

PRIMERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Objetivo reunión	Primera reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	24/04/2025	Hora inicio	15:20 hrs.	Lugar	Virtual

DETALLE DE LA REUNIÓN

La reunión, que se efectuó de manera virtual para facilitar la asistencia de todos/as los consejeros y consejeras, se da comienzo con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana Catalina Delzo Cerda, agradeciendo la participación de cada consejero y consejera, posterior a ello, se da el paso al Superintendente quien lidera la sesión dando cuenta de los principales temas a tratar en esta primera sesión del año.

Dentro de los temas que expone se destaca:

- **El banner de Participación Ciudadana**, se da cuenta del nuevo banner de participación ciudadana, el cual busca unificar los mecanismos contemplados en la Ley N° 20.500, y con ello promover la participación ciudadana, además de dar cumplimiento a la ley. A través del sitio web www.superir.gob.cl, hemos puesto a disposición los 4 mecanismos más importantes, el marco legal donde están regulados y su respectiva documentación: Información Relevante; Cuentas Públicas Participativas; Consulta Ciudadana y las actas de las sesiones del COSOC.
- **Actividades Participación Ciudadana año 2025**, se informa que durante el año llevaremos a cabo un proceso participativo de actualización de la normativa vigente de Participación Ciudadana, es decir, Norma Específica de Participación Ciudadana, la Política de Participación Ciudadana y el Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil a través de la actualización de la resolución donde se da cuenta de los integrantes titulares y suplentes del COSOC.
- **Cuenta Pública 2025**, La Cuenta Pública Participativa de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, se realizará de forma presencial en el mes de junio, posterior a la Cuenta Pública realizada por el Presidente de la República, el lugar está por definir y para ello se está coordinando con algunas organizaciones de la sociedad civil y poder gestionar el uso de alguna de sus dependencias.

Luego comienza su presentación Álvaro Bravo quien expone respecto del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, la cual se centra en la presentación del Plan de Trabajo conforme a la etapa que debemos cumplir durante este año. Asimismo, la presentación de la versión final de la Política de Calidad de Servicio aprobada en diciembre de 2024.

Antes de finalizar se informa que, durante el año 2025, debemos llevar a cabo la nueva elección del presidente del COSOC, conforme lo establece nuestro Reglamento vigente, aprobado a través de Resolución Exenta N° 7689 de fecha 08/11/2021. nuestro COSOC está

PRIMERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

presidido actualmente por don Hernán Calderón Ruiz, quien representa a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).

Fin de la sesión: 16:45 horas.

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Cecilia Arroyo Aguilera	Jefa de Gabinete
Álvaro Bravo Villagra	Jefe de PIAC y Encargado Meta de CSyEU.
Hernan Calderon Ruiz	CONADECUS. Presidente COSOC
Juan Luis Goldenberg	Pontificia Universidad Católica de Chile
Ma. Francisca Gutierrez	Universidad de Chile
Vanessa Campos	Universidad Finis Terra
Esteban Garcia Nadal	Colegio de Abogados
Andrés Gesswein	ProPyme
Paulina Corral	Fundación ProBono

SEGUNDA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Objetivo reunión	Segunda reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	17/06/2025	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Virtual

DETALLE DE LA REUNIÓN

La sesión comienza con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana, Catalina Delzo Cerda, quien agradece la participación de todos y todas además de mencionar los temas a tratar en esta sesión extraordinaria. Luego el Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento, Hugo Sánchez Ramírez, presenta el borrador de la Cuenta Pública Participativa 2024 que se realizará en el mes de julio.

Los principales ítems y la información más relevante a tratar en la cuenta, son:

- Información del rol institucional y sus principales funciones, dotación a nivel nacional, regional.
- Resultados y gestión presupuestaria.
- Resultados de gestión y estadísticas del año 2024, 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.

Luego de la presentación del Superintendente, se da la palabra a los consejeros para que emitan su opinión, primero toma la palabra Ma. Francisca Gutiérrez, quien asiste a nombre de la Universidad de Chile, destaca la labor de la Superintendencia, en su rol de facilitador en Procedimiento de Renegociación, así como, la difusión realizada durante el año pasado y el cumplimiento de las metas de servicio.

