



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	4
3	Resultados de la Gestión año 2019	6
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	15
Anexo 1	Identificación de la Institución	17
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	22
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	24
Anexo 6	Evaluaciones	25
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	26
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	28
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	29
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	30
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	31

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

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

En junio de 2019, la Oficina GPS presentó la plataforma Sistema Unificado de Permisos (Super), ventanilla única para la tramitación de los permisos sectoriales necesarios para poner en marcha un proyecto de inversión. Esta medida fue respaldada por un instructivo presidencial que responsabiliza a los servicios de esta integración. Esta nueva plataforma impulsa la digitalización, conexión y operación de 180 permisos sectoriales identificados como críticos para aprobar, autorizar, construir y comenzar a operar un proyecto.

Se lanzó la Agenda de Reimpulso Económico del gobierno, en septiembre de 2019, la cual tiene por objetivo crear un ambiente más propicio para invertir, emprender e incentivar la generación de empleo en todos los sectores de la economía y todas las regiones del país. Las medidas incorporadas en la agenda están basadas en tres ejes fundamentales: el combate a la burocracia y simplificación de trámites; la eliminación de barreras de entrada y prácticas no competitivas, además de fomentar el surgimiento de emprendimientos innovadores; y la incorporación de tecnologías en las Pymes.

Servicio Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Avances de la Gestión 2019

Desde el año 2014 a diciembre de 2019, se han acogido a tramitación 22.693 procedimientos concursales; 11.780 de Liquidación de bienes de la persona deudora, 5.645 de Renegociación de la Persona Deudora, 5.033 de Liquidación de bienes de empresas, y 235 de Reorganización de la empresa deudora.

El año 2019 se logró aumentar de un 67% a un 70% el porcentaje de solicitudes admisibles en el procedimiento de Renegociación de la persona deudora, a través de la asesoría y acompañamiento a usuarios/as. Además, el 41% de los usuarios/as admisibles, lo lograron en su primer intento, cifra que el 2018 solo alcanzó un 31%.

Se fiscalizaron 827 procedimientos de liquidación, se realizaron 402 solicitudes de sobreseimiento definitivo y 185 quiebras fueron sobreseídas definitivamente.

El año 2019 se potenció el uso de las asesorías económicas de insolvencia, implementándose las asesorías económicas gratuitas como herramienta de apoyo, bajo ciertas condiciones, para Pymes con dificultades.

Finalmente el Servicio efectuó el lanzamiento del Programa de Educación Financiera "Tenla Clara, Superir te orienta", a través del sitio web www.tenlaclara.cl, poniendo a disposición de la ciudadanía una calculadora financiera que permite un auto diagnóstico sobre su situación financiera.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

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

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

Fiscalización

Durante el año 2019 y en línea con las mejores prácticas de organismos fiscalizadores, la Superintendencia continuó con la implementación de un Plan de Fiscalización basado en Riesgos, orientando a la institución a la captura y procesamiento de datos para contar con mayor y mejor información sobre los riesgos que afectan el normal desarrollo de los procedimientos concursales. Esto ha permitido generar segmentos y estrategias diferenciadas para cada uno de estos.

Durante el 2019, además, se logran fiscalizar 827 liquidaciones cuya primera incautación se hubiese realizado después de 40 días de dictada la resolución de admisibilidad, representando un aumento de un 75% respecto de las fiscalizaciones realizadas durante 2018 a los procedimientos con esa característica.

Asistencia y atención a la ciudadanía

Durante el 2019 la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento aumentó su capacidad de respuesta cerca de un 20% frente a consultas y reclamos de la ciudadanía, en el marco de los procedimientos concursales que fiscaliza, pasando de responder 3.287 consultas y reclamos en el año 2018, a 3.951 en el año 2019.

Las atenciones presenciales a la ciudadanía durante el año 2019, fueron un total de 25.498, de las que 11.029 se realizaron en la Región Metropolitana y 14.469 en el resto de regiones del país. Durante el año 2018, el total de atenciones fue de 24.892.

Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Los esfuerzos durante el año 2019 en el procedimiento de renegociación, estuvieron orientados a mejorar de cara al ciudadano, los tiempos en los que estos procedimientos se llevan a cabo. Es en esta línea que, durante el 2019, se dio término al 92% de estos procedimientos en un tiempo de 75 días hábiles o menos, manteniendo el estándar alcanzado durante el año 2018, año en el que el 94% de los procedimientos terminó dentro de ese plazo.

Educación Financiera y fomento al reemprendimiento

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, durante el año 2019, profundizó el trabajo sobre educación financiera con el lanzamiento del programa "Tenla Clara, Superir te orienta". El 9 de mayo se lanzó el sitio web www.tenlaclara.cl, en el cual se dispuso de contenido para orientar de manera sencilla y didáctica a personas y empresas sobre cómo diagnosticar su situación financiera.

Además, la Superintendencia con el objetivo seguir difundiendo las herramientas que otorga la Ley 20.720 para hacer frente a la insolvencia, concretó un total de 33 convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas. En ese contexto, destacan las alianzas con las Municipalidades de Independencia, El Bosque, Renca, San Bernardo y Providencia que, al ser éstas espacios de alta concurrencia, han permitido atender e informar oportunamente a los vecinos/as y Pymes de esas comunas sobre los procedimientos que dispone el Estado para evitar o superar una insolvencia. En la misma línea, también resalta la cooperación con gobernaciones como las de Itata, Diguillín, Puerto Natales, Ranco, Punilla, Malleco y Huasco.

3 Resultados de la Gestión año 2019

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

Fiscalización

En el ámbito de la fiscalización durante el año 2019 se avanzó en la implementación de medidas que abordan de manera sistémica el incumplimiento, a través de la metodología de fiscalización basada en riesgo ya iniciada el año 2018, integrando medidas tanto preventivas como correctivas. A este respecto, cabe por ejemplo destacar la emisión de minutas periódicas de retroalimentación y reuniones con entes fiscalizados para fortalecer la gestión sobre los procedimientos bajo su responsabilidad, en resguardo de los plazos y las condiciones de rendición de sus actuaciones. Asimismo, en la línea en la implementación de la fiscalización basada en riesgo, se ha fortalecido el análisis para la toma de decisiones de fiscalización, con el objetivo último de hacer más eficiente el mismo proceso, seleccionando los procedimientos con mayor propensión a evidenciar incumplimientos. Por último, se releva la emisión de notificaciones masivas sobre incumplimientos certeros que buscan disminuir brechas de cumplimiento en temas tales como la rendición de cuentas provisionarias y la presentación de cuentas finales de administración, entre otros.

Sumado a lo anterior, se logra aumentar los niveles de fiscalización a 827 liquidaciones cuya primera incautación se hubiese realizado después de 40 días de dictada la resolución de admisibilidad, representando un aumento de un 75% respecto de las fiscalizaciones realizadas durante 2018 a los procedimientos con esa característica.

