en la región junto a Brasil, y la segunda en el mundo de habla hispana junto a la oficina española, capaz de desarrollar informes internacionales de patentabilidad.

Durante el año 2017 se recibieron un total de 33.223 solicitudes de marcas nuevas, y 45.008 si se consideran estas solicitudes por una categoría de productos y servicios durante el año 2017. Nuevamente se mejoraron los estándares en los tiempos de tramitación, donde las solicitudes de registro de marcas se obtuvieron en 5,6 meses promedio, bajando por cuarto año consecutivo. Una de las prioridades de INAPI es reducir la antigüedad del stock solicitudes de patente, durante el año 2017 se gestionaron 2.757 solicitudes ingresadas en el año 2013 o anteriores, disminuyendo el stock de solicitudes de esos años en un 59%. Además, este logro se refleja en que la tramitación de una patente sin oposición tiene un horizonte de tramitación de 4,0 años en promedio, lo que implica una reducción de 5% respecto del año 2016.

En materia de gestión de personas, durante el año 2017 se dio inicio en INAPI al primer piloto de Teletrabajo en el Estado de Chile, en el que 17 funcionarios trabajan 4 días a la semana desde sus hogares. Los resultados evidencian una mejora en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en un contexto donde se aumentó la producción institucional tanto en marcas como patentes.

## Servicio de Cooperación Técnica. Avances de la Gestión 2014-2018

La Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento propuso un ambicioso plan para mejorar las condiciones de nuestras empresas de menor tamaño. A través de SERCOTEC, se alcanzó la importante cifra de beneficiar a 341.262 empresas de menor tamaño y emprendedores, y a 117 organizaciones de micro y pequeñas empresas, a contar con una mejor gestión, generar lazos asociativos con su entorno y acceder a financiamiento, entre otros.

Durante el año 2017 se terminó la implementación de la red de 51 Centros de Desarrollo de Negocios, que están operados por universidades, organizaciones empresariales y corporaciones de desarrollo productivo y ofrecen una asesoría individual de alto valor para el cliente, sin costo y con una infraestructura con enfoque de inclusividad y género. Los resultados han superado con creces las expectativas ya que, desde el inicio de su operación, los centros han asesorado a casi 23 mil clientes, con más de 4 mil empresas teniendo aumentos en ventas por un total aproximado de \$37 mil millones y se han generado más de 3 mil nuevos empleos formales. Además, más de 1.700 empresas obtuvieron inversiones privadas por alrededor de \$12.000 millones de pesos.

Otro de los compromisos de la Agenda de Productividad implementado por Sercotec fue el programa de fortalecimiento de barrios comerciales que ha sido concebido como un modelo de gestión asociativa del barrio. Actualmente hay 63 barrios participando y entre sus principales resultados están la conformación y formalización de los grupos asociativos locales, la incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de compra en 10 barrios, la implementación de obras de confianza en 60 barrios para mejorar su imagen, la habilitación de infraestructura en 15 barrios, y la mejora de entorno en 20 de ellos. Esta experiencia fue reconocida por City Leadership Lab de University College of London.

Otro compromiso de gobierno fue duplicar el Fondo de Modernización de Ferias Libres, pasando de \$1.062 millones a \$2.033 millones de ejecución. Esto permitió que en el periodo se ejecutaran \$6.500 millones aproximadamente y se beneficiara a más de 31 mil puestos de ferias.

## Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura. Avances de la Gestión 2014-2018

Se ingresó al Congreso el proyecto de Ley que “Moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura” (Boletín 10482-21). Este proyecto contiene entre otras materias, disposiciones para perfeccionar normas tales como nuevas facultades de monitoreo, control y vigilancia, nuevas infracciones y delitos y nuevas obligaciones para los agentes de la actividad pesquera.

Durante el año 2017, las actividades de fiscalización orientadas al sector de la pesca extractiva (no incluye aquellas efectuadas vía monitoreo satelital de naves) contempladas en el plan alcanzaron a 83.516. De estas actividades, un 97% corresponde a actividades de inspección en terreno y el otro 3% a verificaciones de tipo documental, subiendo las actividades en terreno un 12,8% respecto del año anterior. Además, se consolidó la Escuela de Fiscalización de SERNAPESCA, creada en el año 2015 para potenciar las capacidades de los fiscalizadores, privilegiando la transferencia de conocimiento entre los funcionarios poniendo así en valor su experiencia.

Se puso en marcha un plan para facilitar las declaraciones de operación que deben hacer los usuarios sectoriales, ofreciendo servicios en línea, buscando con ello, además de mejorar la satisfacción de usuarios, contar con información oportuna y de calidad, requisito indispensable para mejorar los procesos de fiscalización. Un esfuerzo destacable por sus resultados es el sistema de trazabilidad a través del cual a fines del 2017 se logró que de un total de 213 mil 119 declaraciones de la pesca artesanal, el 66% (140 mil 210) ingresaron a través del sistema de trazabilidad.

## Servicio Nacional de Turismo. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el periodo, Sernatur ejecutó los Programa Vacaciones Tercera Edad, Gira de Estudio e implementó el Programa Turismo Familiar, este último comprometido en el Programa de Gobierno, reafirmando con ello su compromiso de facilitar el acceso de distintos grupos de interés a los beneficios que proporciona la actividad turística y al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de la industria turística en los distintos destinos participantes. En su conjunto, estos programas pudieron beneficiar a más de 345.000 personas y un promedio de 647 prestadores de servicios turísticos por año, principalmente micro, pequeñas y medianas empresas del sector turismo y alcanzó una inversión superior a los MM \$33.000.000 sólo por concepto de subsidio. El nuevo Programa Turismo Familiar, iniciado el año 2015, benefició a 31.267 personas, repartidas en 12.096 familias vulnerables desde la región de Atacama hasta la región de Los Ríos, visitando 25 destinos diferentes y con una participación promedio de 36 servicios de Alojamiento Turístico por año, totalizando un aporte en el periodo por concepto de subsidio de MM \$3.465.705.- Por su parte el Programa Vacaciones Tercera Edad movilizó en sus temporadas a más de 214.000 pasajeros, en más de 50 destinos a lo largo de todo el país, lo que significó una inversión por parte del Estado de un monto total de MM \$19.552.195 sólo por concepto de subsidio, en la prestación de los distintos servicios del paquete turístico se vieron beneficiadas 821 empresas o prestadores de servicios durante el año 2017, alcanzando un promedio anual de 481 empresas del sector. Finalmente, el Programa Gira de Estudio, en el mismo periodo favoreció a 102.691 pasajeros en 22 destinos repartidos en todo el país, gracias a un aporte estatal de MM \$10.788.435.-, la

participación de prestadores de servicios turísticos alcanzó un promedio anual de 130. Cabe destacar que, durante este periodo, se firmaron importantes convenios de colaboración con el Ministerio de Educación, SENADIS y SENAME, en el marco de distintas políticas públicas que permitieron ampliar el alcance inclusivo del Programa.

Otro aspecto relevante de la gestión fue la certificación voluntaria para los prestadores de servicios turísticos, logrando terminar el año 2017 con 536 servicios que cuentan con Sello de Calidad Turística vigente, de los cuales 415 son nuevas empresas que se han sumado al Sistema durante este Gobierno. En materia de turismo receptivo, destacables son las cifras de turistas internacionales que nos visitaron durante el periodo 2014 – 2017, los que sobrepasaron los 20 millones, resultado que en gran medida se debe a la implementación del Plan de Marketing Turístico Internacional y de estrategias que favorecen la diversificación de la oferta turística con elementos culturales a través de la promoción de productos y destinos emergentes.

La declaración por parte de Naciones Unidas a 2017 como el Año del Turismo Sostenible para el Desarrollo, implicó aumentar de modo considerable el número de prestadores de servicios turísticos certificados con la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S): solo en 2017 se registraron 121 Sellos S vigentes, todo un récord en cuanto al número de certificaciones en sustentabilidad. Además, se obtuvo el reconocimiento de GSTC (Consejo Global de Turismo Sustentable) a los estándares para turoperadores y agencias de viajes del Sello S.

## Servicio Nacional del Consumidor. Avances de la Gestión 2014-2018

Con respecto al Proyecto que modifica la Ley 19.496, con fecha 18 de enero de 2018, el Excmo. Tribunal Constitucional se pronunció acerca del Proyecto de Ley, declarando inconstitucionales algunos de los nuevos preceptos que se pretendían introducir a la Ley 19.496, entre los que destacan aquellas normas relacionadas con la Facultad sancionatoria y la Facultad normativa. En este contexto las principales modificaciones y mejoras que serán introducidas con el Proyecto de Ley son: el cambio sustantivo de la institucionalidad de protección de los derechos de los consumidores, permitiendo generar procedimientos más rápidos y eficaces, fortaleciendo a las Asociaciones de Consumidores y entregando más facultades al SERNAC; se confiere al SERNAC atribuciones fiscalizadoras, lo que significa que se aumentan los techos de las multas dando mayor margen a quien impone la multa y aumenta el plazo de la prescripción de 6 meses a 2 años; por otro lado, el proyecto fortalece a las asociaciones de consumidores, actores relevantes en la protección al consumidor.

El presupuesto para el periodo 2014-2018 contempló en específico asignación de recursos para el Proyecto de Modernización el cual ascendió a \$2.098.471.000 ejecutándose aproximadamente un 99%, destacándose las acciones centradas en el despliegue y alineamiento de la estrategia a nivel nacional; en el diseño de iniciativas estratégicas, generación de tableros de contribución y Modelo de gobernanza; y en la implementación de las iniciativas que darán forma al ecosistema tecnológico de SERNAC con énfasis en los datos e información. Por otra parte, se asignaron más de M\$ 1.700.000 al Programa de Educación Financiera (PEF), del cual se ejecutó un 97%, permitiendo llegar a más de 345 mil beneficiarios únicos a través de 3.481 actividades educativas, para escolares, jóvenes y personas mayores. Además, se logró la incorporación de 616 establecimientos al Programa.

Asimismo, 1.913 participantes aprobaron en el curso de perfeccionamiento docente. En materias de Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, el monto total destinado a la ejecución de los proyectos durante los 4 años de gestión sobrepasa los MM\$ 1.556, efectuándose 8 llamados a Fondo Concursable, con un total de 207 proyectos que beneficiaron a 77 asociaciones de consumidores. Se destaca además la gestión en el territorio, realizado a través del SERNAC Móvil, que es un canal de atención presente en todo el territorio nacional y que efectúa la gestión de consultas (ingreso y cierre) e ingreso de reclamos. Esta iniciativa, cuenta con 3 Móviles, los cuales recorrieron todas las regiones del país, logrando una cobertura para el periodo de 338 comunas de un total nacional de 346, equivalente al 98%.

En el ámbito productivo, se destacan los resultados obtenidos en materias de Estudios de la industria, empresas y producto, con la realización de 476 Estudios, reportes y ranking, dentro de los cuales se destacan 254 estudios, 49 ranking y 173 reportes. Al mismo tiempo, se realizaron 2.643 Sondeos de precios de los cuales 2.345 fueron en regiones. Además, se realizaron 10 Estudios de caracterización y comportamiento del consumidor con el propósito de conocer de manera adecuada las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

En materia de orientación, asesoría jurídica y protección, durante el periodo 2014-2018 han ingresado 1.632.911 Consultas y se recibieron 1.158.506 Reclamos para su tramitación ante las empresas, a través de los distintos canales de atención con que cuenta el SERNAC. En el ámbito de la protección al consumidor, se dio inicio a 219 Mediaciones Colectivas, 108 Demandas Colectivas y 4.577 Juicios de Interés General. Además, durante el período, se cerraron 3.437 Juicios de Interés General obteniéndose resultado favorable en un 75% de los juicios y se cerraron 222 Mediaciones Colectivas, de las cuales alrededor del 45% obtuvieron resultado favorable, acordándose como compensación en favor de los consumidores más de 104 mil millones de pesos, para más de 17 millones de personas beneficiadas. Además, durante el 2017, se presentó la mayor alza respecto a las demandas colectivas en defensa de los intereses colectivos y difusos, llegando a un total de 55 Demandas Colectivas, representando un aumento de 143% en relación al mejor año productivo. Se revisaron 123 contratos de Adhesión, cuyo análisis de cláusulas abusivas, derivaron en una serie de acciones administrativas y judiciales. Siguiendo en la línea de protección, se levantaron 1.410 Actas de Ministro de Fe a nivel nacional, labor que está dirigida a certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida Ley de Protección al Consumidor. De la implementación de dicha programación, resultaron un total de 834 denuncias por concepto de Salidas de Ministros de Fe.

En materia de Información y Difusión, se llevaron a cabo 33 Campañas Comunicacionales y 60 versiones de la Feria del Consumidor, permitiendo acercar la oferta pública del SERNAC a los ciudadanos de manera directa, promoviendo actores informados y empoderados de sus derechos como consumidores. Se destaca, además, la generación de más de 75 mil menciones en la prensa, más de 591 mil seguidores en Twitter, más de 10 millones de visitas en nuestra web y más de 48 mil seguidores en Facebook.

## Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2014-2018

Desde la entrada en vigencia de la Ley 20.720 en octubre de 2014 a diciembre de 2017 se contabilizan en total 79.034 atenciones presenciales. De éstas, el 52% corresponden a la región Metropolitana. Le siguen en orden descendente la región del Biobío (7%), la región de Valparaíso (5%), y la región de Arica y Parinacota (4%). Por otro lado, el tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos disminuyó de 52 días en el año 2016 a 38 días en el 2017.

Del año 2014 a la fecha, se han acogido a tramitación 8.815 procedimientos concursales, 3.110 de Renegociación de la Persona Deudora, 2.044 de Liquidación de bienes de empresas, 3.522 de Liquidación de bienes de la persona deudora y 139 de Reorganización de la empresa deudora.

Los procedimientos de renegociación evidencian un aumento sostenido, al considerar la variación del año 2017 con respecto al año anterior se observa un incremento en un 25% de casos. En tanto, el año 2017 se fiscalizaron 148 quiebras, 500 fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras y 303 a personas deudoras, y se efectuaron 241 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas Deudoras, y 138 a personas deudoras. En el marco de la antigua legislación, 202 quiebras fueron sobreseídas definitivamente.



JORGE RODRÍGUEZ GROSSI  
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 la situación de insolvencia y sobreendeudamiento de personas y empresas.

Para el desarrollo de sus funciones, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento cuenta con una dotación de 157 funcionarios/as. Esta dotación considera 28 funcionarios/as distribuidos en cada una de las capitales regionales del país, a excepción de la Región Metropolitana.

### Hacia una Fiscalización basada en riesgo

En el año 2017 se dio inicio a un plan de trabajo para la implementación del nuevo procedimiento que permitirá la fiscalización eficiente de los procedimientos concursales establecidos por la Ley N° 20.720, introduciendo un enfoque de supervisión basado en riesgo (SBR). Lo anterior, permitió sentar las bases para la elaboración del Plan de Fiscalización 2018 de la Superintendencia, con el que se busca abordar los riesgos principales de incumplimiento a la normativa concursal a través de estrategias de tratamiento proporcionales a los riesgos de incumplimiento y que integren tanto acciones preventivas, como correctivas.

### Difusión

En otro ámbito, durante el año 2017 se continuó con la difusión del rol de la Superintendencia y de los procedimientos contenidos en la Ley, centrando los esfuerzos principalmente en las regiones y en dar a conocer el procedimiento de renegociación de la persona deudora, por tratarse de una herramienta clave para nuestros usuarios/as a través de la cual pueden superar su situación de insolvencia y mejorar su calidad de vida. Esto ha sido reforzado con la implementación de una estrategia comunicacional, que permitió desarrollar 433 actividades de difusión, tales como charlas, plazas ciudadanas y ferias, cifra superior a las 384 realizadas el año 2016.

### Atención a la ciudadanía

Desde la entrada en vigencia de la Ley N.° 20.720 en octubre de 2014 a diciembre de 2017 se contabilizan en total 79.034 atenciones presenciales. De éstas, el 52% corresponden a la Región Metropolitana. Le siguen en orden descendente la región del Biobío (7%), la región de Valparaíso (5%), y la región de Arica y Parinacota (4%).

## Procedimientos de personas deudoras

Desde octubre de 2014 a diciembre de 2017 se han iniciado 6.632 procedimientos asociados a la persona deudora, un 46,9% (3.110) correspondiente al procedimiento de renegociación y un 53,1% (3.522) de liquidación.

Particularmente el 2017 se ha acogido a tramitación 3.262 solicitudes. Con relación a ellas, 1.177 corresponden a renegociaciones y 2.085 a liquidaciones de personas deudoras.

Los procedimientos de renegociación evidencian un aumento sostenido, al considerar la variación del año 2017 con respecto al año anterior se observa un incremento en un 25% de casos, equivalente a 235 casos más que el año anterior.

Los procedimientos de Liquidación en su totalidad han aumentado de forma considerable, evidenciándose el mayor incremento en las liquidaciones de personas deudoras, con un incremento de 81% entre el 2016 y 2017. Durante el 2017 se registraron 933 procedimientos adicionales a los 1.152 consignados durante el 2016, llegando a un total de 2.085 procedimientos de liquidación de persona deudora.

## Procedimientos de empresas deudoras

En cuanto a los procedimientos de empresas deudoras, desde octubre de 2014 a diciembre de 2017 se han acogido a tramitación 2.183 solicitudes, de las que 139 corresponden a Reorganizaciones y 2.044 a liquidaciones de activos.

En el 2015 se iniciaron 45 reorganizaciones, 51 empresas se acogieron a este procedimiento en el 2016, y finalmente en el 2017 éstas alcanzaron una cantidad de 43.

Con respecto a las liquidaciones de activos de empresas deudoras, al comparar el 2017, respecto de 2016, se evidencia una variación de 40%, pasando desde 719 procedimientos en el año 2016 a 1.009 procedimientos en el 2017.

## Suscripción de Convenios de derivación para nuestros usuarios/as.

Con el fin de fortalecer la difusión de los procedimientos concursales, implementar mejores prácticas y mejorar la cantidad y calidad de información para fiscalización, durante el 2017 se firmaron e implementaron 28 convenios de colaboración con distintos organismos del ámbito público y privado, entre los cuales se puede mencionar: Tesorería, Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), Conservador de Bienes Raíces de Santiago, Instituto de Estudios Peruanos, Universidad de Concepción, Superintendencia de Seguridad Social, Unidad de Análisis Financiero (UAF), entre otros. En cuanto a los resultados asociados a los productos estratégicos y aspectos relevantes para la ciudadanía, el presente informe da cuenta del cumplimiento en un 96,02% de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) asociadas a los objetivos de gestión comprometidos para el año 2017.

Respecto de los principales resultados de gestión, cabe hacer presente, que durante el año 2017 se fiscalizaron 148 quiebras. Asimismo, se realizaron 500 fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras y 303 a personas deudoras, y se efectuaron 241 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas Deudoras, y 138 a personas deudoras.

El tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos disminuyó de 52 días el año 2016 a 38 días el 2017, esto debido a la creación de la Unidad de Cumplimiento, que durante el año trabajó en la categorización de consultas y reclamos, y en la estandarización de respuestas, lo que permitió una disminución importante en los tiempos asociados a la respuesta a usuarios/as.

En el ámbito interno y de desarrollo institucional, durante el 2017 se fomentó el trabajo colaborativo teniendo como resultados destacados, entre otros, la confección de manuales de probidad, la implementación del Sistema de prevención de LA/FT/DF, y del Sistema de Integridad Pública. Asimismo, se continuó trabajando en la implementación de Plan de Trabajo de Buenas Prácticas Laborales de la Superintendencia.

El año 2018 los desafíos de la institución son: continuar con el proyecto para desarrollar la fiscalización basada en riesgo (2do año), implementando soluciones informáticas que permitan mejorar el flujo documental y potenciar la fiscalización a través de la captura de información de fuentes externas, y la estandarización de información de los procedimientos concursales y de los resultados de su fiscalización; fortalecer la atención y asistencia a través de los distintos canales de contacto, ampliando la cobertura y el acceso a los sectores de la sociedad que presentan mayor rango de morosidad; incrementar la difusión de los productos y servicios, especialmente la renegociación, y continuar con la suscripción e implementación de convenios.

Adicionalmente, respecto del reemprendimiento, durante el 2018 se espera consolidar la nueva Unidad de Reemprendimiento que tienen entre sus funciones la vinculación de la Superintendencia con las instituciones de fomento del emprendimiento, de manera de llevar a cabo difusión, capacitación, y derivación cruzada de casos en temas de herramientas de fomento al emprendimiento y de los procedimientos establecidos en la Ley para la resolver situaciones de insolvencia.



The image shows a blue ink signature over a circular official stamp. The stamp contains the text "SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO" around the perimeter and "SUPERINTENDENTE" at the bottom. In the center of the stamp is a coat of arms. The signature is written in a cursive style and overlaps the stamp.

### 3. Resultados de la Gestión año 2017

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

##### a. Fiscalización Basada en Riesgo

En un escenario actual en el que los recursos institucionales son insuficientes para garantizar el alcance y profundidad de la fiscalización dado el elevado número de procedimientos concursales existentes a la fecha, es necesario reorientar los esfuerzos hacia aquellos procedimientos concursales que evidencian niveles significativos de riesgo, y hacia aquellos sujetos fiscalizados con una propensión mayor a incumplir la normativa concursal.

El proyecto para desarrollar la fiscalización basada en riesgo se estima demorará tres años y contemplará: el levantamiento y rediseño de procesos de fiscalización (2017), la modificación de sistemas informáticos (2018), el levantamiento de atributos y minería de datos, y finalmente la instauración de un proceso de fiscalización que considere acciones de tratamiento diferenciadas en conformidad al riesgo inherente tanto de los procedimientos concursales, como de los sujetos fiscalizados que son responsables de su tramitación (2019). Durante el 2017, conforme a lo planificado, se terminó el levantamiento y rediseño de procesos.

##### b. Fortalecer la asistencia y atención a la ciudadanía.

Para fortalecer la asistencia y atención de cara hacia la ciudadanía, son varias las iniciativas que se desarrollaron el 2017, a continuación, se detallan las más destacadas:

- Ampliar presencia en regiones y fortalecimiento coordinaciones regionales.

En 10 regiones del país nos encontramos en las Seremías de Economía y en los 4 restantes en dependencias del IPS, lo que nos ha permitido estar en permanente contacto con el trabajo que desarrolla el Ministerio en regiones y el resto de los servicios que dependen de este ministerio. Adicionalmente, se están realizando gestiones para lograr presencia en la nueva Región de Ñuble. Durante el año 2017, se firmaron 7 convenios con Gobernaciones Provinciales (Ovalle, El Loa, Chillán, Curicó, Cachapoal, Ñuble y Aysén) que han permitido atender usuarios/as en dichas ciudades no capitales regionales, que esperamos seguir aumentando durante el año 2018 y 2019. Finalmente existe un fuerte plan de comunicaciones, que ha permitido desarrollar 330 actividades de difusión en regiones, tanto en radio como a través de charlas, lo que ha permitido que nuestros funcionarios se hayan acercado a distintos servicios y organizaciones civiles de cada región para difundir la ley 20.720.

- Fortalecimiento de la atención, asistencia a deudores y disminución en los tiempos de atención presencial de usuarios(as) que acceden al procedimiento concursal de renegociación.

El proceso de atención es el primer punto de contacto con potenciales usuarios/as, permite registrar información para caracterización de deudores y acreedores, y establece las bases para etapas siguientes en los procesos concursales. Una mala ejecución redundaría en la dilación de tiempos, en el desistimiento por parte de usuarios/as potenciales de los procedimientos concursales, y contribuye al malestar general del deudor que ve la acción de la SUPERIR como un mecanismo para su rehabilitación financiera.

Bajo este contexto, desde finales del año 2016 se han implementado variadas iniciativas a fin de mejorar la atención de usuarios/as, las que seguirán profundizándose. Entre ellas, la implementación de un gestor de sala, la puesta en marcha de un protocolo de calidad de atención, capacitaciones en procedimiento concursal de renegociación, la actualización del listado de Antecedentes e Instrucciones de Propuesta de Renegociación, la asistencia remota por vía telefónica a usuarios/as del proceso y la confección de manuales de procedimiento, entre otros. A continuación, se detallan parte de ellas:

- Gestor de Sala

Durante el año 2017 la Unidad de Atención de Clientes se propuso con el fin de especializar el servicio y optimizar los tiempos de atención y espera de los usuarios, implementar un sistema que permitiera gestionar o clasificar a los usuarios de acuerdo al tipo de requerimiento o servicio que la persona necesite, asignándole prioridades a las distintas atenciones.

Este sistema, denominado "Gestor de Sala", inició su marcha blanca el día 05 de junio de 2017 y contempla la realización de una primera atención, a cargo de uno de los funcionarios de la Unidad, quien, realizando ciertas consultas, identifica el tipo de requerimiento del usuario, su prioridad y le asigna un ticket de atención.

Dentro de las funciones asignadas al Gestor podemos señalar:

- a) Recibir a usuario/a y dar bienvenida.
- b) Solicitar RUT a usuario y comenzar el registro de la atención en Módulo Funcionarios.
- c) Identificar el tipo de usuario (persona o empresa deudora) desde la página del SII.
- d) Identificar el tipo de atención.
- e) Imprimir el ticket de acuerdo al tipo de atención requerida.
- f) Realizar, en caso que corresponda, atenciones rápidas.

A la fecha, evaluando la implementación del gestor de sala, se observa que un porcentaje cercano al 20% de las atenciones es realizado en forma exclusiva por el gestor, evitando su derivación a módulos de especialistas en atención de público.

- Capacitaciones Renegociación

Durante el 2017 el Subdepartamento de Renegociación realizó un conjunto de capacitaciones a los funcionarios de la Unidad de Atención de Clientes en diversos temas relacionados con el procedimiento. Se revisó en detalle la normativa asociada, se aclararon una serie de inquietudes prácticas, y se retroalimentaron ambos equipos, de manera de alinear criterios de acceso al procedimiento. Cabe indicar que las consultas más frecuentes e intensivas en horas hombre en módulos de atención son concernientes al procedimiento de renegociación, tanto en el ingreso de las solicitudes, como en eventuales rectificatorias de las mismas. Destacar también en este punto, que el 65% de las consultas fueron atendidas en menos de 50 minutos.

