

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
Johana Álvarez Ahumada, Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento	Álvaro García Hurtado, Ministro de Economía, Fomento y Turismo Javiera Petersen Muga, Subsecretaria de Economía y Empresas de Menor Tamaño Verónica Pardo Lagos, Subsecretaria de Turismo Julio Salas Gutiérrez, Subsecretario de Pesca y Acuicultura

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Garantizar a través de procesos de fiscalización innovadores, continuos y eficaces que los entes fiscalizados cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
La implementación de Oficios Masivos consiste en ejecutar procesos de emisión masiva de oficios dirigidos a liquidadores, martilleros concursales y veedores para requerirles información de estados de avance, rendiciones de cuentas e hitos críticos de los procesos concursales. El propósito fundamental es reducir las brechas de fiscalización mediante un modelo de supervigilancia de amplia cobertura que permita detectar, de manera temprana y uniforme, cualquier incumplimiento en los deberes legales e informativos. Con esto, se asegura que el 100% de los sujetos obligados operen bajo un monitoreo proactivo,	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

fortaleciendo la transparencia y la en la administración de los activos concursales.	
--	--

ACCIÓN 2

La sistematización de la Gestión Jurídico-Documental para la Validación Normativa busca facilitar el seguimiento de las causas, a través de la plataforma Lex Flow, plataforma de gestión legal que, integrando flujos de trabajo predefinidos que automatizan las tareas legales de carácter repetitivo. Al delegar el procesamiento de datos y la estructuración documental básica a la herramienta, se logra liberar la carga analítica del equipo jurídico-fiscalizador. Esto permite que los profesionales enfoquen su especialización técnica en el análisis de fondo de las actuaciones de los entes fiscalizados en el ejercicio de sus deberes y atribuciones legales en aquellas causas judiciales de interés para el Servicio y la detección de irregularidades complejas, garantizando una aplicación rigurosa y uniforme de la Ley N° 20.720.

ACCIÓN 3

Control Centralizado de Plazos Perentorios y Gestión de Contingencias se centra en configurar y administrar tableros de control dinámicos en Microsoft Planner para el seguimiento riguroso de los plazos legales fatales y la asignación eficiente de tareas ante incidentes u objeciones jurídicas de cuenta, así como toda labor judicial de la Superintendencia en el ejercicio de sus atribuciones legales. Este sistema permite asegurar la trazabilidad completa de cada actuación administrativa, garantizando que las respuestas del Servicio se emitan dentro de los plazos exigidos por la normativa vigente. Con ello, se reducen los riesgos de incumplimientos temporales que puedan derivar en eventuales costos para la Superintendencia. La herramienta permite una distribución equilibrada de la carga laboral y una supervisión en tiempo real de los hitos críticos, minimizando riesgos de caducidad y optimizando la capacidad de respuesta del Servicio.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La implementación de estas acciones constituye un pilar fundamental para el cumplimiento del objetivo estratégico institucional, configurando un modelo de supervigilancia integral que transita desde un enfoque reactivo hacia una gestión proactiva, tecnificada y de cobertura total en el marco de la Ley N° 20.720. Esta estrategia se articula, en primera instancia, a través de la ejecución de procesos de emisión masiva de oficios, herramienta que permite derribar las brechas de fiscalización al garantizar los liquidadores, martilleros concursales y veedores operen bajo un monitoreo constante y uniforme, asegurando que la transparencia y la probidad en la administración de los activos concursales. Esta capacidad de supervisión de amplia cobertura encuentra su complemento indispensable en la sistematización de la gestión jurídico-documental mediante el uso de la plataforma Lex Flow, para automatizar flujos de trabajo y procesar tareas legales repetitivas; este avance no solo optimiza los recursos institucionales, sino que genera un valor agregado crítico al liberar la carga analítica del equipo fiscalizador, permitiendo que la especialización técnica de los profesionales se vuelque hacia el análisis de fondo, el estudio de irregularidades complejas y la correcta aplicación normativa en causas de alto impacto para el Servicio. Para cerrar este ciclo de eficiencia y otorgar seguridad jurídica a las actuaciones administrativas,

se incorpora el control centralizado de plazos perentorios y la gestión de contingencias a través de entornos dinámicos en Microsoft Planner, asegurando una trazabilidad de cada hito crítico y una distribución equilibrada de las cargas laborales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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.

ACCIÓN 1

NUBE DE PALABRAS

Modificación de la Norma de Carácter General que regula el Procedimiento Concursal de Renegociación, concretada con fecha 19 de noviembre de 2025, la cual responde a la necesidad de alinear el marco normativo con la realidad actual del procedimiento, incorporando criterios más claros y nuevas herramientas que faciliten su tramitación, sin afectar los estándares de control y certeza jurídica que rigen en el actuar de la Superintendencia. La modificación precisa y ordena la revisión de los antecedentes acompañados por la Persona Deudora, estableciendo criterios claros y estandarizados para la acreditación de información relativa a honorarios percibidos por los solicitantes, disponiendo claridad en la declaración de inadmisibilidad del procedimiento, así como también promoviendo medidas destinada a hacer más eficiente la comparecencia de acreedores a las audiencias del procedimiento.