Asesorías Económicas de Insolvencia

Durante el año 2019 se avanzó en los esfuerzos por potenciar las Asesorías Económicas de Insolvencia como una herramienta para diagnosticar las causas por las que las empresas de menor tamaño caen en crisis, realizando a través de un Asesor fiscalizado por esta Superintendencia, las gestiones financieras, legales y contables que se requieran para superarla. En esta línea, es que se logra pasar de 6 asesorías realizadas durante el año 2018 a 27 en el año 2019.

Fortalecimiento de la asistencia y atención a la ciudadanía.

En el ámbito del Procedimiento de Renegociación de la Persona Deudora, único procedimiento llevado íntegramente en la Superintendencia, éstas presentaron un aumento de un 7,7%, pasando de 1.221 en el año 2018 a 1.315 en 2019. Adicionalmente, debido a la estandarización y simplificación de los requisitos que debe cumplir el usuario o usuaria para acceder al proceso de renegociación, se pudo continuar con el aumento de la tasa de admisibilidad de este procedimiento durante el año 2019 alcanzando un 70% desde el 67% registrado el año anterior.

Respecto de la asistencia y atención de la ciudadanía, y particularmente de los procedimientos sujetos a fiscalización por la Superintendencia, se logró mejorar la capacidad de respuesta al aumentar en aproximadamente un 20% pasando el año 2018 de dar solución a 3.287 consultas y reclamos, a responder durante el 2019, 3.951.

Sumado a lo anterior las atenciones presenciales durante el año 2019 fueron de 25.498, en 2018 alcanzaron un total de 24.892.

Educación financiera

La difusión de los derechos y deberes de los ciudadanos respecto a la normativa concursal ha sido un tema importante en la gestión de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, la que a través de sus Coordinaciones Regionales a lo largo del país ha facilitado el acceso y oportunidad de los usuarios y usuarias a los trámites y servicios que otorga. Lo anterior se materializó a través de la implementación de una estrategia comunicacional en la que se realizaron 540 actividades de difusión entre ellas charlas, ferias y plazas difundiendo la Ley 20.720.

Durante el año 2019 la Superintendencia también ejecutó su programa de Educación Financiera llamado "Tenla Clara, Superir te orienta". El 9 de mayo de 2019 se lanzó el sitio web www.tenlaclara.cl, en el cual, en una primera etapa, se dispuso de contenido para orientar de manera sencilla y didáctica a las personas deudoras sobre cómo acceder principalmente a la Renegociación. En la página www.tenlaclara.cl se presenta una "Calculadora de Deudas" para uso de personas naturales, con la que el usuario/a obtiene un pre diagnóstico de su situación de acuerdo a su carga financiera. En una segunda etapa, a partir del 25 de octubre se complementó la página con contenido destinado para las Pymes, dejando disponible una nueva aplicación, "Calculadora Pyme", que emite un pre diagnóstico de la situación financiera de las empresas. Llenando datos contables simples, el dueño de un negocio recibe un resultado con tres ratios financieros, con los cuales la Superintendencia le podrá orientar, fundamentalmente sobre la pertinencia y uso de la Asesoría Económica de Insolvencia referida en la Ley 20.416.

Asistencia a pymes

Entre noviembre y diciembre de 2019, la Superintendencia dispuso dos vías para apoyar a los emprendedores y emprendedoras en el marco de los planes "levantemos tu pyme" y "Elijo Pyme" realizando 1.700 asistencias financieras contables gratuitas a pymes que estuvieran o no registradas en alguno de los dos catastros levantados por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. También, a través charlas a nivel nacional, se difundieron los mecanismos para acceder a algunos de los procedimientos concursales establecidos en la Ley N.º 20.720 y a formas de financiamiento, entre otras materias.

Gestión de personas

Durante el 2019 se continuó con la implementación de las actividades comprometidas en las Normas de Aplicación general en materias de Gestión de Personas, destacándose el logro en las siguientes áreas: realización de Procesos de Reclutamiento y Selección de Personas para todos los cargos de ingreso a la dotación, Programa de Inducción para todos los nuevos integrantes de la institución, Programa de Calidad de Vida Laboral, donde se materializó la actualización de Plan de prevención del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual, incorporando las indicaciones del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y de la Dirección Nacional del Servicio Civil. Adicional al programa de Calidad de Vida, la Superir mantuvo vigente por tercer año consecutivo, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales el cual considera la realización de actividades dirigidas al reconocimiento de los funcionarios/as, mejoras en la retroalimentación de la evaluación del desempeño, control de las exigencias psicológicas del trabajo, entre las más destacadas.

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

Gestión presupuestaria

Durante el año 2019 en el ámbito de la gestión presupuestaria se asumieron dos desafíos importantes para mejorar la eficacia y eficiencia del gasto público en la Superir. El primero, asociado a la ejecución del gasto en los subtítulos 22 y 29, en el que este Servicio cumplió con ejecutar solamente lo considerado en el presupuesto inicial de gasto de bienes y servicios de consumo y para la adquisición de activos no financieros. El segundo desafío fue sobre la ejecución de los gastos en diciembre respecto del total de gastos ejecutados en el año, objetivo que se cumplió con un 110% al ejecutar un 11% del gasto total en diciembre siendo el límite máximo propuesto, un 12%. Estos resultados se obtienen debido a un estricto trabajo de planificación que tiene como resultado una ejecución ordenada del gasto público sumado a las mejoras tecnológicas que permitieron la implementación del proyecto "Cero Papel", que generó ahorros del 70% de gasto en servicios de impresión.

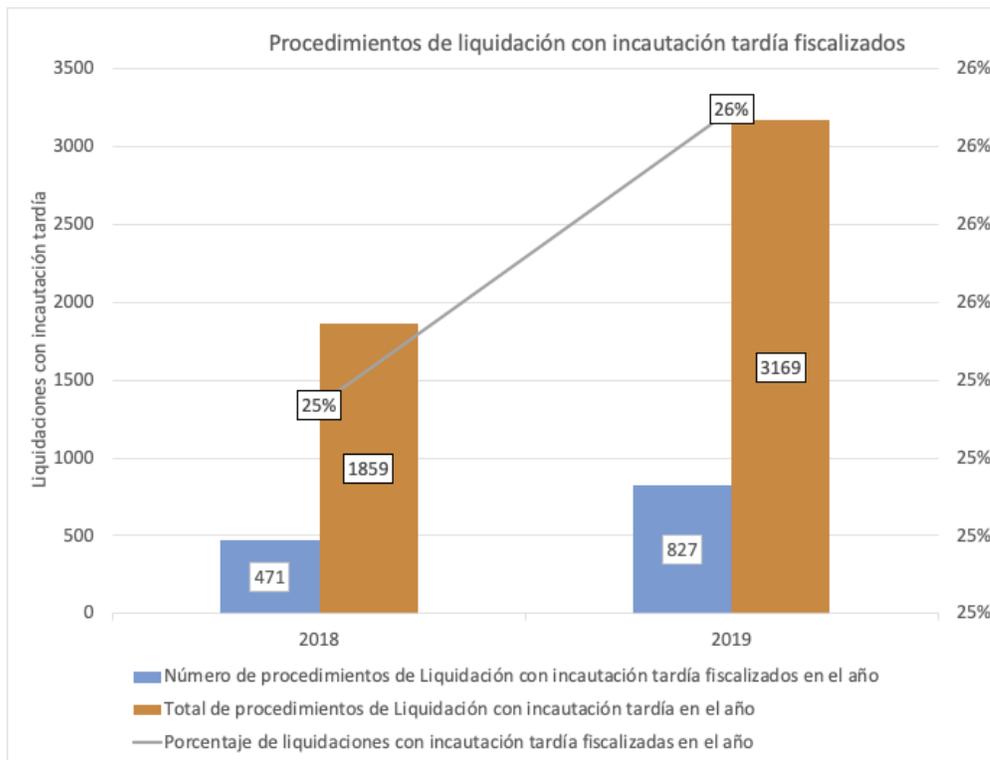
Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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