- Actualización Listado de Antecedentes e Instrucciones de Propuesta de Renegociación.

Se actualizó el listado de antecedentes exigidos para iniciar el Procedimiento de Renegociación de acuerdo a los Oficios Circulares, incluyéndose instrucciones para que los usuarios realicen adecuadamente su propuesta de renegociación. Además, se incorporaron instrucciones en el documento para que los usuarios puedan imprimir (paso a paso) los documentos tributarios desde la página del Servicio de Impuestos Internos. Esta información está disponible para su entrega a través de diversa folletería en las atenciones presenciales como también fue incorporada en el sitio web para que los usuarios puedan informarse previamente. Asimismo, se elaboró una guía detallada, con explicaciones y ejemplos para que los usuarios puedan completar correctamente los modelos de declaraciones juradas que deben ser acompañados al Procedimiento y elaborar su propuesta de renegociación, documento que se encuentra a disposición de la ciudadanía en el sitio web de la Superintendencia.

- Frente a la necesidad de fijar un texto refundido, coordinado y sistematizado de las Oficios Circulares SIR N.º 1 y 3, de 2015 y 2016, respectivamente, se generó el Oficio circular N.º 4, el cual fue sometido a consulta pública previamente.

Dicha circular guía a los usuarios en la presentación de los antecedentes para acceder al Procedimiento Concursal de Renegociación. El documento respectivo fue presentado para consulta pública y se encuentra disponible a la ciudadanía en el Sitio Web del Servicio.

- Capacitación y preparación del equipo de renegociación.

El Subdepartamento de Renegociación de la Persona Deudora terminó el ciclo de capacitaciones realizado por una consultora externa relativo a la facilitación de audiencias, permitiendo así el mejoramiento de la atención ciudadana y del desempeño de sus funcionarios en la sustanciación del procedimiento. Asimismo, se inició un ciclo de charlas contables, elaborado por el propio Subdepartamento y su unidad contable, destinado a capacitar a los funcionarios contables de regiones, con miras al fortalecimiento de la autonomía regional, logrando así que 9 de las 14 regiones del país, excluida la Región Metropolitana, aumenten su autonomía en la tramitación del Procedimiento Concursal de Renegociación.

Se asistió vía remota a los Coordinadores Regionales de las 5 regiones restantes, brindándoles apoyo contable en el desarrollo de las audiencias realizadas dentro del procedimiento, optimizando y supervisando los contenidos tratados en éstas, permitiendo a los funcionarios ejercer satisfactoriamente su labor de facilitadores dentro del referido procedimiento. Además, con el objetivo de profundizar y perfeccionar los conocimientos requeridos para otorgar un mejor servicio a la ciudadanía, los funcionarios del Subdepartamento participaron de capacitaciones internas y externas.

- Llamados Rectifica / Inadmisibles:

Con el objetivo de mejorar los exámenes de admisibilidad de las solicitudes que ingresan en Región Metropolitana, el Departamento Jurídico decidió en junio de 2017 implementar un sistema de contacto a los solicitantes del Procedimiento Concursal de Renegociación, una vez que sus solicitudes son ordenadas rectificar o son declaradas inadmisibles (por causales que pueden ser subsanadas), el que se basa en un detalle realizado por el equipo de revisión del Subdepartamento de Renegociación, a través de un listado de puntos a corregir o rectificar, que facilita al funcionario de atención de público la comunicación y entendimiento con el usuario respecto de las rectificaciones solicitadas.

Para cumplir lo anterior, tanto la Unidad de Atención de Público como el Subdepartamento de Renegociación realizan las siguientes tareas:

- Cada uno de los informes de revisión contables y jurídicos elaborados en el Subdepartamento, contendrá un detalle pormenorizado de las causales por las cuales se solicita al usuario la rectificación de su solicitud o se le declara inadmisibile. Lo anterior significa que se debe explicar en detalle la causal de rectificación o inadmisibilidad y cómo debe o puede ser esta corregida.
- Al día siguiente de firmada la resolución de rectificación o inadmisibilidad, y en caso que pueda volver a reingresar la solicitud, los funcionarios de la Unidad de Atención de Público se comunican telefónicamente con el usuario del procedimiento, explicando las causales de rectificación o inadmisibilidad y las acciones que le permitirán su corrección o nueva presentación, para que con posterioridad sea declarado admisible.

- Manuales de Procedimiento

Con el objetivo de establecer una metodología de atención, durante el 2017 se concluyó la confección del Manual de Procedimiento Concursal de Renegociación de Persona Deudora, la que constituye una guía técnica que proporciona lineamientos o criterios unificados para los Coordinadores Regionales y funcionarios que sustancian el procedimiento.

### c. Fomento al Reemprendimiento

La Ley N° 20.720 no incorporó herramientas para apoyar el reemprendimiento de manera directa, tales como subsidios, y pensó básicamente en que la propia persona o empresa se generara dicha oportunidad una vez que terminara un procedimiento concursal que le permitiera salir del agobio de las deudas y de los registros públicos de estas. Para poder asumir esta tarea, la Superintendencia ha comenzado a generar vínculos con las instituciones de fomento del emprendimiento, también dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, para poder capacitarse y difundir las herramientas e instrumentos que dichas instituciones poseen para apoyar a personas y empresas en el emprendimiento, así como poder derivarlos a dichas instituciones; y capacitando a su vez a dichas instituciones en poder difundir nuestra Ley y procedimientos concursales entre aquellos emprendedores que se encuentren en una situación de dificultad financiera, así como derivarlos a nuestra institución, entre otras posibilidades que la Superintendencia se encuentra evaluando. Se crea en este contexto la Unidad de Reemprendimiento que tiene la función de capacitar técnicamente a los usuarios que efectúan consultas e interrogantes tanto presenciales, vía telefónica o por correo electrónico, en todo lo que dice relación a la operatividad de la Ley N.° 20.416, fiscalizando además a los Asesores Económicos de Insolvencia mediante la revisión del informe que estos presentan ante la SUPERIR, estableciendo también la documentación exigible que debe ser presentada en la Superintendencia una vez iniciada la asesoría de una empresa, poniendo en conocimiento a la autoridad respectiva sobre hallazgos y/o infracciones que detecte. También será la encargada de elaborar protocolos para la atención de público, que permitan explicar en detalle los beneficios que otorgan las diferentes normativas y herramientas de subsidio y fomento al Reemprendimiento y al empleo, distinguiendo el tipo de empresa y su tamaño y realizando a su vez, actividades de capacitación y difusión tanto internas como externas, que permitan dar a conocer a la ciudadanía las diferentes herramientas de reestructuración de empresas.

### d. Plan de Cierre de Quiebras.

Durante el año 2017 se realizaron diversas gestiones destinadas a determinar el actual universo de quiebras vigentes, pendientes y susceptibles de ser sobreseídas, diligencias que se realizaron tanto en la Región Metropolitana como en regiones a través de los Coordinadores Regionales.

Al respecto, se realizó una revisión exhaustiva de cada una de las quiebras que cumplían con los requisitos del artículo 165 del Libro IV del Código de Comercio, las que por su antigüedad se encontraban archivadas.

Una vez desarchivadas las quiebras, se emitieron 242 oficios de solicitud de sobreseimiento, alcanzando como resultado al 31 de diciembre del año 2017, un total de 202 quiebras sobreseídas definitivamente, aumentando en un 26% el total de sobreseimientos definitivos obtenidos respecto del año 2016.

Por último, cabe hacer presente la importancia que implica declarar el sobreseimiento definitivo de una quiebra, por cuanto permite al fallido acceder nuevamente al crédito y reemprender, evitando que el estado de quiebra se mantenga por años vigente.

e. Acercamiento a la ciudadanía.

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 que contempló 433 actividades de difusión, tales como charlas, plazas ciudadanas y ferias, cifra superior a las 384 realizadas el año 2016.

f. Implementación Instructivo Presidencial N° 001, sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado.

En materia de gestión de personas se han establecido procedimientos que permiten cumplir con lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N° 1, en cada uno de los ejes definidos: Derechos Laborales, Condiciones Laborales y Ambientes Laborales, así como avances sustantivos en esta materia como nuevo Reglamento Especial de Calificaciones, Política de Gestión de Personas, procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, discriminación, acoso sexual y laboral y actualización de los Procedimientos de Reclutamiento y Selección y de Desvinculación e Inicio de implementación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y programa de calidad de vida y bienestar.

El año 2017 se desarrollaron entre otras las siguientes actividades; 6 Charlas de difusión (Derechos y deberes funcionarios, Derechos reconocidos sobre responsabilidades familiares y parentales, Rol y compromiso del servidor público, Promoción de ambientes de mutuo respeto entre hombres y mujeres, etc.), Revisión del Programa de Inducción, Programa de reconocimiento, actividades grupales e individuales, Actualización del Procedimiento de Gestión del Desempeño con foco en la retroalimentación de calidad, reportes de gestión, entre otros.

g. Desarrollo y adquisición de nuevas tecnologías.

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento ha realizado un trabajo continuo de desarrollo y adquisición de nuevas tecnologías orientadas al mejoramiento de los procesos que soportan la provisión de los productos estratégicos que dispone para la ciudadanía. Dentro de estas gestiones, se encuentra la implementación del flujo digital de Certificados en Línea, tanto para su revisión como para su validación, la digitalización de la solicitud de designación de Asesor Económico de Insolvencia incorporando en su flujo el uso de Clave Única, optimización del proceso de seguimiento de oficios y también del asociado a las actuaciones sancionatorias.

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

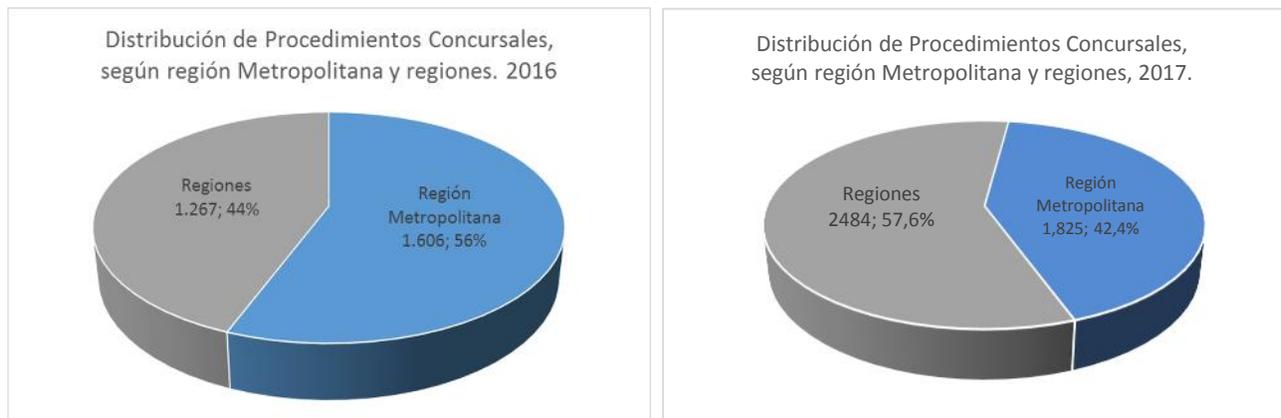
Desde el año 2014 al 31 de diciembre de 2017, se han acogido a tramitación 8.815 procedimientos concursales con el siguiente detalle:

- 3.110 Procedimientos Concuriales de Renegociación de la Persona Deudora.
- 2.044 Procedimientos Concuriales de Liquidación de bienes de empresas deudoras.
- 3.522 Procedimientos Concuriales de Liquidación de bienes de la persona deudora.
- 139 Procedimientos Concuriales de Reorganización de la empresa deudora.

Con respecto al año 2016, la cantidad de solicitudes acogidas a tramitación en el 2017 aumentó en un 49,9%, pasando de 2.873 procedimientos a 4.309. La distribución en este último año de los Procedimientos Concuriales de Renegociación, Liquidación (empresa y persona) y Reorganización se dio de la siguiente forma:

- 1.177 Procedimientos Concuriales de Renegociación de persona deudora.
- 1.009 Procedimientos Concuriales de Liquidación de activos de empresa deudora.
- 2.085 Procedimientos Concuriales de Liquidación de bienes de persona deudora.
- 38 Procedimientos Concuriales de Reorganización de empresa deudora.

En relación con la distribución de los procedimientos, de los 4.309 casos, un 57,6% corresponden a solicitudes originadas en regiones y un 42,4% en la Región Metropolitana.