ACCIÓN 2

Se desarrollaron jornadas de capacitación técnica y mesas de conversación dirigidas a los Estudios Jurídicos que ejercen la representación de los deudores en el procedimiento de renegociación. Estas instancias formativas se programaron y ejecutaron en dos ciclos diferenciados durante el año: una primera etapa desarrollada los días 5, 7 y 9 de mayo de 2025, seguida de un segundo periodo llevado a cabo los días 16, 17 y 21 de octubre de 2025. La finalidad de estos encuentros fue entregar directrices claras para facilitar el ingreso íntegro y ordenado de los antecedentes legales y normativos indispensables en la solicitud de inicio. Al estandarizar estos criterios, se busca elevar la calidad técnica de las presentaciones de los asesores, lo que permite, en consecuencia, hacer mucho más eficientes y ágiles las revisiones de admisibilidad y análisis de fondo que efectúa el equipo de la Superintendencia, reduciendo los tiempos de respuesta y la tasa de observaciones.

ACCIÓN 3

Aumento de facultades directivas de los/as funcionarios/as, mejora en el proceso de distribución de firmas de resoluciones y apoyo permanente para la tramitación, a contar de mayo de 2025, por parte de un equipo de abogados y contadores pertenecientes al Departamento de Fiscalización de la Superintendencia, destinados a la revisión de solicitudes de inicio, redacción de resoluciones, facilitación de audiencias y otras actividades, buscando aumentar el número de funcionarios tramitadores del procedimiento, con el objetivo de acortar los plazos de sustanciación del procedimiento y otorgar una solución más rápida y eficiente a la ciudadanía, frente al aumento exponencial de solicitudes y audiencias que se ha verificado desde la modificación de la Ley N.º 20.720.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La ejecución articulada de estas tres acciones durante el año 2025 constituye la respuesta institucional ante el desafío de materializar el posicionamiento del Procedimiento Concursal de Renegociación como una herramienta efectiva y confiable para la ciudadanía. Ante el aumento exponencial de la demanda derivado de la Ley N.º 21.563, se hizo evidente que la única vía para legitimar el procedimiento frente al usuario era asegurar una tramitación expedita, transparente y técnicamente robusta. En primera instancia, la Modificación de la Norma de Carácter General (Acción N.º1), concretada en noviembre, se justifica como el cimiento jurídico indispensable para soportar la carga operativa actual. La normativa preexistente presentaba rigideces que no se relacionaban con la realidad práctica, generando cuellos de botella en la revisión de admisibilidad. La actualización no solo reordena el proceso, estableciendo criterios estandarizados para la acreditación de honorarios y la declaración de inadmisibilidad, sino que equilibra la balanza entre la necesaria celeridad procesal y los intransables estándares de control y certeza jurídica de la Superintendencia. Sin este marco normativo claro, cualquier intento de agilización operativa carecería de sustento legal. Complementariamente, se identificó que la eficiencia del sistema no depende solo del regulador, sino de la calidad de los insumos presentados. La Acción N.º2, consistente en los ciclos de capacitación a Estudios Jurídicos (mayo y octubre), responde a una lógica de eficiencia preventiva. Al instruir a los representantes de los deudores sobre los nuevos estándares, se ataca la raíz de los retrasos: la presentación de antecedentes defectuosos. Esto transforma la relación con los representantes legales, pasando de un esquema de correcciones reiteradas a uno de validación expedita. Finalmente, la Acción N.º3 aborda la capacidad de respuesta interna frente al incremento de solicitudes y audiencias. El fortalecimiento de las facultades directivas y la incorporación de un equipo multidisciplinario del Departamento de Fiscalización permitió optimizar la distribución de firmas, reforzar la tramitación y mantener la calidad técnica de las resoluciones. Esta medida fue clave para absorber la demanda creciente sin comprometer los estándares institucionales.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar una estrategia de concientización y difusión de las herramientas establecidas en la Ley N° 20.720 y las modificaciones indicadas en la Ley N° 21.563, a través de los distintos canales de atención e instancias participativas, orientada a los segmentos de personas y emprendedores y emprendedoras mas sobreendeudadas, para aumentar los niveles de conocimiento y propender finalmente a un mayor uso de los procedimientos concursales, en todo el territorio nacional, de forma inclusiva y con enfoque de género, contribuyendo a la disminución de las brechas existentes, entre hombres y mujeres, en el acceso al mercado financiero.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