Fiscalización

Fiscalizaciones a procedimientos concursales de liquidación

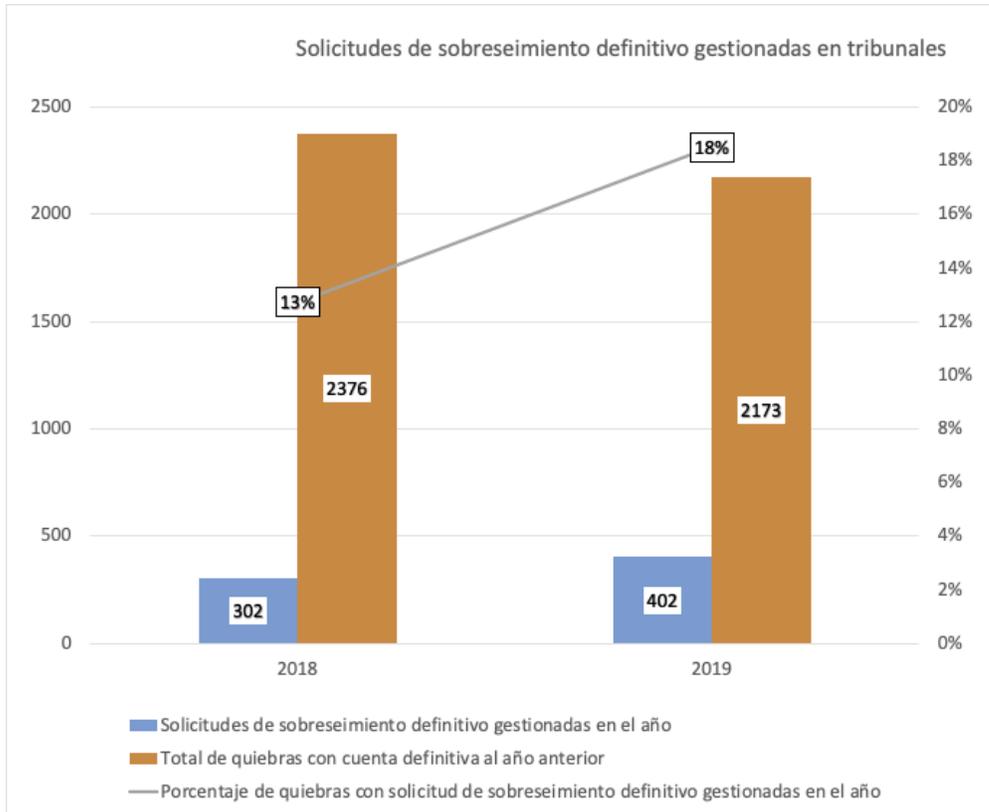
Continuando el trabajo realizado el año 2018 en el ámbito de la fiscalización a procedimientos concursales, se mantuvo el énfasis en las liquidaciones cuya primera incautación se hubiese realizado después de 40 días de dictada la resolución de admisibilidad. Es así como durante el año 2018 se fiscalizaron 471 liquidaciones que cumplieran esa característica, y el año 2019, 827, lo que representa un aumento de un 76% para este último año. Si bien, la capacidad de fiscalización aumentó, los niveles de fiscalización de este tipo de procedimientos se mantuvieron similares, pasando de un 25% en el año 2018 a un 26% en el año 2019, esto, debido al crecimiento sostenido que han presentado los procedimientos concursales.



Fiscalizaciones a quiebras

Los esfuerzos de la Superintendencia respecto de los antiguos procedimientos de quiebra, se han orientado en los últimos años a realizar fiscalizaciones para identificar aquellas que cumplan los requisitos para solicitar su sobreseimiento definitivo ante los tribunales que corresponda, es decir darles término.

Durante el 2019 se realizaron 402 solicitudes de sobreseimiento definitivo, 100 más que en el año 2018, representando un aumento de un 33,3%.

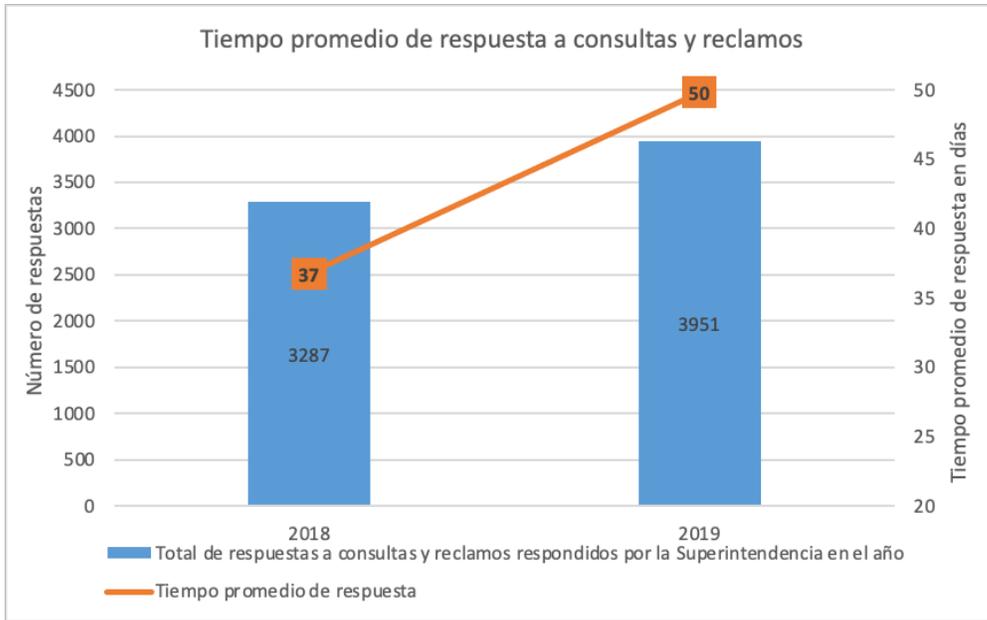


Atención de clientes y ciudadanos

Tiempo promedio del proceso de consultas y reclamos.