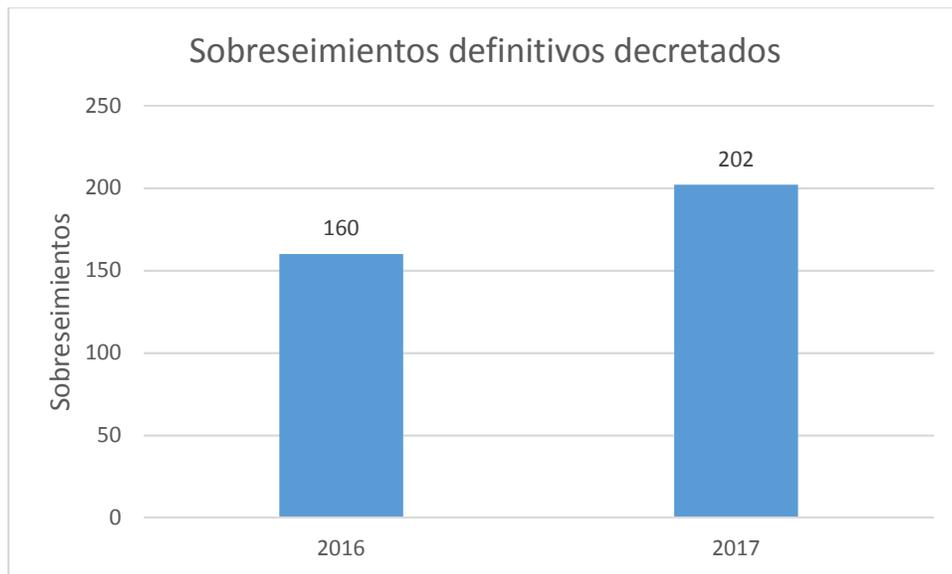


Los principales resultados obtenidos de los productos estratégicos más relevantes de la Superintendencia son los siguientes:

## 1. Fiscalización

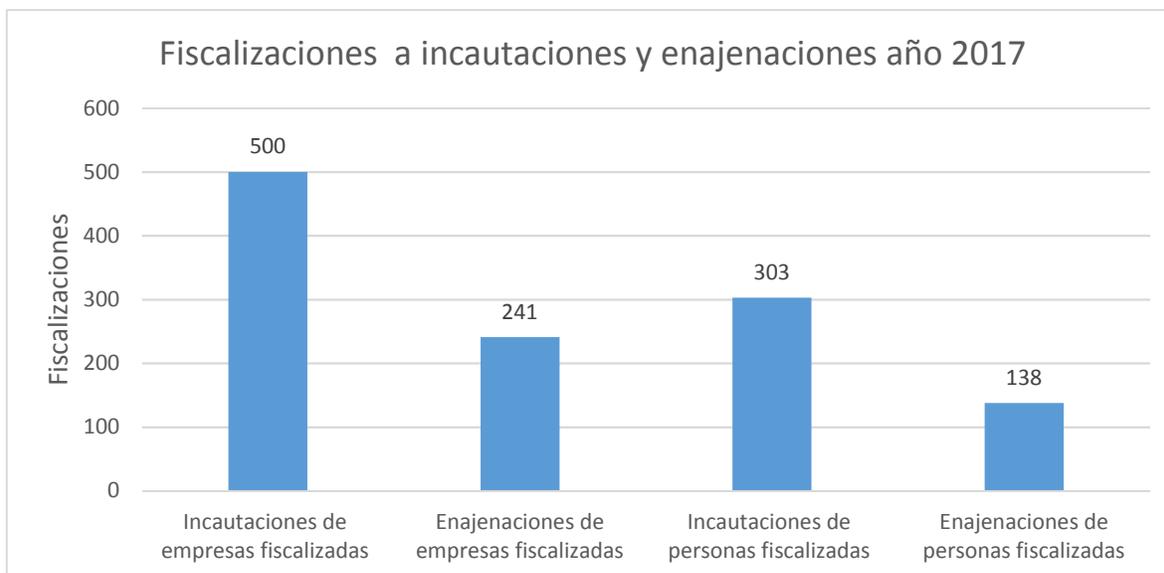
### 1. Fiscalizaciones a quiebras efectuadas.

La gestión realizada en el ámbito de las fiscalizaciones de los antiguos procedimientos se traduce en la ejecución durante el año 2017 de 148 fiscalizaciones a quiebras (ámbito jurídico y financiero-contable) vigentes (RM y regiones), extraordinarias y a cuentas definitivas de administración. Sumado a lo anterior, el año 2017, la Superintendencia realizó también gestiones ante los tribunales logrando que se sobreseyeran definitivamente 202 quiebras, con un aumento del 26% respecto de los sobreseimientos definitivos decretados en el año 2016. La mayor cantidad de sobreseimientos se decretaron el año 2017 en la RM, ascendiendo a la cantidad de 168.



### 2. Enajenaciones e incautaciones fiscalizadas en el año 2017.

Para año 2017 las fiscalizaciones en el ámbito de las incautaciones y las enajenaciones, se segmentaron en empresas y personas. Para el caso de las incautaciones de empresas realizadas por los liquidadores, se lograron fiscalizar un total 500 y para el de incautaciones de personas 303. Respecto de las enajenaciones realizadas, se fiscalizaron 241 a empresas deudoras y 138 a personas.



## 2. Atención de Clientes y Ciudadanos

### a. Tiempo promedio del proceso de respuestas a consultas y/o reclamos.

En el año 2017 se registraron un total de 1.768 consultas y/o reclamos, cuyo tiempo promedio de respuesta fue de 38 días, (67.158 días /1.768 consultas y/o reclamos), obteniendo 12 días menos que la meta comprometida (50 días) y 14 respecto del resultado del año 2016. Es preciso señalar que este Servicio proyectó un aumento en el número de consultas y reclamos para el año 2017, y disminuyó a 38 los días de respuesta. Para realizar lo anterior, La Superintendencia crea la Unidad de Cumplimiento, unidad especializada en la gestión de consultas y reclamos, quienes durante el 2017 enfocaron sus esfuerzos en la categorización de las mismas y en la estandarización de las respuestas, teniendo como resultado la significativa mejora en los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

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

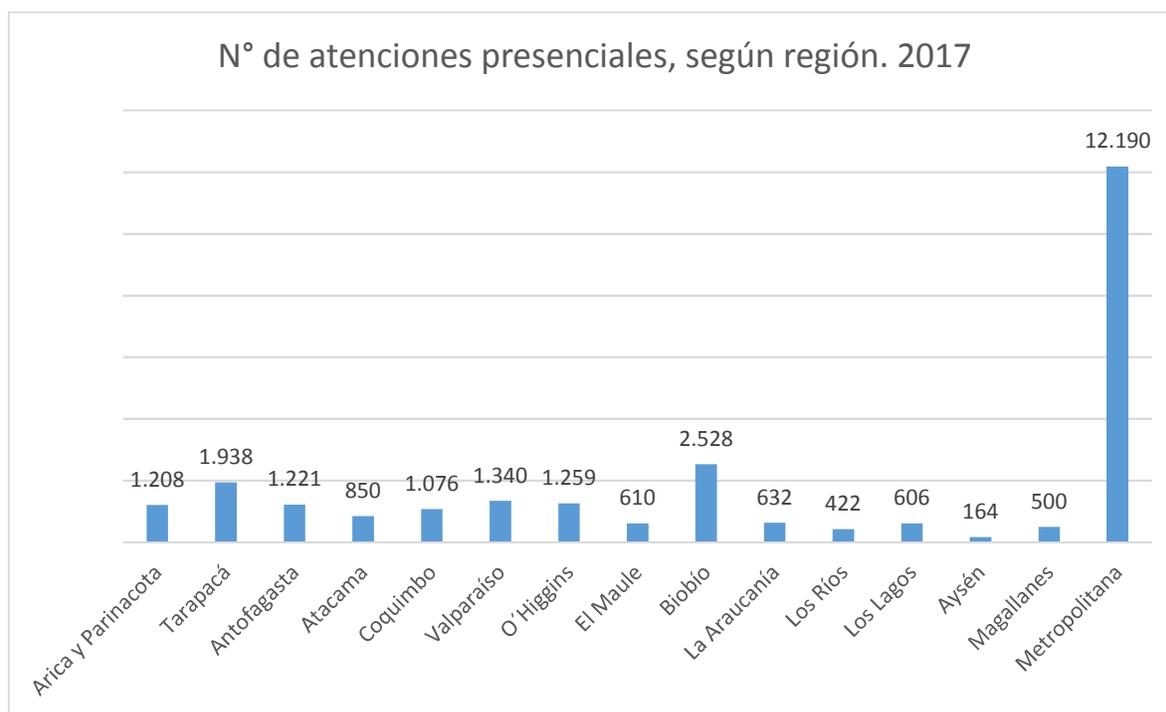
De las 188 solicitudes de acceso a la información ingresadas durante el año 2017, esta Superintendencia respondió el 100% en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. Cabe destacar que el año 2017 se dio respuesta a 61 solicitudes de acceso a la información más que el año 2016, año en que se logró el 99%.

### c. Atención de público.

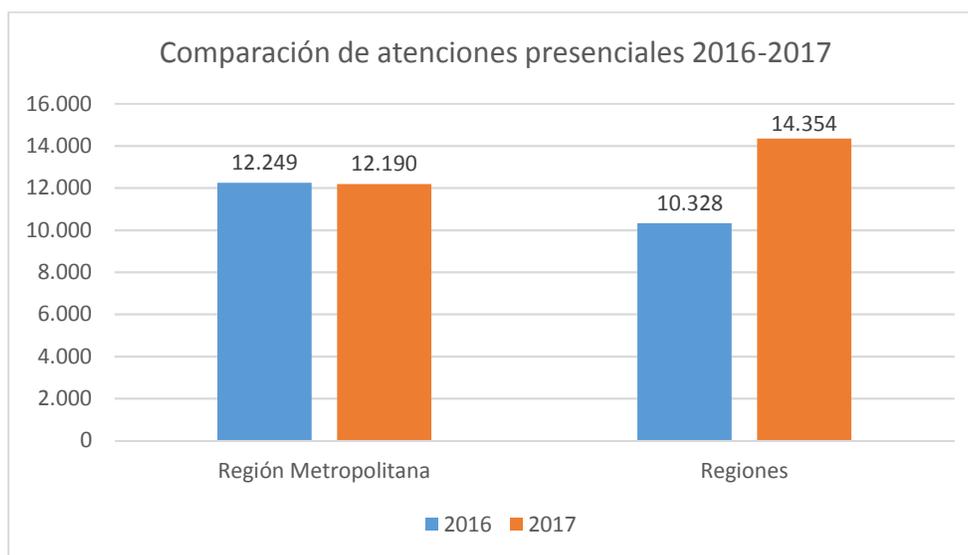
La atención de clientes y ciudadanos es un producto estratégico que ha alcanzado gran relevancia en esta Superintendencia, especialmente desde la puesta en marcha de la Ley N°20.720, dado que se amplió la oferta de servicios proporcionados, en especial a que el Procedimiento Concursal de Renegociación de la persona deudora es procedimiento administrativo, llevado a cabo de manera íntegra en la SUPERIR, abarcando, además, una mayor cantidad de temáticas vinculadas a la nueva normativa concursal. Es así, como durante el año 2017 se registraron en total 31.127 atenciones, de las cuales 26.544 corresponden a atenciones presenciales y 4.583 a atenciones telefónicas. A continuación, se exponen los detalles de las atenciones señaladas anteriormente.

#### c.1 Canal de atención presencial por región.

A nivel nacional, fueron atendidas 26.544 consultas de la ciudadanía en las dependencias de la Superintendencia. De estas, 12.190 atenciones equivalentes al 46% de las consultas atendidas en el país se resolvieron en la oficina de la Región Metropolitana, en tanto que en regiones este número asciende a 14.354 atenciones (54% restante). Cabe destacar que la atención presencial del año 2017 aumentó en un 18% con respecto al año 2016, donde se realizaron 22.577 atenciones.



A continuación, se presenta el análisis comparativo entre el año 2016 y el 2017:



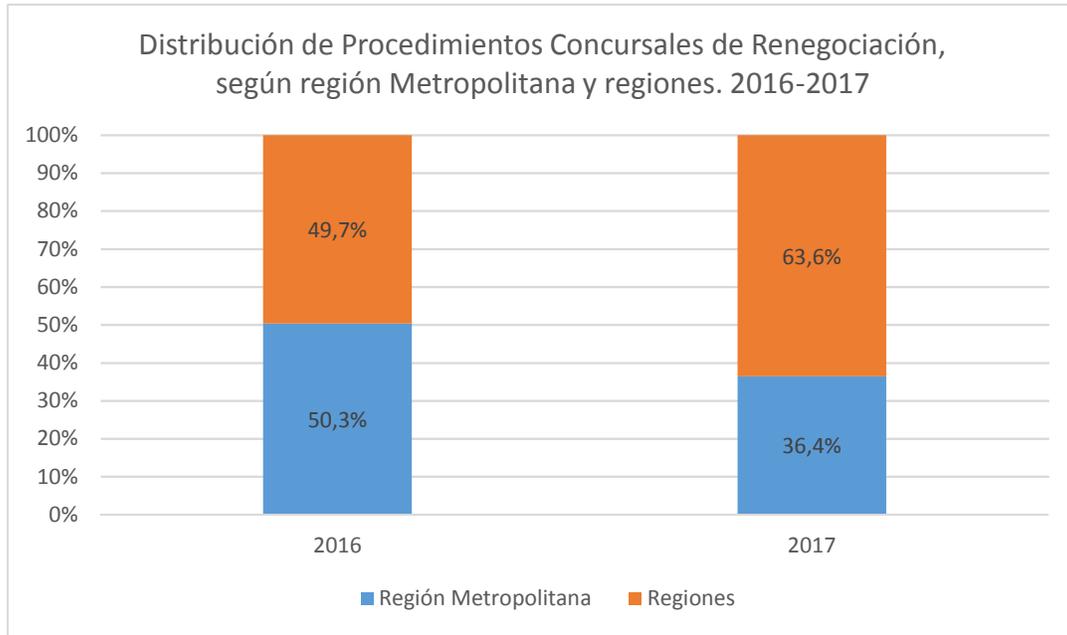
#### c.2 Canal de atención telefónico.