Ejecución de una estrategia de difusión y comunicación multicanal, orientada a descentralizar y apoyar la accesibilidad de la información relacionada a los procesos concursales. Se concretaron un total de 467 acciones de posicionamiento, cifra que integra 315 apariciones en medios de alcance nacional y regional, sumado a 152 actividades de relacionamiento con la ciudadanía. Estas se desglosaron en 56 participaciones en ferias, 96 charlas y talleres dictados en formatos presencial y virtual, logrando una cobertura territorial de 54 comunas. Un componente distintivo de esta gestión fue su enfoque de focalización e inclusión social, ya que, del total de actividades en terreno, se realizaron 59 intervenciones dirigidas específicamente a fortalecer el conocimiento de las Micro y Pequeñas Empresas, y 21 instancias diseñadas para mujeres rurales, indígenas, emprendedoras y grupos sexo-divergentes. Para reforzar este despliegue, se elaboró material educativo con lenguaje claro y simplificado.

**ACCIÓN 2**

Con el propósito de mejorar el acceso a los procesos concursales y acercar los servicios del Estado a la ciudadanía, la Superintendencia ha desplegado una estrategia territorial consistente en la ejecución de atenciones presenciales de orientación técnica. Estas instancias se materializan mediante la instalación de puntos de atención en dependencias tales como Municipalidades, Delegaciones Presidenciales y otros organismos públicos aliados. Durante dichas jornadas, equipos especializados se encargan de entregar

información clara sobre las herramientas legales vigentes para enfrentar la insolvencia. La asesoría profundiza en las características, requisitos y consecuencias de los tres ejes fundamentales: el procedimiento de Renegociación de la persona deudora, diseñado para lograr nuevos acuerdos de pago; los mecanismos de Liquidación de bienes, orientados al cierre ordenado de la situación financiera; y las alternativas de reordenamiento y reorganización de pasivos.

ACCIÓN 3

Se confeccionó y difundió el protocolo de Atención Integral a Micro y Pequeñas Empresas. Dicho documento, firmado en noviembre de 2025, incorpora un conjunto de herramientas - entre ellas un formulario inteligente, un árbol de decisión, fichas técnicas, fichas de casos reales, guías prácticas y material audiovisual - destinadas a profesionalizar las atenciones, reducir la variabilidad territorial y fortalecer la coherencia institucional en los procesos de orientación. Para el año 2025 se definió la implementación de un piloto basado en lo establecido en el documento, con el fin de evaluar su funcionamiento y realizar los ajustes pertinentes previos a su implementación definitiva. Concluido el período de pilotaje, se emitirá un informe con los resultados, ajustes propuestos y recomendaciones para la aprobación de la versión definitiva.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

La implementación articulada de las acciones responde a la convicción institucional de que la vigencia legal de las normativas “específicamente la Ley N.º 20.720 y sus modificaciones en la Ley N.º 21.563” no garantiza por sí sola el acceso a los procesos concursales. Para materializar el aumento del conocimiento y uso de los procedimientos concursales, fue imperativo planificar simultáneamente las barreras de información, las brechas geográficas y la estandarización técnica de la atención. En primer lugar, existe una necesidad de combatir la asimetría de información que afecta a los segmentos más vulnerables. La realización de 467 acciones de visibilización no es una medida meramente cuantitativa, sino una respuesta ante el desconocimiento ciudadano sobre los procesos concursales. El despliegue en 54 comunas y la focalización en grupos prioritarios - como mujeres rurales, comunidades indígenas y disidencias sexo-genéricas - atacan directamente el mandato del objetivo estratégico de “contribuir a la disminución de brechas existentes”. Al llevar la información a estos nichos, la Superintendencia deja de ser un ente pasivo y se convierte en un agente activo de inclusión financiera, asegurando que las herramientas de la ley no sean privilegio de quienes poseen mayor capital cultural o económico. Sin embargo, la información requiere de canales de ejecución práctica, es ahí donde radica la justificación de la Acción N°2 (Despliegue Territorial), la cual transforma el conocimiento teórico en orientación operativa. La instalación de puntos de atención en Municipalidades y Delegaciones obedece al principio de equidad territorial: el Estado debe acercarse a donde la insolvencia ocurre. Al profundizar en los tres ejes “Renegociación, Liquidación y Reorganización” se empodera al ciudadano para tomar decisiones informadas, transitando desde la angustia del sobreendeudamiento hacia soluciones legales concretas. Esta acción es el puente para que la “concientización” se traduzca efectivamente en un “mayor uso” de los procedimientos. Finalmente, el aumento de la demanda generada por las acciones anteriores exige una respuesta institucional técnica. La creación Protocolo mencionado, busca eliminar la discrecionalidad y la variabilidad territorial en la atención. Es fundamental que una MiPe en el norte reciba la misma orientación que una en la capital.