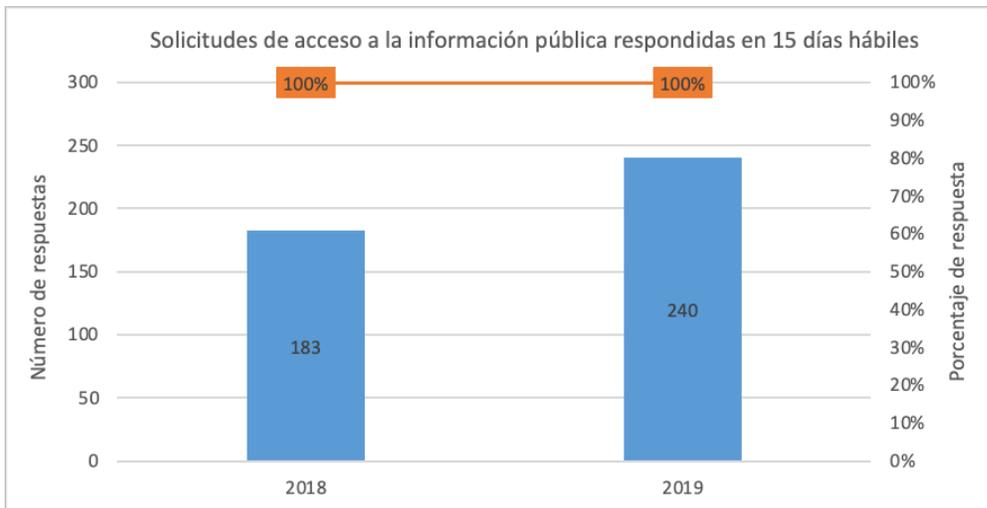
Para el año 2019 y frente al aumento sostenido de procedimientos concursales que tienen impacto en las consultas y reclamos que esta Superintendencia responde sobre el ámbito de su fiscalización, se propuso una meta de 49 días como tiempo promedio de respuestas, logrando un 98% de cumplimiento al dar respuesta a 3.951 consultas y reclamos en un tiempo promedio de 50 días. En el año 2018 se dio respuesta a un total de 3.287 consultas y reclamos, en un tiempo promedio de respuesta de 37 días. Esta diferencia en el resultado se explica en que se dio respuesta a un 20% más de consultas y reclamos en el año 2019 respecto del año 2018 ampliando los niveles de cobertura.

A continuación, se presenta de forma gráfica, la información del tiempo de respuesta y la cantidad de reclamos y consultas, correspondiente a los años 2018 y 2019:



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

Las solicitudes de acceso a la información pública ingresadas durante el año 2019 aumentaron en un 31% respecto del año anterior. Esta Superintendencia respondió el 100% en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, manteniendo el estándar logrado durante el año 2018 donde también se respondió la totalidad de solicitudes de información bajo ese plazo. A continuación, se presenta la información de forma gráfica:

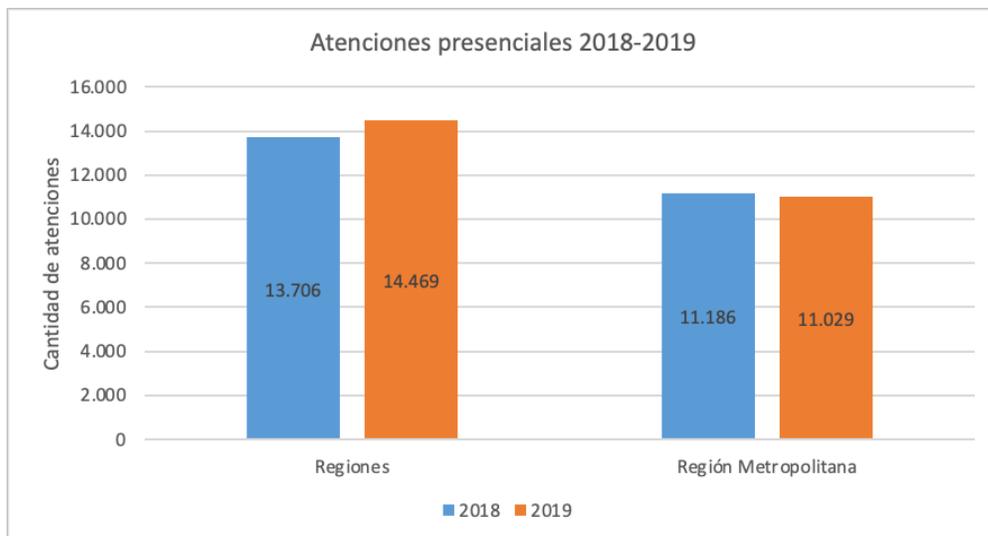


Atención de público presencial

La atención de clientes y ciudadanos es un producto estratégico que ha alcanzado gran relevancia en esta Superintendencia, especialmente desde la entrada en vigencia de la ley 20.720, dado que se amplió la oferta de servicios proporcionados, en especial, debido a que el Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora se lleva a cabo en dependencias del Servicio y también, debido al rol fiscalizador de la

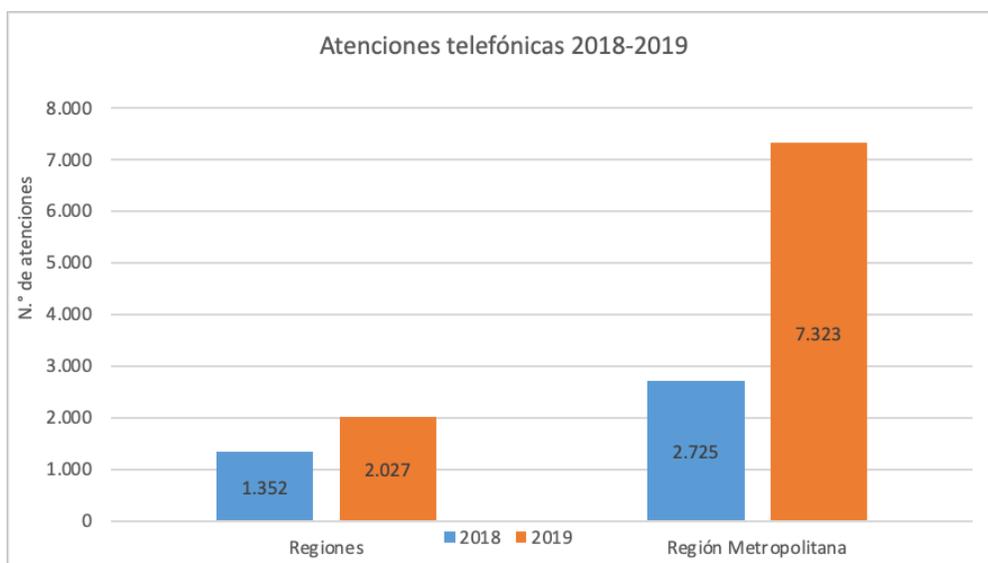
Superintendencia sobre los procedimientos de liquidación tanto de empresas como personas y el procedimiento de reorganización de empresas, lo que significa constantemente recibir consultas y reclamos sobre dichos procedimientos.

Es así como durante el año 2019 se registraron un total de 25.498 atenciones presenciales de las que 11.029 se realizaron en la región metropolitana y 14.469 en regiones.