Durante el año 2017 se registraron 4.583 atenciones telefónicas, de las que 2.567 corresponden a la Región Metropolitana y 2.016 a regiones.

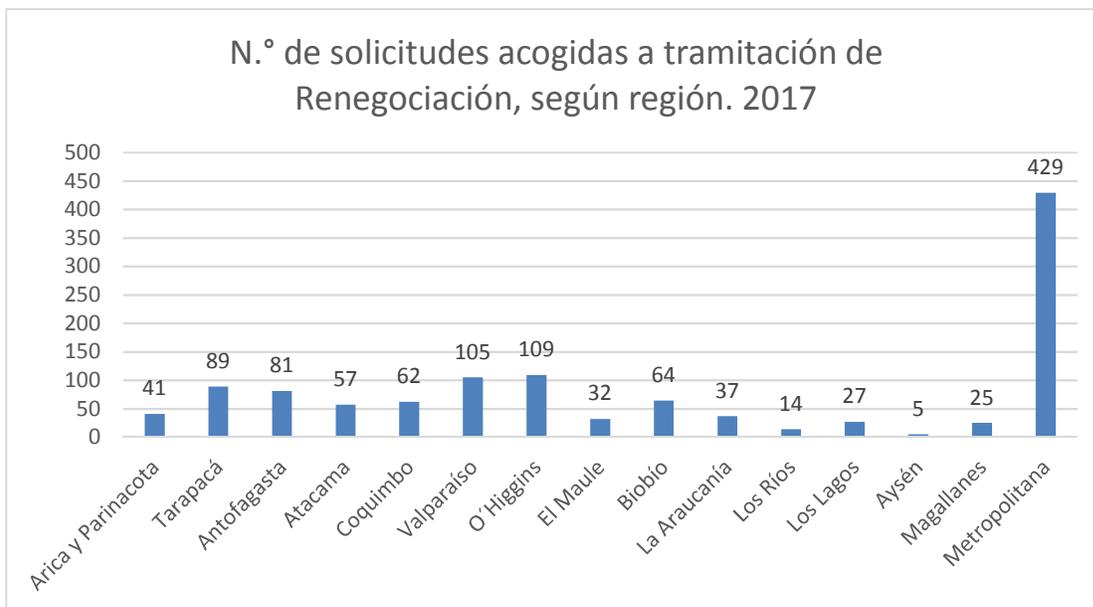
Región	N.º de atenciones telefónicas	Porcentaje
Arica y Parinacota	5	0,1%
Tarapacá	806	17,6%
Antofagasta	223	4,9%
Atacama	75	1,6%
Coquimbo	16	0,3%
Valparaíso	69	1,5%
O'Higgins	48	1,0%
El Maule	51	1,1%
Biobío	398	8,7%
La Araucanía	82	1,8%
Los Ríos	11	0,2%
Los Lagos	174	3,8%
Aysén	40	0,9%
Magallanes	18	0,4%
Metropolitana	2.567	56,0%
<b>Total nacional</b>	<b>4.583</b>	<b>100%</b>

### 3. Procedimiento Concursal de Renegociación

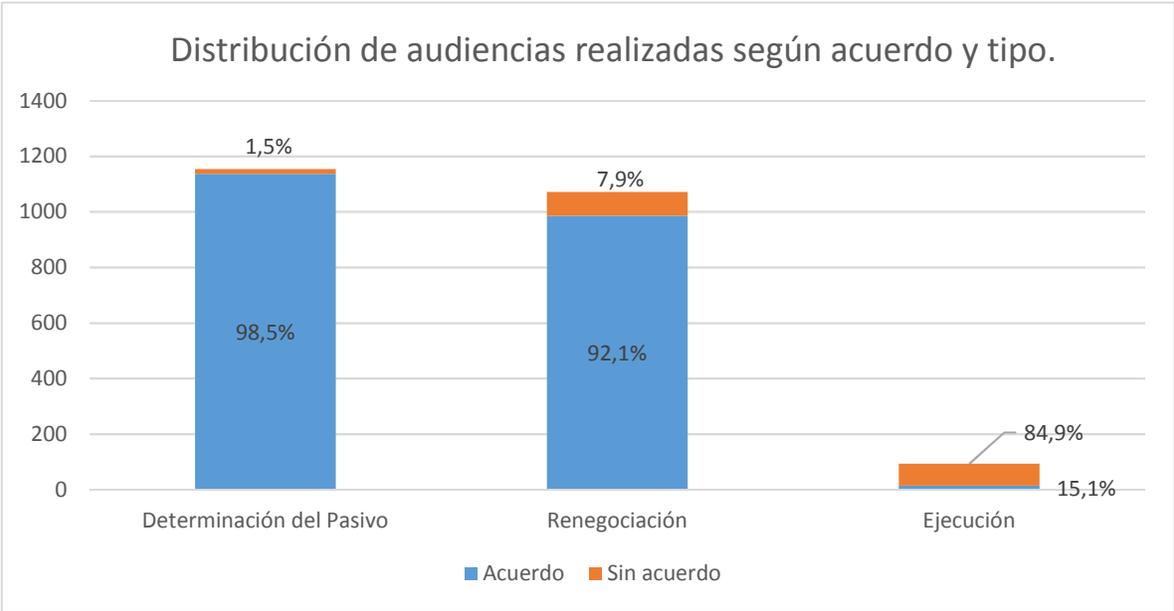
En el año 2017, los procedimientos de Renegociación se generaron con mayor énfasis en regiones con un 63,6% y 36,4% para la región Metropolitana, a diferencia del año 2016 en el que se generaron de forma bastante homogénea.



En complemento a lo anterior, las 1.177 solicitudes de inicio del Procedimiento de Renegociación acogidas a tramitación en el año 2017 se distribuyen geográficamente de la siguiente forma:



A nivel nacional, la Superintendencia facilitó 2.318 audiencias, de las que 1.154 corresponden a audiencias de determinación del pasivo, 1.071 a audiencias de renegociación y 93 a audiencias de ejecución. Se llegó a acuerdo en un 92% de las audiencias realizadas.



## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento para el próximo periodo ha fijado como objetivo central de gestión, continuar desarrollando eficazmente cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en conformidad a la misión institucional, así como también lograr el pleno cumplimiento de los indicadores de desempeño comprometidos. Para estos efectos, la Superintendencia cuenta con un presupuesto para el 2018 de M\$ 6.208.237.

### 4.1 Desafíos por productos estratégicos.

#### Fiscalización

En un contexto en que los recursos con los que cuenta la Superintendencia para el ejercicio de su labor fiscalizadora son limitados, sumado a la gran cantidad de procedimientos concursales existentes a la fecha, y con una proyección de crecimiento para el año 2018, solo en liquidaciones, cercano al 36% respecto de 2017, se hace necesario reorientar los esfuerzos hacia aquellos procedimientos que presenten niveles significativos de riesgo y hacia aquellos sujetos fiscalizados que evidencien una propensión mayor a incumplir la normativa concursal. Para ello, se está trabajando, y se continuará trabajando, en la implementación de una metodología de fiscalización basada en riesgo, que de manera consistente promueva la identificación, análisis, priorización y planes de tratamiento para mitigar los riesgos de incumplimiento de la normativa concursal. Dentro de las ventajas de implementar una fiscalización basada en riesgo, se encuentran, igualdad de trato de los sujetos fiscalizados, aprovechar al máximo los recursos humanos, financieros y técnicos disponibles, aumentar el nivel de cumplimiento voluntario, evaluar las posibilidades o propensión de que un sujeto fiscalizado comience a incumplir, entre otros.

La segunda etapa del proyecto para implementar una fiscalización basada en riesgo, a ejecutarse durante 2018, comprende el desarrollo de soluciones informáticas que permitan optimizar el flujo documental, potenciar la gestión respecto de los procedimientos en tramitación, y mejorar significativamente la captura de información estructurada asociada a los procedimientos concursales, tanto de carácter externo como interno. La captura de información, a su vez, permitirá una mejor caracterización de los procedimientos, y una valoración más objetiva de los atributos para determinar los niveles de exposición al riesgo, ya sea en atención a la probabilidad de ocurrencia, o por el posible impacto en el caso de que dichos riesgos se materialicen. La etapa informática del proyecto, se estima tendrá un costo aproximado de \$152.000.000.

Para el año 2019, una vez se modifiquen los sistemas y mediante el uso de nueva información, se podrá caracterizar mejor a los procedimientos concursales, y conforme a ello, contar con un proceso de fiscalización basado en riesgo instaurado, que considere una metodología definida para la identificación, análisis de riesgos, y para la determinación de acciones de tratamiento proporcionales de acuerdo al riesgo inherente de los procedimientos concursales, y de los sujetos fiscalizados que son responsables de su tramitación.

Paralelamente al trabajo descrito, cabe mencionar que la Superintendencia ya cuenta para el año 2018, con un Plan de Fiscalización orientado al riesgo, en el que se encuentran avances y definiciones respecto de los segmentos de procedimientos que evidenciarían mayores riesgos de incumplimiento y los tipos de fiscalizaciones con las que se pretende avanzar en la supervigilancia de la normativa concursal.

En términos cuantitativos el desafío para el 2018, se traduce en la fiscalización del 23% de procedimientos de Liquidación con incautación tardía, es decir, 413 fiscalizaciones de un total aproximado de 1.797 procedimientos bajo esta categoría. Adicionalmente, la Superintendencia como sucesora legal de la Superintendencia de Quiebras, debe también orientar sus esfuerzos al cierre progresivo de las quiebras vigentes, por lo que para el año 2018 se ha propuesto la meta de solicitar el sobreseimiento definitivo del 12% de las quiebras con cuenta definitiva al 31 de diciembre del 2017, es decir, 286 solicitudes.

## Atención de clientes y ciudadanos

Un objetivo primordial para la Superintendencia ha sido la atención de la ciudadanía y su satisfacción. Es por esto, que en línea de lo desarrollado los últimos años, se ha establecido para el año 2018 como meta, que el 60% del total de atenciones presenciales asociadas al Procedimiento de Renegociación de la Persona Deudora, procedimiento de carácter administrativo y gratuito, sean realizadas en un tiempo menor o igual a 50 minutos, mejorando significativamente el estándar de 30% fijado en el 2017.

Sumado a lo anterior, y con el objetivo de contar con funcionarios altamente preparados para atender las necesidades de los usuarios del Servicio, se considerará la realización de cursos sobre Procedimientos Concursales de Liquidación y Reorganización, Contabilidad para la lectura e interpretación de documentos emitidos por el SII y Herramientas de análisis financiero contables, esta última será evaluada en cuanto a la transferencia en el puesto de trabajo de los funcionarios (MEI 2018).

Con el objetivo de acercar cada vez más los servicios que la Superintendencia dispone para la ciudadanía, el año 2018 se buscará aumentar el nivel de digitalización del trámite "Emisión Certificado de Insolvencia". El Certificado de Insolvencia que emite el Asesor Económico de Insolvencia y valida la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, se encuentra regulado en los artículos N.º 17 al N.º 20 de la Ley N.º 20.416 y permite a los/las beneficiarios/as definidos en la misma Ley, presentarlo en los procesos judiciales en que sean parte o ante los distintos órganos de la Administración del Estado, con el objeto que el órgano judicial o administrativo respectivo declare la suspensión de apremios, embargos, medidas precautorias, procedimientos de carácter tributario, u otras medidas. La automatización de este trámite permitirá agilizar la tramitación del certificado y mejorar los tiempos del procedimiento de Asesoría Económica de Insolvencia, lo que redundará en un beneficio para los usuarios/as del sistema, pasando de un Nivel Digitalización 2 a 3.

Durante el 2018 además, se pretenden al menos realizar las 330 actividades de difusión en regiones realizadas durante el 2017 y también aumentar en a lo menos 5 ciudades la cobertura de atención presencial asociada al Procedimiento de Renegociación de la Persona Deudora.

En términos cuantitativos, las metas propuestas para orientar la gestión del servicio a mejorar la calidad de atención, son las siguientes:

1. Terminar el 84% de los procedimientos de renegociación de la persona deudora en un tiempo igual o menor a 75 días hábiles.
2. Responder en un tiempo promedio de 50 días corridos las consultas y reclamos ciudadanos vinculados al Departamento de Fiscalización.

Se mantendrá además el seguimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes de transparencia pasiva respondidas en un plazo igual o menor a 15 días hábiles, de manera de asegurar un cumplimiento del 100% como el año 2017.

