

ESTUDIO MONOGRÁFICO

Impacto de la Pandemia de COVID-19 en los Registros Mercantiles

La European Business Registry Association (EBRA), junto con nuestras organizaciones internacionales homólogas, Association of Commercial Administrators (IACA), Corporate Registers Forum (CRF) y la Asociación de Registradores de Latinoamérica y el Caribe (ASORLAC), está reuniendo información acerca del impacto de la Pandemia COVID-19 en los registros mercantiles.

Les pedimos, por tanto, que nos contesten brevemente a las siguientes cuestiones hasta el día 2 de abril de 2021. Buscamos respuestas descriptivas y concretas pero les rogamos que, siempre que sea posible, intenten cuantificar datos.

Publicaremos los Casos de Estudio completos y proporcionaremos un pequeño comentario identificando cuestiones e hilos comunes entre nuestras organizaciones.

Si necesitan algún tipo de aclaración o tienen alguna duda, ruego nos contacten en Survey@ebra.be

Dirección de e-mail*: jscherpenisse@economia.cl

País*: Chile

Jurisdicción: Todo el territorio nacional.

Institución*: Ministerio de Economía

1. COVID-19 en su país

Describa, por favor, en términos generales cómo la COVID-19 ha afectado la vida y la economía en su jurisdicción

Su respuesta

Sin menospreciar los impactos evidentes sobre la salud de la población, se observó una importante disminución en la actividad económica, impactando directamente en los ingresos de empresas y las familias chilenas detrás.

Las dificultades propias de una situación de pandemia implicaron adoptar medidas sanitarias que restringieron en diversos aspectos las operaciones de las empresas, obligándolas a reaccionar y reinventarse para sobrevivir.

Estas dificultades hicieron evidente la necesidad que tiene el Estado por facilitar y promover servicios digitales y a su vez que las empresas adopten tecnología para digitalizarse. Estas necesidades siguen las líneas de trabajo para mejorar las estructuras, prácticas y procesos para hacer del Estado más transparente, eficiente e inclusivo, establecidos en la Agenda de Modernización de Chile.

2. Impacto de la COVID-19 en el volumen de trabajo y en las operaciones

Por favor describa y, si es posible, cuantifique los efectos que hayan observado en la carga de trabajo y en los tiempos en la prestación del servicio (por ej. número de nuevas empresas, número de inscripciones de garantías mobiliarias, cambios en las solicitudes de documentos o informaciones específicas, etc.).

Resuma y describa cualesquiera medidas de reorganización implementadas para afrontar los desafíos en las operaciones cotidianas (por ej. trabajo en remoto, herramientas de colaboración virtual, presentación de documentos y solicitudes, citas programadas, equipamiento de protección personal para empleados, etc).

Su respuesta:

Los efectos observados son principalmente aumentos en uso del Registro de Empresas y Sociedades (RES) y su plataforma de creación de empresas y servicios relacionados.

Efectos en la creación de empresas y la plataforma RES:

- *Un aumento significativo en la creación de empresas en el RES durante el 2020, de 23,13%, en comparación con el aumento de 7,27% observado el año anterior. Esto demostró la necesidad que tenía la ciudadanía de contar con un sistema registral más rápido y económico para crear empresas y que además fuera completamente en línea (ver tabla).*

Tabla: Resumen aumento en creación de empresas (constituciones) 2018, 2019 y 2020

Mes	Constituciones Año 2018	Constituciones Año 2019	Constituciones Año 2020
Enero	8.150	9.742	9.566
Febrero	6.955	7.767	8.269
Marzo	7.963	9.666	7.191
Abril	8.244	9.591	6.554
Mayo	8.600	9.627	10.315
Junio	8.747	9.219	11.747
Julio	9.063	10.316	12.961
Agosto	10.183	10.963	14.152
Septiembre	7.138	8.401	14.349
Octubre	10.540	8.843	14.800
Noviembre	9.034	7.690	14.097
Diciembre	7.381	7.597	10.768
Total	101.998	109.422	134.769
% var c/r al año anterior		7,28%	23,16%

- Un aumento en el número de visitas a la plataforma de creación de empresas del RES en 2020 (ver tabla).