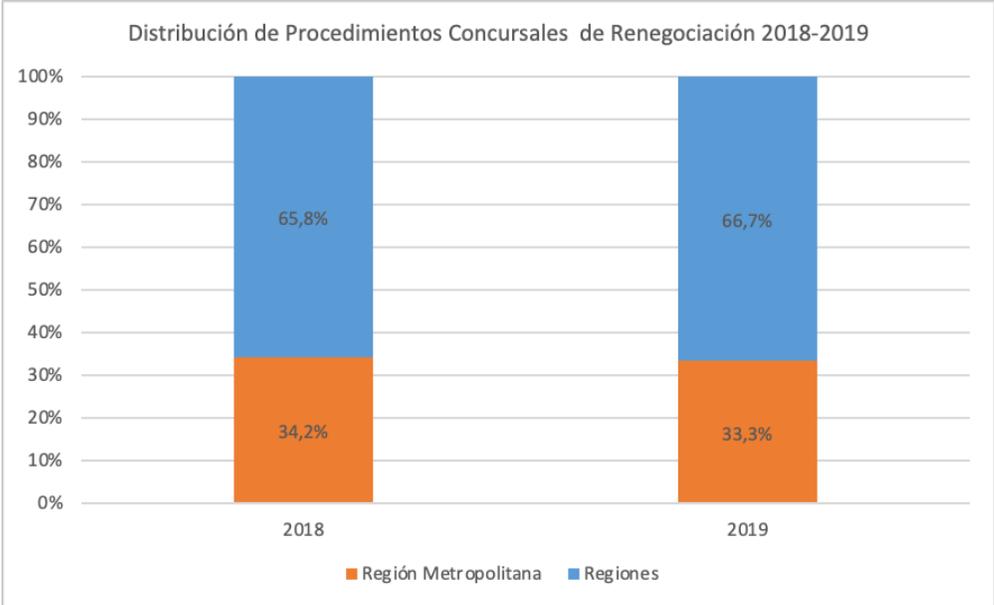
Canal de atención telefónico

Durante el año 2019 se registraron 9.350 atenciones telefónicas, de las que 7.323 corresponden a la Región Metropolitana y 2.027 a regiones. Esto representa un aumento de un 130% respecto del año 2018, año en el que a nivel nacional se realizaron 4.077 consultas a través de este canal. A continuación, se presentan las atenciones telefónicas realizadas tanto en regiones como en la Región Metropolitana durante los años 2018 y 2019:

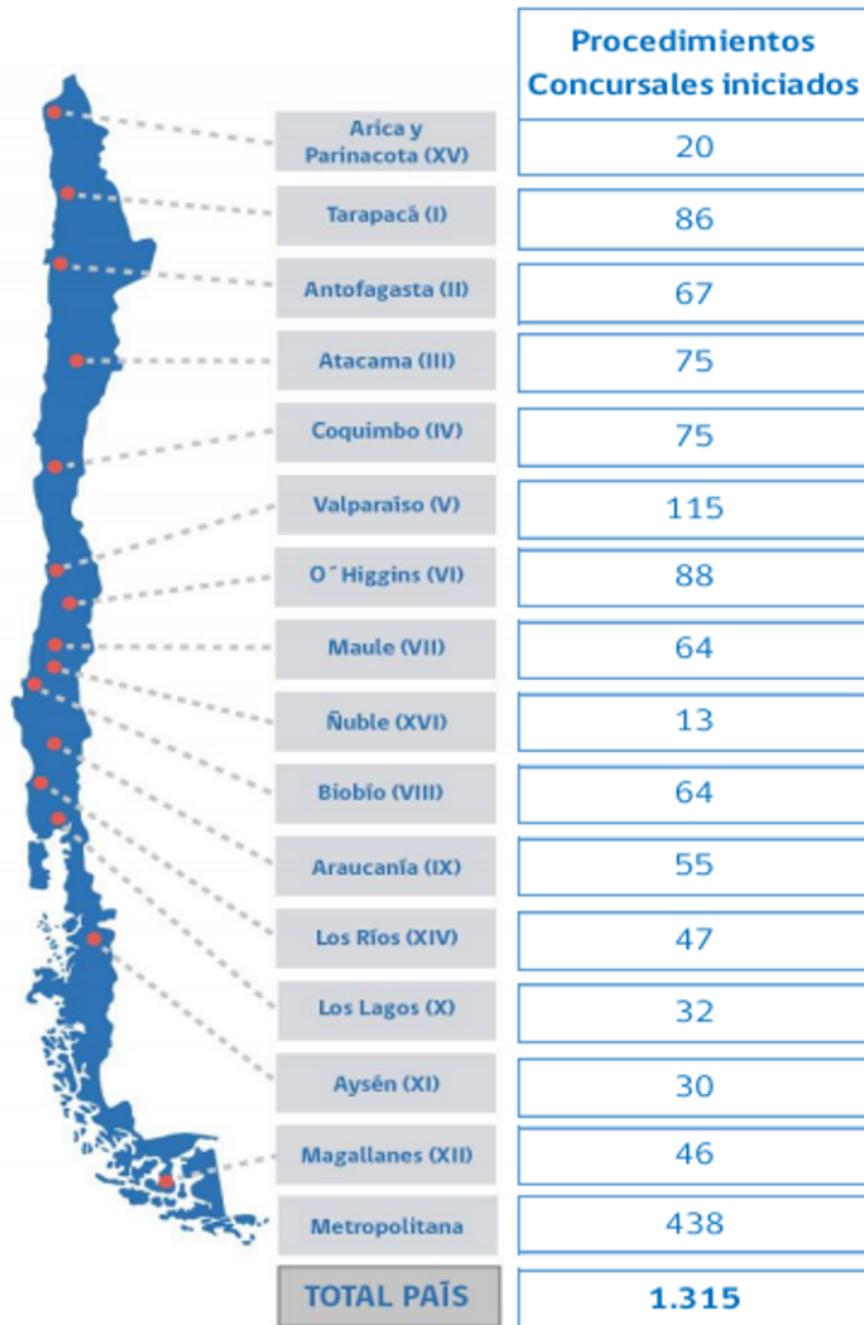


Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

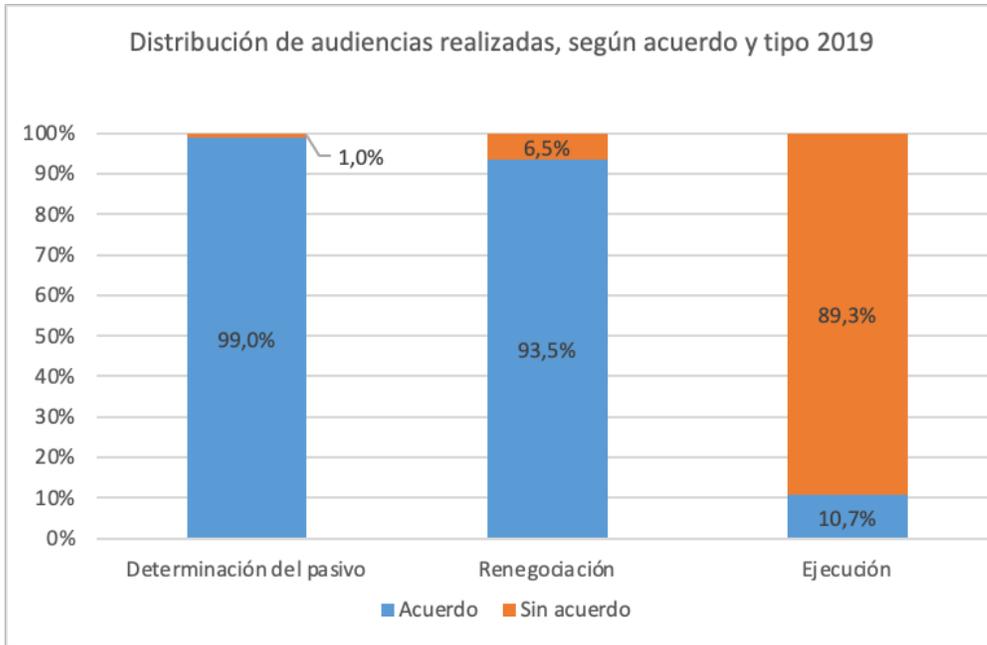
Durante el año 2019 los procedimientos asociados a la renegociación de la persona deudora, se generaron con mayor énfasis en regiones con un 66,7% y un 33,3% para la región metropolitana, manteniendo el comportamiento que tuvo el año 2018, año en el que en la Región Metropolitana se generaron un 65,8% de los procedimientos y en las demás regiones un 34,2%.



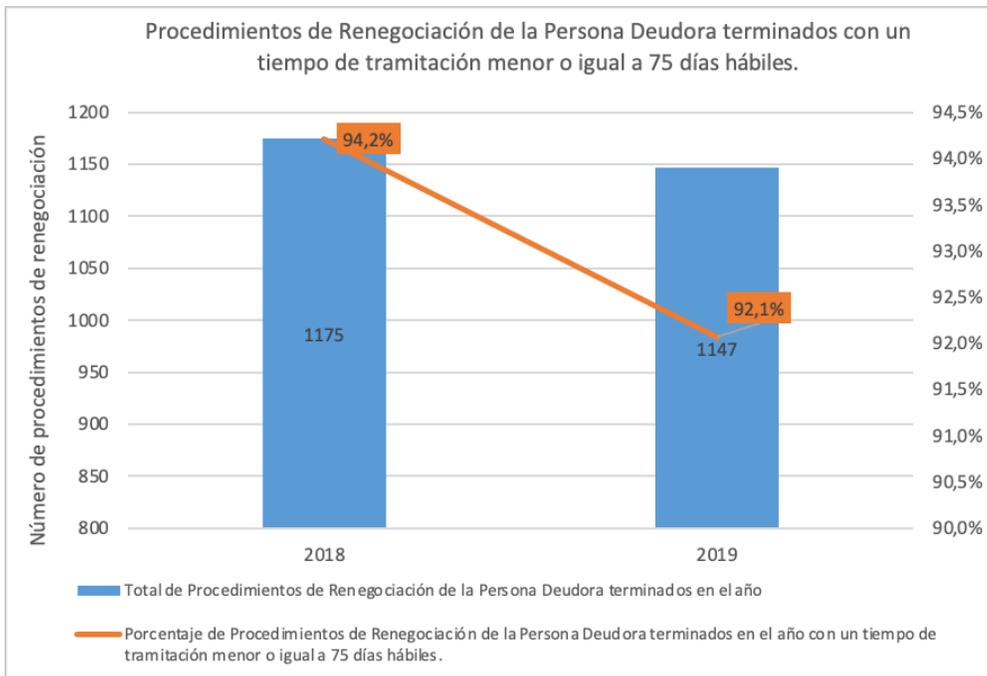
Complementando lo anterior, las 1.315 solicitudes de inicio del Procedimiento de Renegociación acogidas a tramitación durante el año 2019, se distribuyen geográficamente de la siguiente forma:



A nivel nacional, esta Superintendencia facilitó 2.652 audiencias, de las cuales 1.288 corresponden a determinación del pasivo, 1.261 a renegociación y 103 a ejecución. Se llegó a acuerdo de renegociación en el 93% aumentando un 1% respecto del 2018, año en el que se alcanzó un 92% de acuerdo.



Respecto de los procedimientos de renegociación terminados durante el 2019 y en línea con otorgar a la ciudadanía solución al problema del sobreendeudamiento de forma eficiente, el 92,1% de estos procedimientos terminó en 75 días hábiles o menos, superando ampliamente la meta propuesta para ese año de un 84%. Este resultado es similar al del año 2018, año en el que dio término en esa cantidad de días a un 94,2%, es decir, se mantuvo el estándar.



4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Asesorías Económicas de Insolvencia

La situación país impulsó, para el año 2020, la entrega de 498 Asesorías Económicas de Insolvencia gratuitas a las Pymes catastradas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y que cumplen con los requisitos de tributar en Primera Categoría, tener ventas iguales o inferiores a las 25.000 UF y que estén en situación de insolvencia. Lo anterior se complementará con un apoyo constante a las Pymes proveyéndoles de herramientas que les permitirán conocer de manera temprana los indicadores de insolvencia. Para ello, se realizará mayor difusión de la "Calculadora Pymes" disponible en el sitio web de la Superintendencia, que se suma a la ya implementada calculadora para personas.

El perfeccionamiento de la Ley de Insolvencia

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento tendrá como una de sus prioridades trabajar en una Ley N.º 20.720 actualizada y con mejoras respecto de su versión del año 2014, (promulgada durante el Primer Gobierno del Presidente Sebastián Piñera), para optimizar la ayuda al emprendimiento y productividad de la Economía Nacional.

Se trabajará con énfasis para que la Superintendencia sea cada vez más un Servicio Público moderno, en línea con el instructivo presidencial de transformación digital. En ese contexto, se velará por tener procesos para los usuarios y usuarias que se realicen con total ausencia del papel, ciento por ciento en forma digital y con acceso de manera remota a través de Clave Única. Se buscará así que los ciudadanos simplifiquen los trámites que deben realizar y tengan un acceso fácil y de bajo costo, en particular a los procedimientos de Renegociación de la Persona Deudora, creando a su vez procedimientos simplificados de reorganización y liquidación para empresas de menor tamaño

Una Superir más cerca de la ciudadanía

Se han asignado recursos para rediseñar el aplicativo existente para postular y tramitar el procedimiento de Renegociación de Persona Deudora para lo que se llevarán a cabo los desarrollos informáticos que al usuario acceder a las distintas fuentes de información que ofrecen instituciones públicas, de modo de facilitar el acceso a documentación necesaria para renegociar, implementando entre otras mejoras, declaraciones juradas emitidas por el usuario / a la que podrá firmar a través de clave única. Además, se generará una herramienta digital que ayude al solicitante en la formulación de su propuesta de renegociación. El desarrollo informático también contempla la implementación de un módulo de seguimiento remoto para que el usuario / a pueda revisar a voluntad el estado de su solicitud (en la etapa de postulación),

Educación Financiera

La Superintendencia también dará continuidad a su programa de Educación Financiera, como una prioridad nacional donde la insolvencia no sea vista como un estigma, sino como algo que tiene solución con las herramientas que entrega la Ley 20.720. Este plan se focalizará fundamentalmente en los jóvenes. Para ello se buscará establecer o reforzar alianzas con otras instituciones públicas que tengan programas de Educación Financiera, con la finalidad de potenciar acciones conjuntas, que permitan entregar un conocimiento más integral sobre materias financieras.