## 4.2 Desafíos gestión interna.

### Adecuación normativa

Se plantea para los próximos años como una acción estructural de suma importancia y transversal al quehacer de toda la institución una modificación legal a la Ley N.º 20.720 que a la fecha y en un primer acercamiento cuenta con 3 ejes fundantes, a saber: medidas tendientes a fortalecer la productividad mediante la promoción de los Procedimientos Concursales de Reorganización de la Empresa Deudora y de Renegociación de obligaciones de la Persona Deudora; propuestas destinadas a resguardar la buena fe comercial a través del desincentivo del abuso del sistema mediante el mal uso de los Procedimientos Concursales de Liquidación de la Empresa y Persona Deudora; y fórmulas tendientes a fortalecer la labor fiscalizadora de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

### Trabajo colaborativo y plan de buenas prácticas

El trabajo en equipo permite a la Superintendencia generar sinergias aprovechando el aporte de diversas competencias, fortalecer la visión holística de los procesos, ampliar el efecto de los proyectos para el desarrollo institucional y por esta vía mejorar el diseño, ejecución y evaluación de los distintos tipos de estrategias de tratamiento de los riesgos de cumplimiento.

Durante el próximo periodo se continuará trabajando en la revisión y perfeccionamiento del plan de buenas prácticas laborales que considera, entre otros temas, las políticas institucionales para el Reclutamiento y Selección, Egreso, Inducción, Movilidad, Desempeño, Conciliación. En particular, durante el periodo se espera avanzar en la revisión del procedimiento de egreso, en la confección de un programa de calidad de vida laboral, en la realización de una encuesta de detección de necesidades e intereses del Servicio de Bienestar y en la revisión del procedimiento de Conciliación, entre otras.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 - 2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- 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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017.

Ítem	Descripción
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento	El Presupuesto aumenta en un 4,2%, principalmente para hacer frente al número de causas, acercamiento de los derechos de la Ley N° 20.720 a la ciudadanía y fortalecimiento de la labor fiscalizadora.

- Objetivos Estratégicos

Número	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 SlyR 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 SlyR a todos los ciudadanos/as del país.

Productos Estratégicos (Bienes y/o servicios)

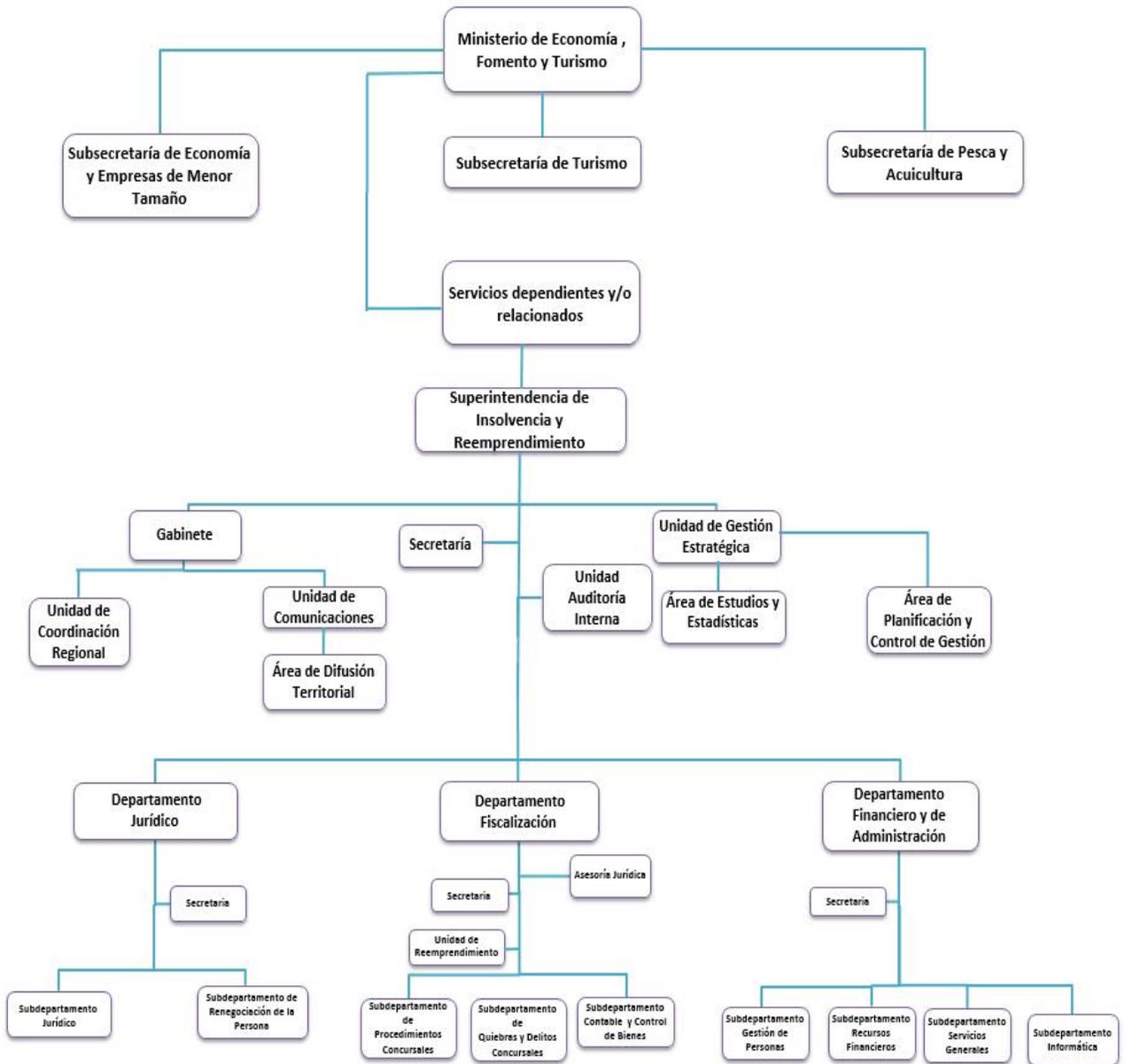
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización: Fiscalizar las actuaciones de los entes fiscalizados en los procedimientos concursales de carácter judicial establecidos en la Ley N° 20.720, quiebras y convenios del Libro IV del Código de Comercio, la asesoría económica de insolvencia del artículo undécimo de la Ley N° 20.416, en todos los aspectos de su gestión, sean técnicos, jurídicos o financiero contables,	1, 2, 3 y 5.

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	de acuerdo a la normativa indicada y las instrucciones particulares, circulares, normas de carácter general e instructivos emanados de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.	
2	Asistencia Regional: Fortalecer la presencia en todas las regiones del país, acercando y mejorando la gestión de la SlyR a todos los ciudadanos/as.	3, 4 y 5.
3	Atención de Clientes y Ciudadanos: Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas, efectuadas por los clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as, en todas las regiones del país.	1, 2, 3, 4 y 5.
4	Procedimiento Concursal de Renegociación: Gestión de un procedimiento administrativo y gratuito, que permite resolver la situación de sobreendeudamiento o insolvencia de una persona natural, en base a acuerdos con sus acreedores, en todas las regiones del país.	3, 4 y 5.

### -Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, deudores y terceros interesados en los procedimientos concursales.
2	Órganos administrativos y jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



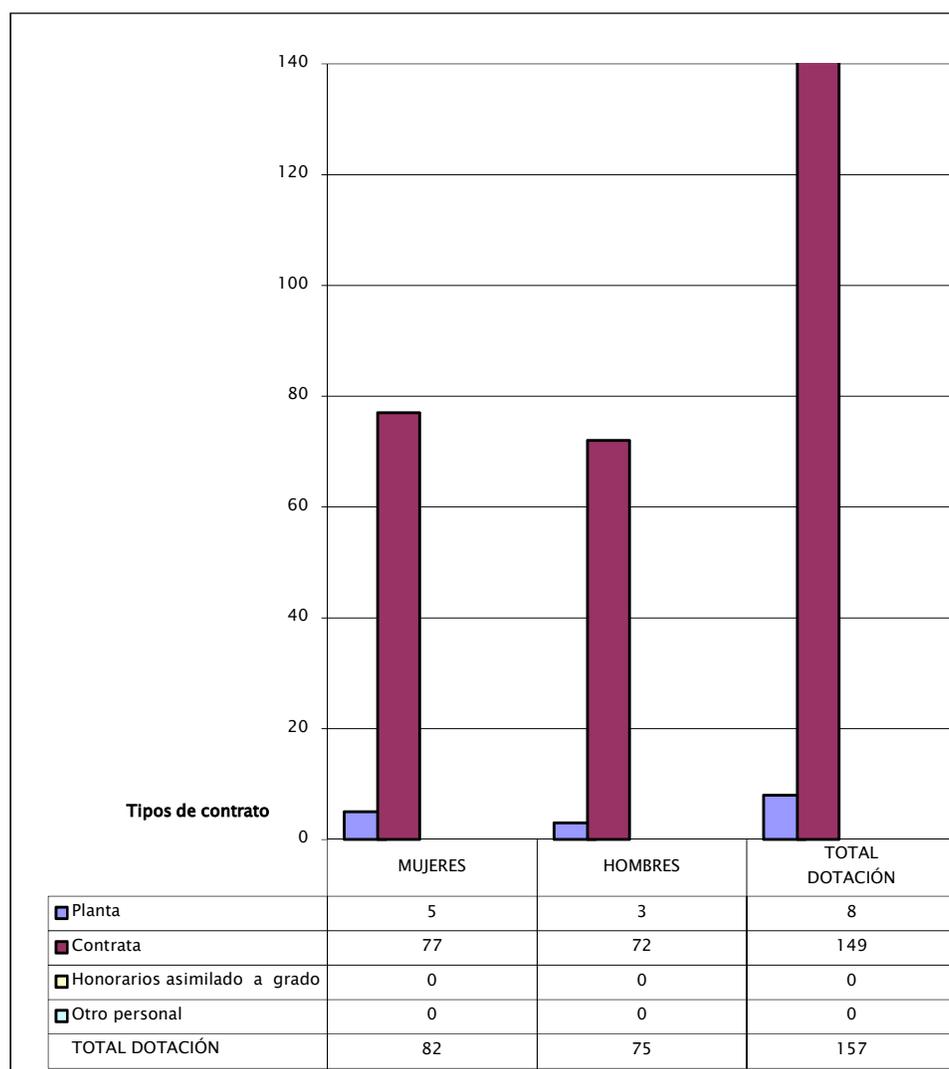
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento	Hugo Sánchez Ramírez
Jefe de Gabinete	Pablo Valladares Ljubetic
Jefe Unidad de Gestión Estratégica	Carlos Reyes Rubio
Jefa del Departamento Financiero y de Administración	Katherinn Mitchell Rebolledo
Jefa del Departamento Jurídico	Paulina Carrasco Piñones
Jefa del Departamento Fiscalización	Katia Soto Cárcamo
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández

## Anexo 2: Recursos Humanos

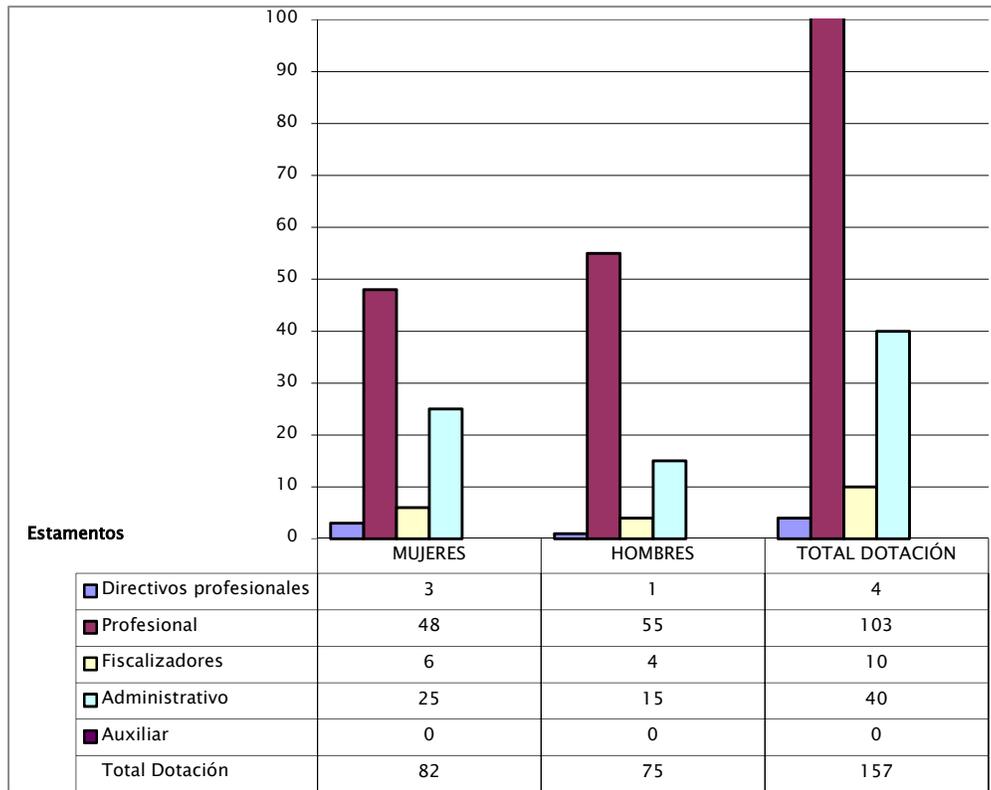
### Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2017<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres).

