

PRIMERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Objetivo reunión	Primera reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	02/04/2024	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Híbrida

DETALLE DE LA REUNIÓN

La reunión, que se efectuó de manera híbrida comienza con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana Catalina Delzo Cerda, agradeciendo la participación de cada consejero y consejera, luego el Superintendente toma la palabra para comenzar su exposición, la cual se centra en la indispensable alianza que deben tener la institución y sus consejeros para apoyar la difusión y la educación financiera, en el contexto de la nueva Ley de Insolvencia que entró en vigencia en agosto del año pasado.

Dentro de los temas que expone se destaca:

- **Trabajando para mejorar la calidad de atención:** La máxima autoridad de la Superir informó a los integrantes del Cosoc sobre las conversaciones con Sernapesca para recibir la experiencia de este servicio en calidad de atención, en el contexto que posee el nivel más alto de satisfacción usuaria entre los servicios dependientes del Ministerio de Economía. Al respecto, mencionó la retroalimentación recibida para optimizar los canales de atención telefónica y telemáticos.
- **Co-creación:** En este punto, el Superintendente mencionó el trabajo que se realiza con INJUV, SENAMA y gremios de Pymes para elaborar un plan de difusión y de educación financiera que permita llevar el conocimiento de la modernización de la Ley de Insolvencia y los nuevos procedimientos simplificados a personas y empresas mediante medios y canales específicos para cada segmento. En este contexto, invitó a sumarse a este desafío a cada consejero para contribuir desde sus instituciones a esta comunicación más efectiva de la normativa.
- **Desbancarización:** Se mencionaron reuniones con la CMF para abordar el problema de acceso a servicios financieros para personas y empresas que han solicitado procedimientos concursales, la modificación de la ley de insolvencia que incorporó la eliminación de los datos del deudor por parte de los responsables de los registros y bancos de datos personales, una vez finalizados procedimientos concursales, y la participación de la Superir en sesiones de proyectos de ley como Derecho de Olvido de la deuda y la de Deuda Consolidada, donde el Superintendente trató el tema de la desbancarización.
- **Llegar a más Mipes:** Se presentó un desafío de innovación para incentivar el uso de la reorganización simplificada entre las Mipes con problemas de solvencia, destacando la colaboración con instituciones como Sercotec y universidades para mejorar la difusión y ofrecer herramientas de cálculo más precisas.

PRIMERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Al finalizar el Superintendente da la palabra a los consejeros para que den su opinión respecto de la planificación de temáticas propuesta a trabajar, en este sentido,

Luego, toma la palabra Catalina Delzo Cerda, para abordar la Cuenta Pública año 2024, en donde a petición de los consejeros se acuerda realizar un balance de gestión con alto perfil ciudadano, proponiendo la posibilidad de llevar a cabo la actividad en una universidad.

Antes de finalizar y de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del COSOC se debe elegir a quien presidirá por este nuevo periodo, de forma unánime don Hernán Calderón Ruiz representante de CONADECUS, fue reelegido como presidente del Cosoc.

La reunión finaliza y el Superintendente, agradece a las personas su participación.

Fin de la sesión: 16:45 horas.

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Pablo Valladares Ljubetic	Jefe de Gabinete
Ma. Francisca Gutierrez	Universidad de Chile
Vanessa Campos	Universidad Finis Terra
Esteban Garcia Nadal	Colegio de Abogados
Santiago de la Cuadra	Asociación de Martilleros Públicos
Andres Gesswein	ProPyme
Fernando Villamizar	Universidad Bernardo O´Higgins
Alejandro Arriagada	Asociación Retail Financiero
Paulina Corral	Fundación ProBono
Felipe Salamanca	Universidad Autónoma de Chile