Difusión de las herramientas de la ley 20.720

En el ámbito de la difusión, se dará prioridad a la difusión hacia las organizaciones gremiales que agrupen a Pymes, con la finalidad de llegar de manera más oportuna con la información para este sector de la economía y en especial elevar el nivel de educación financiera de los emprendedores para que aprendan a detectar de manera preventiva situaciones de insolvencia y así evitar el cierre de sus empresas.

Potenciar nuestras alianzas estratégicas

Este 2020 se fortalecerá el quehacer institucional a nivel nacional, a través de convenios de colaboración con una creciente cantidad de municipios, gobernaciones, servicios públicos, gremios y actores de la sociedad civil que permitan amplificar la ayuda en materia de insolvencia.

Adicionalmente, se espera mejorar y priorizar los convenios de intercambio de información con el objetivo de fortalecer el modelamiento y caracterización de las situaciones de insolvencia, la determinación de la carga financiera de deudores, y el conocimiento de los intermediarios y sujetos fiscalizados.

Fiscalización basada en Riesgo

El Servicio continuará profundizando en la implementación de la fiscalización basada en riesgo, determinando con mayor precisión a quién, cómo y en qué momento afectar, a través de acciones preventivas, correctivas o estructurales, el comportamiento de los sujetos fiscalizados, anticipando así los incumplimientos.

Para el año 2020, se analizará contar con mayor información de caracterización de los procedimientos lo que permitirá el modelo de manera más precisa las conductas de riesgo. afectándolas a través de acciones proporcionales al eventual incumplimiento o delito, según corresponda.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Misión Institucional

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

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr Descripción

- 1 La Ley de Presupuesto 2019 consideró un aumento de aproximadamente 2,2% respecto del año 2018, incremento destinado en gran parte a

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

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

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
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.	1, 12	1,2
2 Fortalecer la gestión interna de la Institución, a través del mejoramiento de los procesos y la optimización de los recursos organizacionales.	1	1,2,3,4
3 Lograr una atención oportuna y de calidad, a todos los usuarios/as en los distintos servicios que la Superir otorga a la ciudadanía.	1	1,2,3,4
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.	1	2,3,4
5 Fortalecer la autonomía de las coordinaciones regionales, acercando los servicios de la Superir a todos los ciudadanos/as del país.	1	1,2,3,4

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

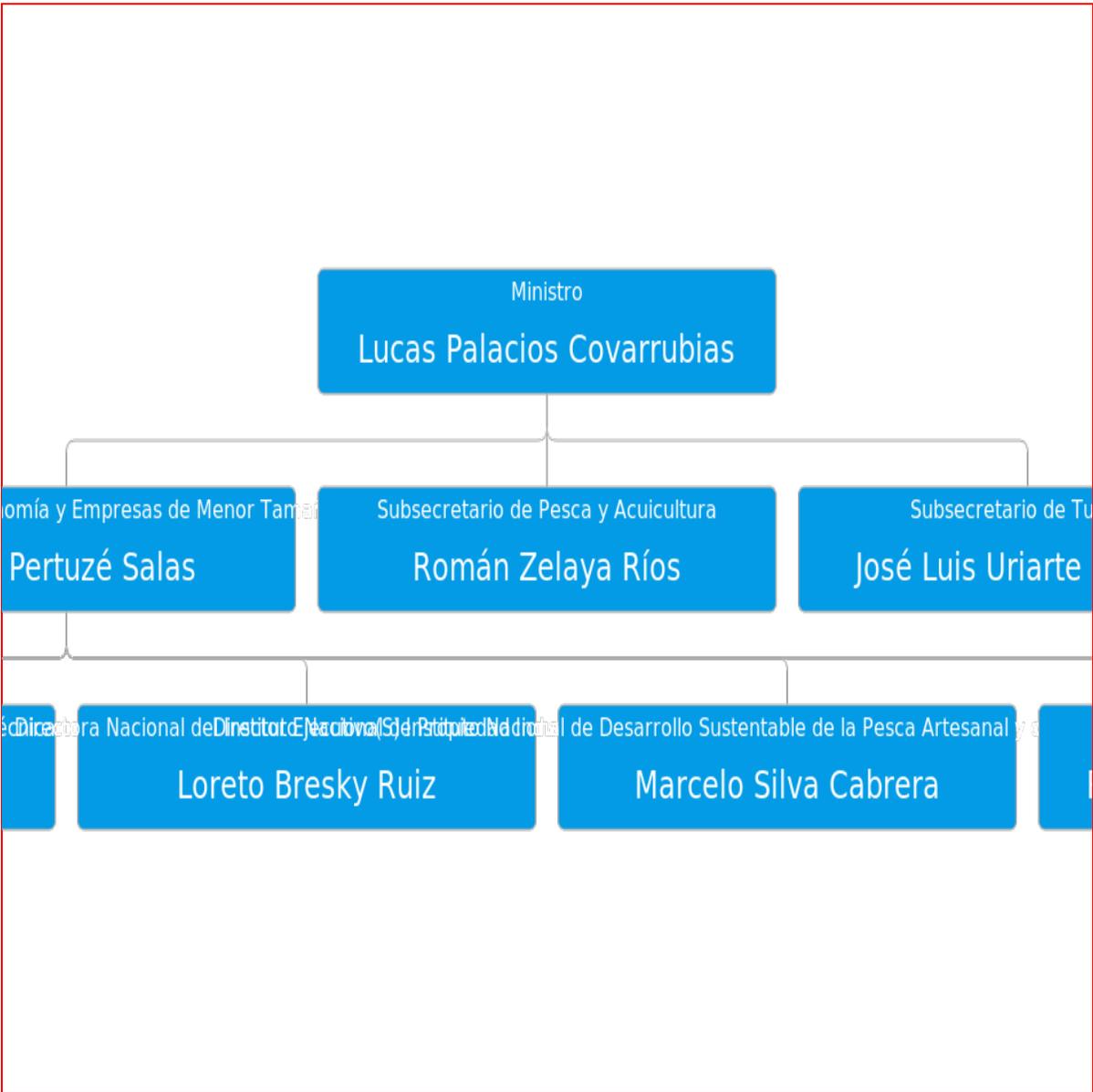
Nr. Producto	Descripción	Clientes
--------------	-------------	----------