Posteriormente, Juan Luis Goldenberg representante de la Pontificia Universidad Católica, solicita poder relevar las sesiones del COSOC realizadas además de las actividades ligadas a Participación Ciudadana.

Por su lado, Alejandro Arriegada quien representa al Retail Financiero, felicita los logros del servicio y destaca que, a pesar de la alta demanda en razón de la modificación legal, la Superir sigue obteniendo buenos resultados y valorada tanto por los usuarios como por los actores que el representa, acreedores en las renegociaciones.

SEGUNDA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Antes de finalizar, el Superintendente agradece a todos su participación e informa que la Cuenta Pública Participativa se realizará en el auditorio de la Conupia, ubicada a los alrededores de la Plaza de Armas un lugar céntrico y de fácil acceso a la ciudadanía, aprovecha de mencionar que dicha confederación representa a las micro, pequeñas y medianas empresas más grandes y representativos del país, rol directamente vinculado a los esfuerzos que estará efectuando la Superir en fortalecer los procedimientos de las Pymes.

La reunión finaliza y el Superintendente, agradece a cada consejero y consejera su participación.

Fin de la sesión: 17:00 horas

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Cecilia Arroyo Aguilera	Jefa de Gabinete
Álvaro Bravo Villagra	Jefe de PIAC y Encargado Meta de CSyEU.
Rossana Moltabán	CONADECUS. subrogante
Juan Luis Goldenberg	Pontificia Universidad Católica de Chile
Ma. Francisca Gutiérrez	Universidad de Chile
Alejandro Arriagada	Retail Financiero
Santiago de la Cuadra	Asociación de Martilleros Públicos
Andrés Gesswein	ProPyme
Ignacio Obando	Fundación ProBono

ACTA DE REUNIÓN N.º03

TERCERA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL COSOC 2025

Objetivo reunión	Presentación de la actualización de Diagnóstico de Brechas de Calidad de Servicio y los lineamientos para la confección del Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría ante el Consejo de la Sociedad Civil de la Superir por parte del Encargado de la Meta de CSyEU.				
Fecha inicio	12/09/2025	Hora inicio	15:10 hrs.	Lugar	Teams

DETALLE DE LA REUNIÓN

La Encargada de Participación Ciudadana, señorita Catalina Delzo Cerda antes de comenzar excusa la presencia del Superintendente por otras actividades impostergables. Se inicia la reunión agradeciendo la presencia de cada consejero y consejera, mencionando la importancia de la labor prestada por el COSOC durante todos estos años, tanto en la Meta de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, así como, en el proceso de la Cuenta Pública y de las propias actividades relacionadas a la Participación Ciudadana.

Luego, da la palabra a Álvaro Bravo Villagra jefe de la Plataforma Integral de Atención Ciudadana PIAC y responsable de la Meta de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, para ello realiza una presentación de la propuesta de Plan Trienal de la Meta de CSyEU y del Diagnóstico de brechas de calidad de servicio, documento enviado previamente a los integrantes del COSOC para su lectura y revisión.

En la presentación de la actualización del Diagnóstico menciona que, para su elaboración se consideró una combinación de datos cuantitativos y cualitativos para tener una visión integral, en los que se destacan los resultados de la MESU 2023 y 2024, la recopilación y análisis de insumos relevantes como lo son los tiempos de respuesta, la cantidad de requerimientos, así como, el volumen de los trámites y servicios más relevantes, considerándose además la opinión de los funcionarios y funcionarias recogidas a través de reuniones de trabajo y retroalimentación.

Durante el transcurso de la presentación la representante de la Universidad de Chile Ma. Francisca Gutierrez interviene primero felicitando y destacando los esfuerzos de la Superir por acercar la información tanto de los trámites y servicios que presta, así como, en particular del Procedimiento de Renegociación. Asimismo, menciona la importancia de vincularse con otros servicios, como la Corporación de Asistencia Judicial, y los Municipios para la bajada de la información en un lenguaje claro y sencillo.