SEGUNDA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Objetivo reunión	Se realiza sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) a fin de tratar los temas de la próxima Cuenta Pública Participativa de la Superir.				
Fecha inicio	06/05/2024	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Virtual
DETALLE DE LA REUNIÓN					
<p>El Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento, Hugo Sánchez Ramírez, da la bienvenida a los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil, la reunión comienza con la presentación del borrador de la Cuenta Pública Participativa 2024 a realizarse el próximo 28 de mayo.</p> <p>En la sesión extraordinaria que se realizó de manera virtual, la máxima autoridad de la Superir destacó en primer término "la realización de esta buena práctica que todos los años efectuamos, de sociabilizar con ustedes lo que será nuestra cuenta de gestión del año 2023 y la idea es tener una retroalimentación, en el espíritu de la co-creación que hemos generado para mejorar nuestros contenidos y mensajes".</p> <p>Posteriormente, dio a conocer los principales ítems y la información más relevante a tratar en la cuenta, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información del rol institucional y sus principales funciones, dotación a nivel nacional, regional. • Resultados y gestión presupuestaria. • Resultados de gestión y estadísticas del año 2023, donde resaltó la entrada en vigencia de la nueva Ley de Insolvencia, junto con detallar los desafíos institucionales. • Información de los logros y desafíos a nivel institucional, donde se destaca el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional. <p>Los consejeros emiten su opinión, haciendo énfasis en destacar los resultados en los acuerdos de Renegociación, así como, el cumplimiento de las metas de servicio, además solicitan destacar las actividades de difusión territorial realizadas durante el año y la participación del COSOC a través de las sesiones y las consultas ciudadanas de la normativa en trámite.</p> <p>Antes de finalizar, el Superintendente agradece a todos su participación e informa que la Cuenta Pública Participativa se realizará en el auditorio de la Universidad Finis Terra, quienes nos facilitarán sus dependencias para el desarrollo de nuestra Cuenta Pública en razón del convenio que mantenemos con dicha institución, quienes además son parte activa del COSOC.</p> <p>Fin de la sesión: 16:15 horas.</p>					

SEGUNDA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Pablo Valladares Ljubetic	Jefe de Gabinete
Ma. Francisca Gutierrez	Universidad de Chile
Vanessa Campos	Universidad Finis Terra
Esteban Garcia Nadal	Colegio de Abogados
Santiago de la Cuadra	Asociación de Martilleros Públicos
Andres Gesswein	ProPyme
Fernando Villamizar	Universidad Bernardo O´Higgins
Alejandro Arriagada	Asociación Retail Financiero
Paulina Corral	Fundación ProBono
Felipe Salamanca	Universidad Autónoma de Chile

TERCERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Objetivo reunión	Tercera reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	20/08/2024	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Híbrida

DETALLE DE LA REUNIÓN

La reunión, que se efectúa de manera híbrida, comenzando con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana Catalina Delzo Cerda, quien agradece la participación de cada consejero y consejera.

Luego el Superintendente toma la palabra para comenzar su exposición, señalando que en el contexto del primer año desde la entrada en vigor de la Ley N° 21.563 y, la Superintendencia ha efectuado diversas acciones comunicacionales para destacar este hito.

En este sentido, el Superintendente, presentó un balance del impacto de la nueva normativa, la autoridad subrayó que la reforma no buscó reinventar la ley anterior (20.720), sino modernizarla, optimizar la burocracia de los procesos, eliminar áreas grises y crear procedimientos simplificados, especialmente para las pequeñas empresas. Este cambio normativo, recordó, se originó en los momentos más críticos de la pandemia.

Luego hizo un repaso del diagnóstico previo a la reforma, con énfasis en la baja participación de las MIPes en los procesos de reorganización, la duración extendida de los procedimientos y la imposibilidad de que los deudores que emiten boletas de honorarios accedieran a una renegociación.

Al presentar el balance de los efectos de la Ley 21.563, el Superintendente subrayó el gran aumento en las renegociaciones, debido principalmente a la inclusión de los deudores que emiten boletas de honorarios en este procedimiento. También comentó sobre el éxito de los procedimientos simplificados, que ahora cuentan con plazos acotados de un promedio de 5 meses y una reducción de costos en la reorganización para MIPes. No obstante, reconoció que el número de pequeñas empresas que se reorganizan sigue siendo bajo y, en ese contexto, reiteró la invitación a quienes son parte del Cosoc a unirse al desafío de innovación y co-creación que la Superintendencia impulsa con organismos públicos y privados, con el objetivo de fortalecer la educación financiera en materia de insolvencia.