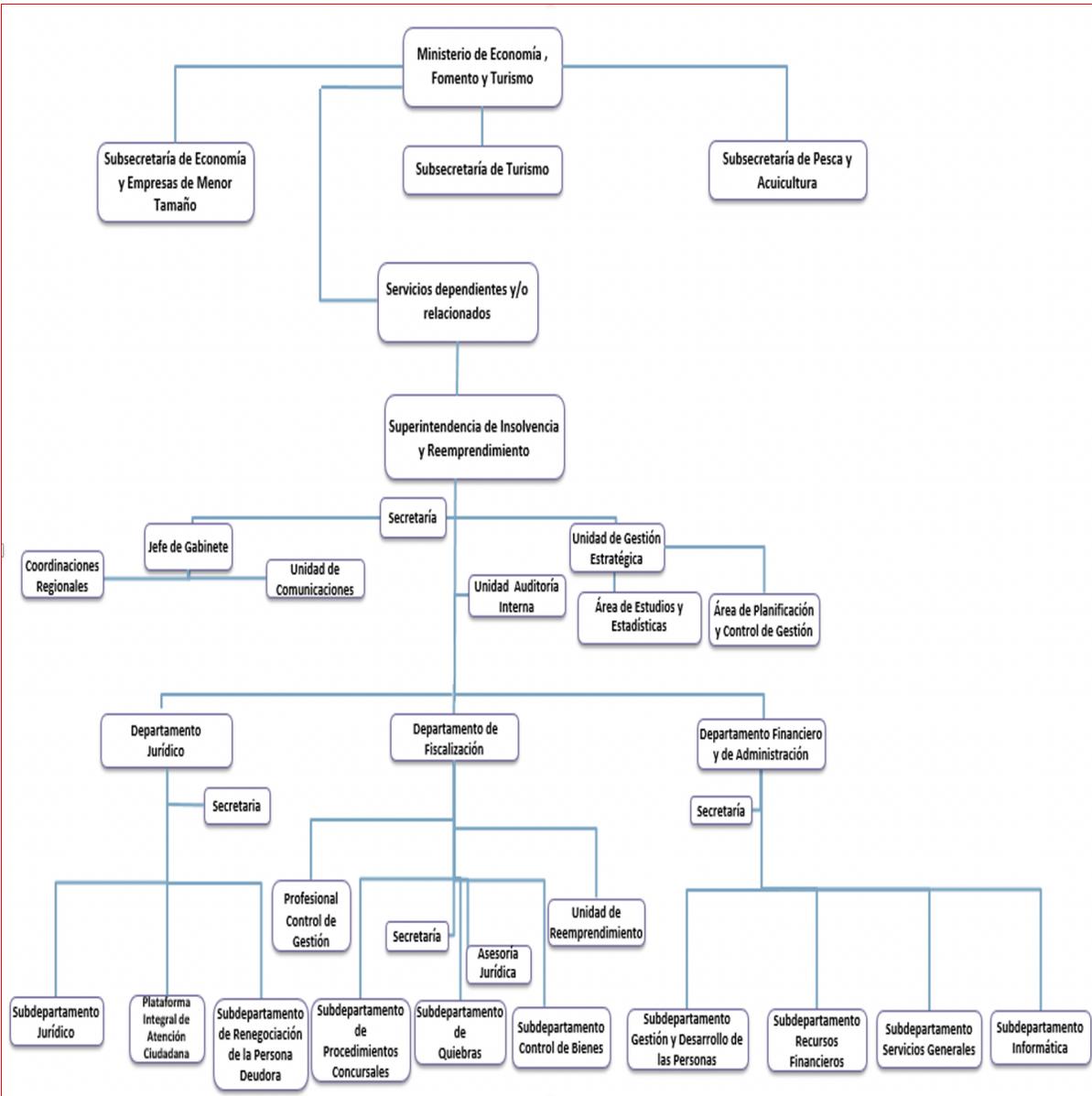
1	Fiscalización	Fiscalizar las actuaciones de los entes fiscalizados en los procedimientos concursales de carácter judicial establecidos en la Ley N° 20.720, quiebras y convenios del Libro IV del Código de Comercio, la asesoría económica de insolvencia del artículo undécimo de la Ley N° 20.416, y en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

Clientes / Beneficio / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





c) Principales Autoridades

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

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 99,50 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Atención de Clientes y Ciudadanos/as

Fórmula del Indicador

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

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	38,00	37,00	50,00	49,00	98,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Procedimiento Concursal de Renegociación de la Persona Deudora

Fórmula del Indicador

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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	77,00	94,00	92,00	84,00	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Fiscalización

Fórmula del Indicador

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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
------	------	------	------	-----------	-------

8,00	13,00	18,00	14,00	100,00 %
------	-------	-------	-------	----------

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Fiscalización

Fórmula del Indicador

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

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	17,00	25,00	26,00	26,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

Compromiso

Plan de asesorías y asistencia gratuita para las PYMES

Estado

En Proceso

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Gestión Eficaz	5	60,00%	60,00%
Eficiencia Institucional	3	25,00%	25,00%
Calidad de los Servicios	3	15,00%	15,00%
Total		100,00%	100,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Gestión Eficaz				60,00%	60,00%
Cobertura de Fiscalización en el año t	34%	41.00%	120.59%	15.00%	15.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	32%	32.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	50.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de quiebras con solicitud de sobreseimiento definitivo gestionadas en el año t, del total de quiebras vigentes con cuenta definitiva al 31 de diciembre del año t-1.	14%	18.00%	128.57%	15.00%	15.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	20.00%	20.00%
Eficiencia Institucional				25,00%	25,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	99.00%	101.01%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	12%	11.00%	109.09%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	86.30 kWh/m2	Cumple	15.00%	15.00%

Calidad de los Servicios					15,00%	15,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Medir	92.00%	Cumple		5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	Medir	60.00%	Cumple		5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	102.00 días	Cumple		5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 100%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 6.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

Durante el año 2019 se actualizó el Diagnóstico de Género del Servicio trabajado en años anteriores, en el que se revisaron los productos estratégicos institucionales y se detectaron las principales brechas en materia de género. Por otra parte, se continuó con la medición de indicadores con desagregación de género asociados a las atenciones presenciales realizadas a nivel nacional y a solicitudes de renegociación acogidas a tramitación, cuyos resultados fueron publicados y difundidos en la página web institucional y en redes sociales, a través de Boletines Estadísticos trimestrales.

Al 31 de diciembre de 2019, se efectuaron en todo el país 23 charlas informativas orientadas a más de 300 mujeres, éstas tuvieron como objetivo acotar la brecha que existe en la cantidad de procedimientos concursales de renegociación de la persona deudora y en las atenciones a mujeres.

Finalmente en el año 2019 se aprobó una nueva versión del Procedimiento de Denuncia e Investigación del Maltrato, Discriminación, Acoso Laboral y/o Sexual de la Superir. Para su difusión, se realizaron dos talleres los que contaron con la participación de la contraparte del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y funcionarios y funcionarias de la Superintendencia.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

12025-03

Descripción

Establece medidas para impulsar la productividad y el emprendimiento.

Objetivo

Modificar algunas normas de la ley 20.720 que permitan barreras de entrada tanto a los procesos de renegociación como de reorganización.

Fecha de Ingreso

2018-08-17

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional en el Senado, Segundo informe de la Comisión de Economía. Se inició discusión de las indicaciones ingresadas al proyecto.

Beneficiarios Directos

Ciudadanos en general, ya que se excluye el requisito de no haber emitido boleta de honorarios en los últimos dos años, para acceder al procedimiento de renegociación.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Premio Anual de Excelencia Institucional

La Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, fue finalista en el Premio Anual de Excelencia Institucional en su versión 2019.