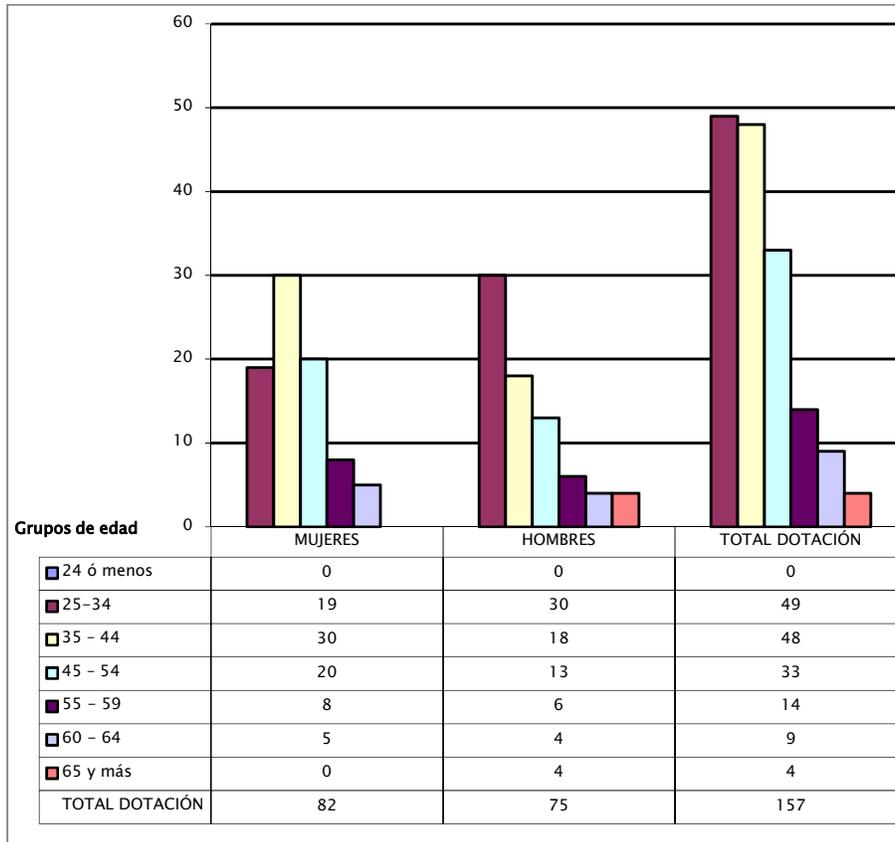


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

-Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres).

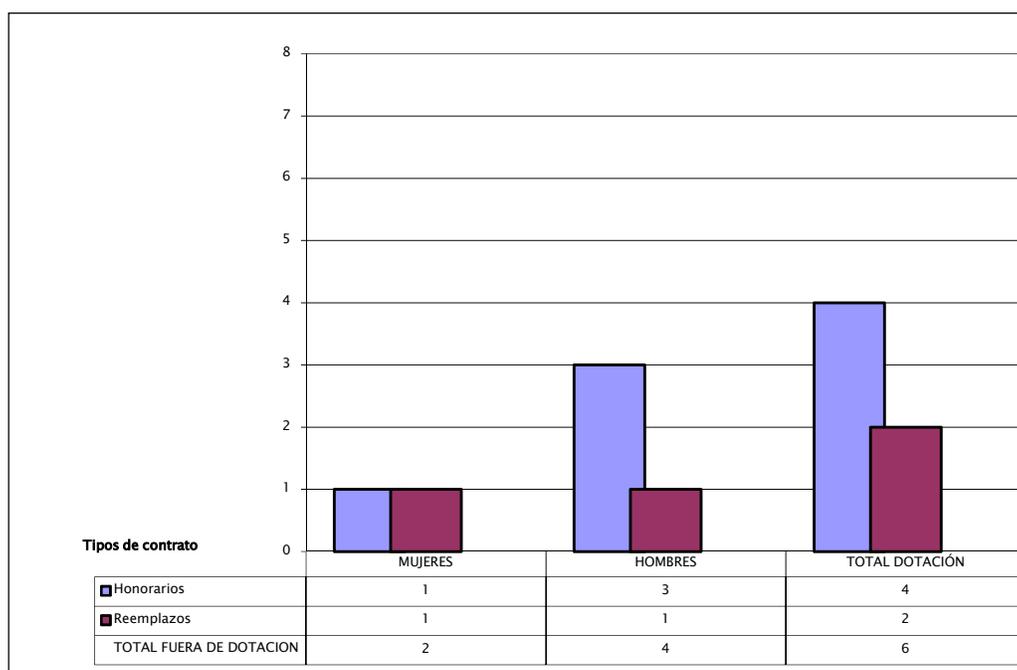


-Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres).



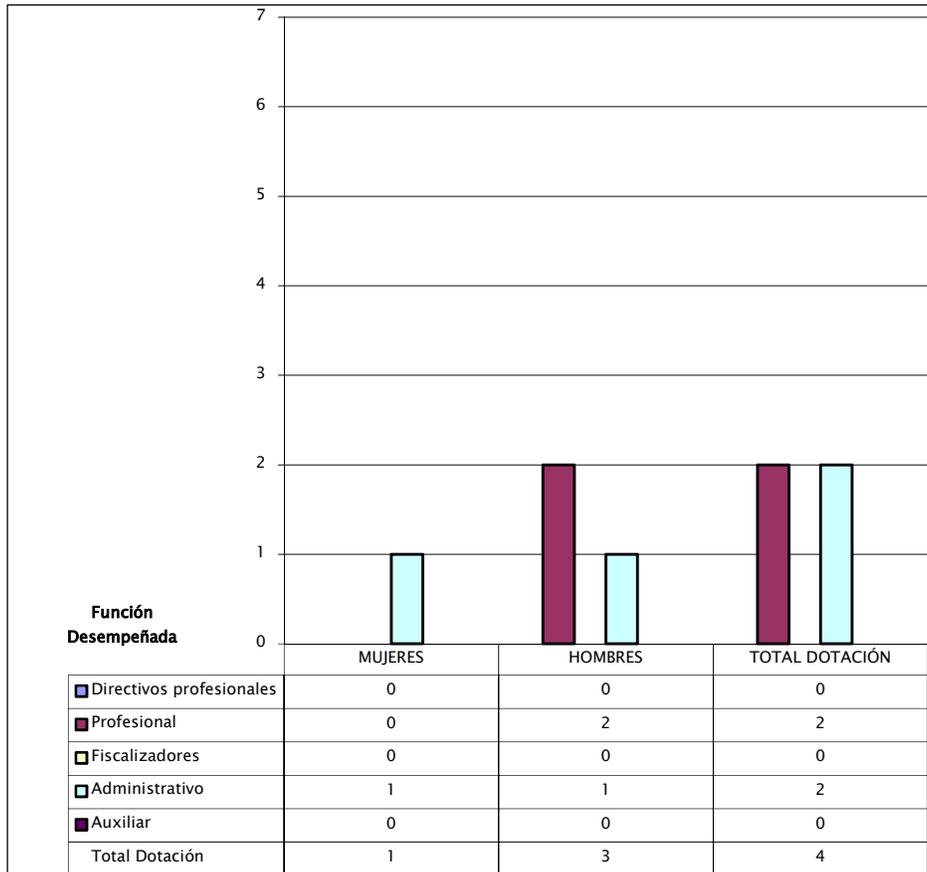
a) Personal fuera de dotación

-Personal fuera de dotación año 2017<sup>2</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres).

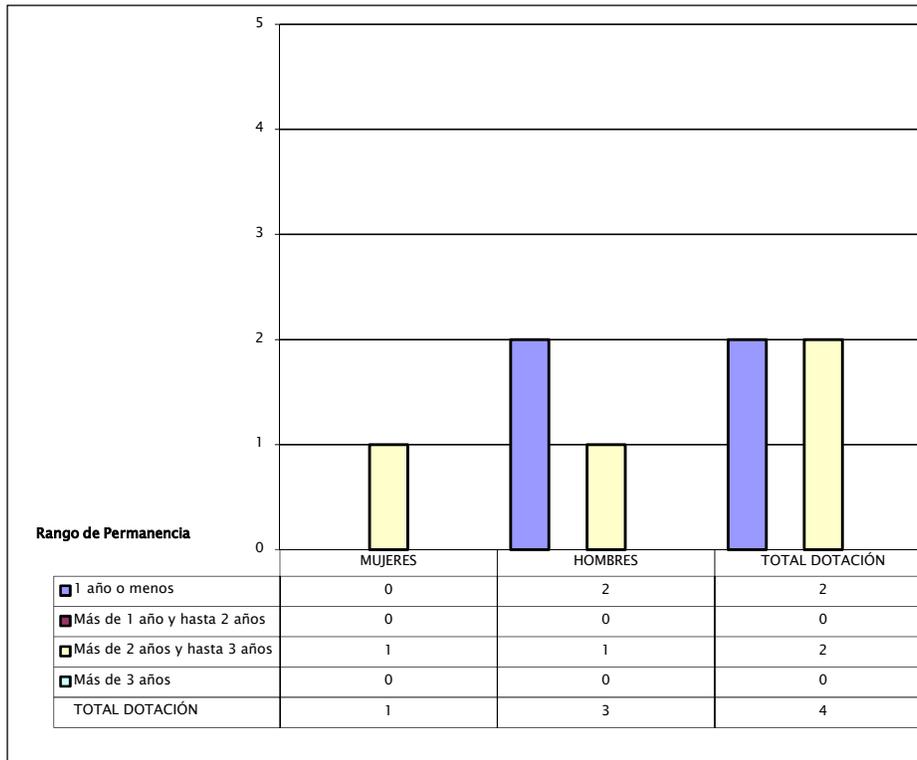


2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

-Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres).



-Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres).



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	71,9	0,0	84,4	70,0	489,5	82,9	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	97,6	0,0	100	100	100	100	
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	5,1	10,6	10,1	7,0	82,9	144,3	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,4	1,4	0,0	1	0,0	0,0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,9	6,4	6,9	5,1	92,2	135,3	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,7	2,1	7,5	1,3	92,3	576,9	

3 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	642,9	0,0	206,2	100	1,4	206,2	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	89,6	86,6	11,8	10,2	12,3	86,4	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	82,6	93,6	67,9	96,1	119,8	141,5	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	4,11	3,47	5,2	1,97	6,9	37,9	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	8,0	16,7	13,3	0,0	79,6	
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	
<b>5. Días No Trabajados</b>								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,8	0,7	0,7	114,3	100	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,3	0,3	0,3	0,4	75	75	

7 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

8 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,18	3,34	2,7	3,8	144,7	71,1	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	96,6	97,3	98,6	99,9	101,3	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	3,4	2,7	0,71	169	380,1	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	0,71	0,0	0,0	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	SI	SI			
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>								
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	SI	SI			

<sup>10</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>11</sup> Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>12</sup> Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1  
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>				Avance <sup>4</sup> desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ <sup>13</sup>	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	5.335.675	5.695.284	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		4.826	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	137.283	107.740	1
APORTE FISCAL	5.198.392	5.514.891	2
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS		67.827	3
GASTOS	5.286.525	5.659.182	
GASTOS EN PERSONAL	4.136.716	4.249.795	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	839.799	812.010	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.445	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	205.200	439.121	6
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	104.810	133.811	7
RESULTADO	49.150	36.102	

#### Notas:

1. Menor ingreso en año 2017 por recuperación de subsidios por incapacidad laboral.
2. Mayor aporte fiscal por aumento de recursos destinados a solventar el pago de Honorarios de Liquidadores, correspondiente al pago de 30 UF.
3. Reconocimiento de Subsidios por incapacidad laboral pendientes de cobro provenientes del año 2016.
4. Mayor gasto por concepto de incorporación de 17 nuevas dotaciones en régimen.
5. Gasto correspondiente al pago de indemnización de una funcionaria del escalafón administrativo que se acogió a retiro.
6. Durante el año 2017, se incrementó el número de procesos cuyos bienes son insuficientes para pagar su costo de administración debiendo la Superir solventar un mayor gasto por el pago de honorarios de los Liquidadores a cargo de su administración.
7. Aumento de gasto por adquisición de equipos informáticos.

<sup>13</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826.