Además, la autoridad abordó los incidentes de mala fe registrados bajo la nueva normativa, resaltando la necesidad de prevenir el uso abusivo del procedimiento concursal de liquidación.

Finalizada la presentación, los miembros del Cosoc elogiaron el desarrollo de la Ley 21.563, especialmente la inclusión de emisores de boletas de honorarios en los procesos de

TERCERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

renegociación, los beneficios de los procedimientos simplificados y la reducción de costos y trámites burocráticos.

No obstante, surgieron algunas observaciones. El profesor Juan Luis Goldenberg representante de la Pontificia Universidad Católica, cuestionó la negativa de algunos jueces a iniciar liquidaciones por falta de bienes, calificando esto como una posible discriminación si no existen argumentos suficientes.

El liquidador Rodrigo Kantar quien representa a la Asociación de Liquidadores Concursales, comentó el rechazo de tribunales a los incidentes de mala fe, por haberse iniciado el procedimiento previo a la entrada en vigencia de la ley.

Mientras que el representante del Colegio de Abogados Esteban García Nadal, se refirió a la necesidad de aumentar la educación sobre la nueva ley entre jueces y ministros y criticó que acojan el accionamiento de recursos que no aplican expresamente por la ley de insolvencia.

Finalmente, Alejandro Arriagada, representante del Retail Financiero, solicitó a la Superir que mida el abuso en las solicitudes de liquidaciones.

El Superintendente Hugo Sánchez agradeció los comentarios y se comprometió a presentar nuevos resultados en futuras sesiones.

Fin de la sesión: 17:10 horas.

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Pablo Valladares Ljubetic	Jefe de Gabinete
Ma. Francisca Gutierrez	Universidad de Chile
Juan Luis Goldenberg	Pontificia Universidad Católica de Chile
Vanessa Campos	Universidad Finis Terra
Esteban García Nadal	Colegio de Abogados de Chile



TERCERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2024

Nombre	Organización
Rodrigo Kantar	Asociación de Liquidadores Concursales
Andres Gesswein	ProPyme
Marlen Lineros Saavedra	Universidad Bernardo O´Higgins
Alejandro Arriagada	Asociación Retail Financiero

ACTA DE REUNIÓN COSOC

CUARTA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)

Objetivo reunión	Dar a conocer el borrador de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria en el marco de la Meta MEI CSyEU.				
Fecha inicio	24/09/2024	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Teams

Siendo las 15:40 horas, se da inicio a la cuarta sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), correspondiente al año 2024.

La reunión comienza con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana Catalina Delzo, quien da la bienvenida a esta sesión y agradece la participación de todos/as, y excusa la presencia del Superintendente debido a que se encuentra en otras labores impostergables.

A continuación, Álvaro Bravo, Jefe de la Plataforma Integral de Atención Ciudadana PIAC, quien además es el Encargado de la Meta de Calidad y Servicio de Experiencia Usuaria realiza la presentación del borrador de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, el cual se enmarca dentro de las actividades de la Meta de CSyEU. En este sentido, la política de CSyEU propone abordar las siguientes líneas de acción y/o directrices:

- Establecer un sistema de seguimiento de ingresos,
- Fortalecer las competencias del personal,
- Realizar mediciones de satisfacción periódicas con instrumentos de precepción internos, así como,
- Revisar y mejorar tanto en la página web, como en los canales de atención.

En donde el foco, siempre será la mejora continua con el fin de realizar una caracterización de las personas usuarias, y así definir acciones específicas conforme a sus diferentes perfiles.