Siguiendo con la presentación Álvaro Bravo, menciona como parte de la propuesta del Plan Trienal que permitirán mejorar la calidad del servicio y la experiencia de usuarios

ACTA DE REUNIÓN N.º 03

y usuarias considera como objetivo principal: Crear mecanismos que permitan el mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría en la Superir, a través del fortalecimiento de los elementos tecnológicos y humanos dispuestos para la prestación de sus servicios. Para ello, se propone la ejecución una serie de actividades detalladas en el documento enviado previamente, tendientes a desarrollar tres objetivos específicos. Primero, fortalecer el canal de atención telemática para el mejoramiento de los servicios de la Superintendencia, segundo, mejoramiento de los Portales institucionales por la Unidad Informática con enfoque usuario y en tercer lugar, la profundización de análisis de resultados MESU para mejor identificación de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

Posterior al término de la presentación realizada por Álvaro Bravo, se da la palabra para que el resto de los consejeros plantee sus sugerencias u opiniones. Andrés Gesswein representante de ProPyme, toma la palabra destacando la importancia de llegar al segmento de los emprendimientos de menor tamaño, que tienen realidades muy diversas, de las que se desprenden diversos tipos de necesidades.

Se le hace presente al consejero que, junto con el desarrollo del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio, se están desarrollando otras herramientas por la Superintendencia en apoyo de las Empresa Deudora MIPE, razón por la cual, se le contactará en cuando el grado de desarrollo de estas iniciativas permita exponérselas para recibir retroalimentación.

Luego Esteban García Nadal quien representa al Colegio de Abogados, junto con lamentar la ausencia del Superintendente, destaca la importancia de mejorar la atención usuaria especialmente cuando son intervinientes en un procedimiento judicial, señalando algunos ejemplos a partir de su propia experiencia profesional que dan cuenta de espacios de mejora de la atención por escrito a las personas usuarias, en orden a comprender mejor las peticiones que se realizan y responder de manera más pormenorizada y completa.

Catalina Delzo, antes de finalizar menciona las actividades pendientes relacionadas a la actualización del Reglamento del COSOC, se enviarán los documentos y presentación realizadas junto con el acta y agradece la activa participación de los consejeros y consejeras destacando que es uno de los servicios en que este mecanismo funciona y ha tenido buenos resultados como lo fue la impulsión a la reforma a la Ley N.º 20.720.

ACTA DE REUNIÓN N.º03

ASISTENTES A LA REUNIÓN		
Nombre	Cargo	Organismo
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana	Superintendencia
Álvaro Bravo Villagra	Jefe PIAC y Encargado de Meta de CSyEU	Superintendencia
Ma. Francisca Gutierrez	Representante Universidad de Chile	Integrante titular
Vanessa Campos	Representante Universidad Finis Terra	Integrante titular
Andres Gesswein	Representante de ProPyme	Integrante titular
Esteban García Nadal	Representante Colegio de Abogados	Integrante titular
Patricio Valdes	Representante Universidad Autónoma de Chile	Integrante titular
<p><u>Notas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Se deja constancia que Hernan Calderón, presidente del Cosoc se excusó con anterioridad de asistir a la presente reunión. ▫ Paulina Corral representante de Fundación Probono, también se excusó previamente de asistir dado que se encontraba con feriado legal. 		