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2017								
Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) <sup>14</sup>	Presupuesto Final M\$ <sup>15</sup>	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) <sup>16</sup>	Notas
			INGRESOS	5.328.572	5.627.514	5.695.284	-67.770	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		4.826	4.826		
	01		Del Sector Privado		4.826	4.826		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	32.102	32.102	107.740	-75.638	1
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	29.395	29.395	105.202	-75.807	
	99		Otros	2.707	2.707	2.538	169	2
09			APORTE FISCAL	5.296.161	5.575.483	5.514.891	60.592	3
	01		Libre	5.296.161	5.575.483	5.514.891	60.592	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	309	15.103	67.827	-52.724	4
	10		Ingresos por Percibir	309	15.103	67.827	-52.724	
			GASTOS	5.328.582	5.679.064	5.659.182	19.882	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.031.900	4.259.436	4.249.795	9.641	5
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	828.100	819.100	812.010	7.090	6
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		24.446	24.445	1	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		24.446	24.445	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	346.057	441.557	439.121	2.436	
	01		Al Sector Privado	344.710	440.210	438.208	2.002	
		283	Para Cumplimiento Artículo 37 del Libro IV del Código de Comercio.	9.826	1.826	1.191	635	7
		284	Plan de Cierre de Quiebras en Regiones	36.823	31.823	30.771	1.052	8
		285	Para Cumplimiento Artículo 40, Ley N° 20.720.	298.061	406.561	406.246	315	9
	07		A Organismos Internacionales	1.347	1.347	913	434	
		006	Asociación Internacional de Reguladores por Insolvencia	1.347	1.347	913	434	
25			INTEGROS AL FISCO	10	10		10	
	01		Impuestos	10	10		10	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	122.515	134.515	133.811	704	10
	04		Mobiliario y Otros		7.000	6.901	99	
	05		Máquinas y Equipos	13.081	18.081	17.958	123	
	06		Equipos Informáticos	50.310	50.310	50.228	82	
	07		Programas Informáticos	59.124	59.124	58.724	400	
			RESULTADO	-10	-51.550	36.102	-87.652	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

Notas:

1. Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
2. Menores ingresos a los programados por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.
3. Menor ingreso por aporte fiscal, los recursos presupuestarios no fueron entregados en su totalidad.
4. Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral proveniente de años anteriores.
5. Menores Gastos en Personal por M\$ 9.637.-, correspondiente a:
  - Saldo no ejecutado en Sueldo M\$ 5.280.-
  - Comisiones de Servicio Nacional M\$ 4.066.-
  - Comisiones de Servicio en el Exterior por M\$ 15.-
  - Saldo no ejecutado por menor número de Horas Extraordinarias pagadas versus programadas M\$ 218.-
  - Saldo no ejecutado en Honorarios a suma Alzada por M\$ 58.-
6. Menores gastos en bienes y servicio de consumo. Durante el año 2017 existió un menor costo de traslado de los funcionarios que se desplazan en cometido funcionario.
7. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.
8. Menor gasto en la ejecución del Plan de cierre de quiebras en regiones. El número de quiebras sobreseídas fue de 202, existiendo un menor costo en la publicación del sobreseimiento definitivo en el Diario Oficial.
9. Durante el año 2017 se pagaron 509 solicitudes de liquidadores, quienes hicieron uso de lo señalado en Artículo 40, de Ley N°. 20.720. El saldo disponible no permite proceder al pago de otro procedimiento.
10. Saldos no ejecutados correspondientes a menores costos en la compra de activos no financieros programados.

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>17</sup>			Avance <sup>18</sup> 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>19</sup> )	%	0,9	1,0	0,9	1,0	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	12,9	11,8	18,0	152,6	1
	[IP percibidos / IP devengados]	%	74,2	71,1	82,4	0,9	2
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	5,7	6,0	4,6	75,9	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja + (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)]	%	0,0	0,0	0,0	-----	

#### Notas:

1. Los ingresos propios devengados que corresponden en gran medida a la recuperación de subsidios por incapacidad laboral, se han visto incrementados en los últimos años por el cambio de política de reconocimiento de los ingresos, los cuales se registran una vez que la institución de salud autoriza el descanso médico, en cumplimiento con lo dispuesto por CGR.
2. Existen ingresos presupuestarios devengados y no cobrados al 31 de diciembre de 2017, provenientes de recuperación de subsidios por incapacidad laboral. La Superir a partir del año 2015, refleja presupuestariamente todas las licencias aprobadas por las Instituciones de Salud aun cuando estas se encuentran pendientes de recuperación de subsidio.

<sup>17</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

<sup>18</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>19</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017 <sup>20</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	56.618	36.098	92.716
	Carteras Netas		31.728	31.728
115	Deudores Presupuestarios		31.728	31.728
215	Acreedores Presupuestarios			
	Disponibilidad Neta	82.311	-21.146	61.165
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	82.311	-21.146	61.165
	Extrapresupuestario neto	-25.693	25.516	-177
113	Fondos Especiales			
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		1	1
214	Depósitos a Terceros	-25.515	25.515	
216	Ajustes a Disponibilidades	-178		-178

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

NOTA: No existen compromisos programáticos para la SUPERIR 2017.

<sup>20</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias<sup>21</sup>

Cuadro 7 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 <sup>22</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2017 <sup>23</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>24</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>25</sup>					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

g) Inversiones<sup>26</sup>

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>27</sup> (1)	Ejecución Acumulada al año 2017 <sup>28</sup> (2)	% Avance al Año 2016 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2017 <sup>29</sup> (4)	Ejecución Año 2017 <sup>30</sup> (5)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas

NOTA: Este Servicio no registra iniciativas de inversión.

21 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

22 Corresponde al aprobado en el Congreso.

23 Corresponde al vigente al 31.12.2017

24 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

25 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

26 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

27 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

28 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

29 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

30 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	2014	Valores 2015	Efectivo 2016	2017	Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>1</sup> 2017
Atención de Clientes y Ciudadanos/as	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos de ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	57 (22184 /390)	53 (23884 /447)	52 (40019 /776)	38 (67158 /1768)	50 (39600 /792)	100%
	Enfoque de Género: No								
Fiscalización	Índice de variación anual de fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto del año 2015.	(Total de incautaciones a Empresas Deudoras fiscalizadas por la Superintendencia en el año t/Total de incautaciones a Empresas Deudoras fiscalizadas por la Superintendencia en el año 2015))*100	%	61 (186 /307)*100	100 (307 /307)*100	0	163 (500 /307)*100	147 (452 /307)*100	100%
	Enfoque de Género: No								
Fiscalización	Índice de variación anual de fiscalizaciones a incautaciones a Personas Deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto del año 2015.	(Total de incautaciones a Personas Deudoras fiscalizadas por la Superintendencia en el año t/Total de incautaciones a Personas Deudoras fiscalizadas por la Superintendencia en el año 2015))*100	%	NM	100 (175 /175)*100	0	173 (303 /175)*100	166 (290 /175)*100	100%
	Enfoque de Género: No								

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	2014	Valores 2015	Efectivo 2016	2017	Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>1</sup> 2017
----------------------	------------------	-------------------	------------------	------	--------------	---------------	------	-----------	---------------------------------------

Fiscalización	Índice de variación anual a fiscalizaciones de bienes a Empresas Deudoras por la Superintendencia en el año t/Total de enajenaciones de bienes en el año t, a Empresas Deudoras respecto el año fiscalizadas por la Superintendencia en el año 2015.	$\frac{\text{Total de enajenaciones de bienes a Empresas Deudoras por la Superintendencia en el año } t}{\text{Total de enajenaciones de bienes en el año } t, \text{ a Empresas Deudoras respecto el año fiscalizadas por la Superintendencia en el año } 2015} \times 100$	%	96 (214) /222)*100	100 (222) /222)*100	0	109 (241) /222)*100	105 (232) /222)*100	100%
	Enfoque de Género: No								

Fiscalización	Índice de variación anual de fiscalización de bienes a Personas Deudoras por la Superintendencia en el año t/Total de enajenaciones de bienes en el año t, a Personas Deudoras respecto el año fiscalizadas por la Superintendencia en el año 2015.	$\frac{\text{Total de enajenaciones de bienes a Personas Deudoras por la Superintendencia en el año } t}{\text{Total de enajenaciones de bienes en el año } t, \text{ a Personas Deudoras respecto el año fiscalizadas por la Superintendencia en el año } 2015} \times 100$	%	NM	100 (90) /90)*100	0	153 (138) /90)*100	144 (130) /90)*100	100%
	Enfoque de Género: No								

Resultado Global Año 2017	100%
---------------------------	------

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

Este anexo no aplica a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

## Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

Este anexo no aplica a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

#### IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y TURISMO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	07
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	25

#### FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0	Alta	100%	96,02%
Porcentaje Total de Cumplimiento:						96,02%

#### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete el indicador "Índice de eficiencia energética" con modificaciones en su medición, esto es: El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 825 que aprueba el Programa Marco MEI 2017.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores/ Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	40%	5	36,02%	5	5
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	50%	9	50%	9	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	3	10%	No aplica	No aplica
	Total	100%	17	96,02%	14	5

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento Meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Índice de variación anual a fiscalizaciones a enajenaciones de bienes a Empresas Deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto el año 2015.	105	109	103,81	Si	8,75	7,88
2	Índice de variación anual de fiscalización a enajenaciones de bienes a Personas Deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto el año 2015.	144	153	106,25	Si	8,75	7,88
3	Índice de variación anual de fiscalizaciones a incautaciones a Empresas Deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto del año 2015.	147	163	110,88	Si	8,75	7,88
4	Índice de variación anual de fiscalizaciones a incautaciones a Personas deudoras por la Superintendencia en el año t, respecto del año 2015.	166	173	104,22	Si	8,75	7,88
5	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	50	38	131,58	Si	5,00	4,50
	Total:					40	36,02

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	61	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	4	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,28	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	68,18	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	100	Si
9	Índice de eficiencia energética.	89,42	Si

Asignación Especial y Bonificación de Estímulo por Desempeño Funcionario art. N.º 5 de la Ley N.º 19.528

De acuerdo con el listado de funcionarios/as calificados en el año 2017, el 25% del personal mejor evaluado se calculó sobre la base de una dotación de 102 personas calificadas correspondiente al escalafón profesional y fiscalizador, determinándose que los mejores calificados con derecho a la asignación por desempeño establecida en el artículo 5 de la ley N.º 19.528, alcanzó a un total de 26 funcionarias/os. De los cuales se descontó una funcionaria que renunció, quedando para pago el año 2018 un total de 25 funcionarios/as.

Se determinó que el monto de la bonificación de estímulo por el desempeño funcionario, ascendería al 2% sobre el respectivo sueldo base y la asignación de fiscalización que corresponde en cada caso.

Total de la dotación afecta a incentivo.	Total de la dotación que recibirá incentivo en el año 2018.	% de incentivo	Monto de recursos que se pagará en el año 2018.	Monto de recursos que se pagará en el año 2018 en base a su cumplimiento promedio por persona.	% del gasto total del Subtítulo 21, Gastos en Personal.
102	25	2%	\$9.315.504	\$372.620	0,2%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

Este anexo no aplica a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

## Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

### - Género

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento inicia su trabajo en materia de género el año 2016 comprometiéndose 4 medidas las cuales se mantuvieron también para el año 2017, cumpliéndose todas en un 100%. El año 2016, se elaboró un Diagnóstico de Equidad de Género Institucional el cual fue posteriormente actualizado en función de las nuevas definiciones estratégicas del Servicio 2017. En ambos años se emitieron Boletines Estadísticos con información desagregada por sexo, los que fueron publicados en la página web del Servicio, además de la elaboración de registros de Procedimientos Concursales de Renegociación de Persona Deudora y de Liquidación de Persona Deudora vigentes con información desagregada por sexo.

El año 2016 se realizaron 4 charlas de difusión de la Ley 20.720 sobre el procedimiento de Renegociación orientada a mujeres, y el año 2017 se efectuaron 9 charlas las que se llevaron a cabo en las ciudades de; Arica, Iquique, Santiago, Pumanque, Lolol, Concepción, Temuco, Río Negro y Punta Arenas.

Los últimos años se ha llevado a cabo una revisión periódica de las noticias publicadas en el Sitio Web Institucional, garantizando el uso de lenguaje inclusivo y no sexista, en el año 2017 se analizaron más de 400 publicaciones efectuadas.

Durante el año 2017 se realizaron distintas actividades de sensibilización en materia de equidad de género de carácter interno, dirigidas a los funcionarios/as de la Superintendencia a través de medios internos tales como intranet institucional y correo electrónico. Se desarrolló además una charla de capacitación interna, organizada por el Subdepto. de Gestión de Personas denominada "Promoción de ambientes de mutuo respeto entre hombres y mujeres". En el mes de noviembre, la Encargada del Área de Estudios y Estadísticas presentó en la Mesa de Género y Economía, el perfil de la persona deudora del Procedimiento Concursal de Renegociación.

El año 2017 finalizó con la suscripción de un convenio de colaboración entre la Superintendencia y el Ministerio de la Mujer y de la Equidad de Género, actividad que fortalecerá las relaciones entre las instituciones para el cumplimiento de sus respectivas facultades legales, promoviendo y mejorando estrategias viables que permitan responder a las prioridades establecidas por cada Servicio de acuerdo a sus competencias.

### - Descentralización / Desconcentración

No aplica a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

## Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

Este anexo no aplica a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

## Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

El Servicio no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional al 31 de diciembre de 2017.

## Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

El Servicio no tiene Leyes promulgadas al 31 de diciembre de 2017.

## Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

Finalistas Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI) año 2014.

En conformidad a la Ley N.° 19.882 Ley de Nuevo Trato Laboral del año 2003, se crea el Premio Anual de Excelencia Institucional otorgado por la Dirección Nacional del Servicio Civil, que busca reconocer la heterogeneidad de las instituciones públicas, evaluando integralmente su gestión, valorando aspectos como la innovación, el emprendimiento y los esfuerzos que realiza cada Servicio de acuerdo con su realidad. Para postular a este premio, se debe acreditar el requisito de haber cumplido el 100% del Programa de Mejoramiento de la Gestión del año inmediatamente anterior al de la postulación. Es así como el año 2014, 28 servicios postularon al Premio Anual de Excelencia Institucional, incluida esta Superintendencia, siendo escogida entre las 11 instituciones finalistas.

Los años siguientes la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, no ha recibido premios o reconocimientos.