Cabe destacar que la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (CSyEU) se confeccionó gracias a un proceso participativo, siendo un elemento fundamental para establecer los principios orientadores, objetivos, caracterización de usuarios/as, actores relevantes y líneas de acción de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, para alcanzar los objetivos que se traza en los procesos de atención a las personas.

Se da la palabra a los asistentes quienes agradecen los contenidos abordados, así como, la impecable exposición del Encargado de la meta Álvaro Bravo.

ACTA DE REUNIÓN COSOC

Toma la palabra Francisca Gutiérrez, representante de la Universidad de Chile, quien agradece la posibilidad de poder participar en estas instancia, ya que se encuentra cursando su doctorado en la ciudad de Madrid, y felicita el trabajo realizado señalando que el borrador cuenta con todos los elementos necesarios y da cuenta del buen trabajo realizado, sin perjuicio de ello, cree importante saber cuál es el criterio por el cual se hace la división entre trámites y servicios en línea en el sitio web, puesto que para los usuarios y usuarias puede resultar confuso, y cree que también necesario relevar esta información, puesto que para ella como jurista le resulta fácil, pero entiende que no resulta amigable para todos/as. Además, plantea la necesidad de contar con la definición de perfiles de usuarios/as por canal de atención, con el fin de focalizar los recursos y el actuar del Servicio, ya sea de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, rango etario que efectivamente hace uso de este espacio, y saber cada cuanto de realizaran las mediciones.

Álvaro, además de agradecer los aportes toma nota, ya que sin lugar a dudas son propuestas que se podrían abordar en el Plan de Trabajo.

Catalina Delzo, antes de dar cierre agradece los comentarios y aportes e informa que esta es una de otras actividades asociadas a la Meta de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, recalcando la importancia de los aportes recibidos y la participación constante de los integrantes del COSOC e invitandolos a una próxima reunión por definir, donde trataremos temas tales como: la versión final de la Política y la propuesta del Plan de Trabajo, así como los resultados MESU 2024.

La sesión se realiza de forma telemática a través de teams y contó con la participación de representante de la Universidad de Chile, Universidad Finis Terra, Colegio de Abogados y Fundación ProBono.

Fin de la sesión: 16:30 horas.

Asistentes a la reunión:

Nombre	Cargo
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana Superir.
Álvaro Bravo Villagra	Jefe de Plataforma Integral de Atención Ciudadana y Encargado Meta CSyEU.
María Francisca Gutiérrez	Representante de la Universidad de Chile - Facultad de Derecho
Vanessa Campos Madrid	Representante de la Universidad Finis Terra - Facultad de Derecho
Marcelo Zúñiga Cruz	Colegio de Abogados
Martín Vivallo Speer	Representante de Pro Bono

ACTA DE REUNIÓN COSOC

Notas:

- Se deja constancia que el Superintendente don Hugo Sánchez Ramírez, se excusó con anterioridad de asistir a la presente reunión, puesto que tenía un compromiso impostergable.
- Daniela Sepúlveda, de la Unidad de Comunicaciones, asiste sólo para hacer registro de la actividad.

ACTA DE REUNIÓN COSOC

QUINTA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL (COSOC)

Objetivo reunión	Dar a conocer el Plan de Mejoramiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, al Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	22/11/2024	Hora inicio	15:05 hrs.	Lugar	Teams
<p>Siendo las 15:05 horas, se da inicio a la cuarta sesión ordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), correspondiente al año 2024. La sesión fue encabezada por Catalina Delzo, Encargada de Participación Ciudadana de la Superintendencia y coordinadora del Cosoc y Álvaro Bravo Villagra, Jefe Plataforma Integral de Atención Ciudadana quien además, es el responsable de la Meta del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p> <p>Antes de comenzar con la exposición Álvaro Bravo, menciona que el Superintendente don Hugo Sánchez, no nos acompañará en esta oportunidad debido a otros compromisos institucionales.</p> <p>Para dar inicio se reitera el contenido de la versión final del Diagnostico presentada en la sesión anterior donde se da cuenta de los principales hallazgos, y el cual fue aprobado por el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en su reunión de fecha 19 de noviembre de 2024.</p> <p>Presentación Plan de Mejoramiento del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.</p> <p>Dicho eso, comienza presentando el Plan de Mejoramiento, correspondiente a la Etapa 2 de la MEI de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. Destacando en primer lugar al establecimiento de un Sistema de Ingresos, el cual irá de la mano con la implementación del Expediente Digital, que a su vez se relaciona y sustenta en la aplicación de la Ley de Transformación Digital del Estado.</p> <p>Se da a conocer el objetivo general del Plan de Mejoramiento de Calidad de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para la SUPERIR, el cual señala:</p> <p>“Crear mecanismos que permitan el mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, a través del fortalecimiento de los elementos tecnológicos y humanos dispuestos en la prestación de sus servicios, que permitan una mejor evaluación al momento de efectuar su medición”.</p> <p>A raíz de dicho objetivo, subsisten otros objetivos específicos, los cuales contemplan</p>					