CUARTA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Objetivo reunión	Cuarta reunión del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.				
Fecha inicio	01/12/2025	Hora inicio	15:30 hrs.	Lugar	Virtual
DETALLE DE LA REUNIÓN					
<p>La reunión, que se efectuó de manera virtual para facilitar la asistencia de todos/as los consejeros y consejeras, se da comienzo con el saludo de la Encargada de Participación Ciudadana Catalina Delzo Cerda, agradeciendo la participación de cada consejero y consejera y presentando al Comité Directivo quienes fueron convocados en razón de la última sesión del año y la última sesión en donde el Superintendente participa puesto que a contar del 03 de diciembre culmina su tercer periodo de Alta Dirección Pública.</p> <p>Se da el paso al Superintendente quien realiza una presentación de los principales hitos de los 9 años de gestión.</p> <p>Dentro de los temas que expone se destaca los principales hitos dentro de la trayectoria de su gestión:</p> <p>Modernización y Apoyo al Ecosistema de Insolvencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva Ley: medición del impacto del Cambio Legal; medidas correctivas. • Fiscalización: Instauración de una cultura y modelo de FBR, Difusión del plan a los SFs; medición de resultados; corrección. • Educación financiera: Customizada, fortalecimiento territorial, mayor cobertura, RRSS; www.tenlaclara.cl. • Datos abiertos: Apoyo estratégico, Informe Gestión a SFs, Boletín Estadístico; Observatorio de Insolvencia. <p>Excelencia Institucional y compromiso con la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Vida Laboral: plan trienal; programa anual. • Sistema de integridad: difusión, capacitación, código de ética, sistema ALA/CFT/ADF. • Innovación y Revolución digital: Gobernanza (Unidad, Comité, Sistema); desafíos de innovación • Equidad de género y Estado Verde: Gobernanza (mesa de género y Comité Estado Verde); difusión; integración perspectiva de género a procedimientos de GDP; protocolos de tratamiento desechos, punto limpio, cero papel. 					

CUARTA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Dentro de los principales se destacó que, durante el año 2025, en nuestra labor fiscalizadora y reguladora, se implementaron nuevos programas de fiscalización para supervisar el cumplimiento de las exigencias impuestas por la Ley N° 21.563 a los sujetos fiscalizados.

Asimismo, con la finalidad de responder al aumento en la demanda del Procedimiento de Renegociación, se elaboró una nueva Norma de Carácter General la cual deja sin efectos la anterior con el fin de gestionar de manera mas eficiente y menos burocrática la revisión de los antecedentes, para ello se realizarán jornadas de difusión a fin de sensibilizar a los actores mas relevantes del proceso, es decir estudios jurídicos de abogados que asesoran a deudores y a los acreedores que son parte del procedimiento.

Por último, se menciona las principales acciones a fin de seguir fortalecimiento del apoyo a MIPES, a través del diseño de un proceso de atención enfocado en las necesidades de las MIPES que permita una experiencia más cercana, especializada y eficaz. De igual forma, avanzar en la implementación de alertas y herramientas educativas que ayuden a prevenir la insolvencia y promuevan el uso oportuno de instrumentos, como la Reorganización Simplificada.

Se da la palabra a quien subrogara en el cargo de Superintendente Johanna Alvarz quien además de agradecer se comprometió a mantener una comunicación fluida en pro de continuar con el trabajo colaborativo del COSOC y dejó invitados para la primera sesión del año 2026 en marzo posterior a las vacaciones.

Antes de finalizar se informa que, durante el año 2025, debemos llevar a cabo la nueva elección del presidente del COSOC, conforme lo establece nuestro Reglamento vigente, aprobado a través de Resolución Exenta N° 7689 de fecha 08/11/2021. nuestro COSOC está presidido actualmente por don Hernán Calderón Ruiz, quien representa a la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS

Fin de la sesión: 17:15 horas.

Nombre	Organización
Hugo Sánchez Ramírez	Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento
Catalina Delzo Cerda	Encargada de Participación Ciudadana
Cecilia Arroyo Aguilera	Jefa de Gabinete
Patricia Chotzen	Jefa Departamento Jurídico



CUARTA SESIÓN DEL CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2025

Nombre	Organización
Johanna Álvarez	Jefa Departamento de Fiscalización
Sandra Diaz Salazar	Jefa Departamento Financiero y de Administración
Geraldine Saavedra	Jefa Unidad de Innovación, Transformación Digital y Educación Financiera
Carlos Reyes	
Hernan Calderon Ruiz	CONADECUS. Presidente COSOC
Ma. Francisca Gutiérrez	Universidad de Chile
Vanessa Campos	Universidad Finis Terra
Esteban Garcia Nadal	Colegio de Abogados
Andrés Gesswein	ProPyme
Paulina Corral	Fundación ProBono
Alejandro Arriegada	Retail Financiero