ACTA DE REUNIÓN COSOC

una serie de actividades, donde las más relevantes a implementar son:

- Un programa de capacitación que contempla al 60% de los funcionarios y funcionarias relacionados a las labores de atención ciudadana, en materia de atención ciudadana y la obtención de conocimientos legales, contables, y/o financieros dirigidos a la MIPES.
- La elaboración de un protocolo institucional de atención telefónica,
- La actualización del sitio web institucional, bajo las metodologías del Laboratorio de Gobierno.
- La implementación de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa que pudiese disponer la Superintendencia y
- La caracterización e identificación tipo de usuarios/as y su perfil respectivo.

Se da la palabra a los integrantes del COSOC a fin que planteen sus dudas y/ o comentarios al plan presentado Al respecto, el representante de la Asociación Gremial de Liquidadores Concursales, don Rodrigo Kantar, plantea que algunas consultas realizadas vía correo electrónico a la Superintendencia, no son contestadas.

Dando respuesta, Álvaro Bravo y Catalina Delzo explicaron que el canal formal para la comunicación entre los Entes fiscalizados y la Superir es el módulo de "Comunicación Directa". Sin perjuicio de ello, el Plan de Mejoramiento efectivamente contempla la revisión y fortalecimiento de todos los canales, así como, la creación un sistema de seguimiento a las consultas y/o requerimientos planteados, con el objeto de hacer más eficiente la comunicación entre la Superir y todos sus usuarios y usuarias.

Álvaro Bravo, menciona que se dará inicio a un ejercicio participativo interno con el fin que funcionarios y funcionarias de la Superir realicen observaciones al Plan con el fin de fortalecer y hacer más plural la mirada más amplia el contenido de dicho plan.

Finalmente, Catalina Delzo, antes de dar término a la reunión, agradece los comentarios y la activa participación de cada uno e informa que, así como la MESU que realiza CADEM en forma anual, la Superir tiene contemplado elaborar un instrumento interno de medición, que sea complementario a dicha medición con el fin de aportar en la elaboración de los perfiles de usuarios/as.

Fin de la sesión: 15:45 horas.

Asistentes a la reunión:

Nombre	Cargo
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana Superir.
Álvaro Bravo Villagra	Jefe de la Plataforma Integral de Atención Ciudadana PIAC
Pablo Valladares Ljubetic	Jefe de Gabinete

ACTA DE REUNIÓN COSOC

Hernán Calderón Ruiz	Presidente del COSOC y representante de CONADECUS
Andrés Gesswein	Representante de Pro Pyme
Alejandro Arriagada	Representante del Retail Financiero
Rodrigo Kantar	Representante de la Asociación de Liquidadores Concursales.
Martín Vivallo	Representante de Fundación Pro Bono
Notas: <ul style="list-style-type: none">- Se deja constancia que el Superintendente don Hugo Sánchez Ramírez, se excusó con anterioridad de asistir a la presente reunión, puesto que tenía un compromiso impostergable.- Alex Valladares, de la Unidad de Comunicaciones, asiste sólo para hacer registro de la actividad.	