Tabla: Resumen de visitas 2019 y 2020

Mes	Visitas Año 2019	Visitas Año 2020
Enero	1.742.328	1.913.060
Febrero	1.451.129	1.760.500
Marzo	1.904.466	1.471.729
Abril	1.822.272	1.407.772
Mayo	1.844.534	1.710.687
Junio	1.835.304	1.895.348
Julio	1.961.733	2.247.656
Agosto	2.070.934	2.344.035
Septiembre	1.687.804	2.165.197
Octubre	1.695.330	2.323.832
Noviembre	1.554.189	2.232.952
Diciembre	1.667.903	1.785.564
Total	21.237.926	23.258.332
% var c/r al año anterior		9,51%

El crecimiento del RES y de la plataforma de creación de empresas impuso mayor demanda al sistema y mejorar la oferta de servicios que se prestaban. Se realizaron mejoras en los formularios para crear, modificar y emitir certificados de empresas, incluyendo la implementación de una nueva alternativa de Firma Electrónica Avanzada (FEA), totalmente remota y basado en la clave de acceso que tienen los ciudadanos con el Estado.

Hasta el año 2019, la mayoría de las empresas del sistema RES se creaban presencialmente con la FEA de ministros de fe, y apenas un 2,26% del total de empresas creadas lo fue con la FEA de los propios socios/accionistas. En cambio, a partir del 2020, con la nueva alternativa remota implementada en abril del mismo año, más 32,11% de las empresas fueron creadas con la FEA de los socios/accionistas.

Tabla: Porcentaje de empresas creadas con FEA de accionistas/socios (% del total de empresas)

Mes	Porcentaje de empresas creadas con FEA de accionistas/socios		
	2018	2019	2020
Enero	2,58%	2,64%	2,38%
Febrero	2,95%	2,48%	1,90%
Marzo	2,83%	2,64%	2,23%
Abril	3,21%	2,29%	13,29%
Mayo	3,13%	2,44%	44,11%
Junio	3,29%	2,58%	46,19%
Julio	2,30%	2,06%	45,07%
Agosto	2,50%	1,99%	48,28%
Septiembre	2,40%	1,98%	46,75%
Octubre	2,54%	2,17%	44,92%
Noviembre	2,41%	1,98%	44,69%
Diciembre	2,56%	1,86%	45,53%
Total	2,72%	2,26%	32,11%

Efectos en la asistencia de usuarios del RES:

- Un aumento en el número de requerimientos al servicio de asistencia en línea mediante formularios (tickets) en 2020 de 11,13% con respecto al año anterior (ver tabla).

Tabla: Resumen asistencia en línea (número de tickets) 2019 y 2020

Mes	Tickets Año 2019	Tickets Año 2020
Enero	767	892
Febrero	678	764
Marzo	746	738
Abril	735	718
Mayo	891	849
Junio	951	790
Julio	914	1.098
Agosto	1.031	1.138
Septiembre	830	950
Octubre	843	1.055
Noviembre	763	1.088
Diciembre	725	893
Total	9.874	10.973
% var c/r al año anterior		11,13%

- Una disminución de 26,83% en el número de llamadas telefónicas entrantes en 2020, a pesar del crecimiento en el uso del Registro en el mismo año, lo que se atribuye a las mejoras tanto en las operaciones como en la orientación proporcionada en la plataforma y los formularios de creación de empresa.

Tabla: Resumen asistencia telefónica (número de llamadas) 2019 y 2020

Mes	Llamadas Año 2019	Llamadas Año 2020
Enero	5.742	3.306
Febrero	4.662	2.779
Marzo	6.093	2.352
Abril	4.737	1.894
Mayo	3.713	2.135
Junio	3.319	2.826
Julio	3.700	3.117
Agosto	4.232	3.820
Septiembre	3.050	3.231
Octubre	2.999	3.355
Noviembre	2.562	3.508
Diciembre	2.879	2.570
Total	47.688	34.893
% var c/r al año anterior		-26,83%

Finalmente, tanto la atención en línea (tickets) como la atención telefónica se reorganizó para funcionar remotamente mediante redirección de la central telefónica y ajustes al software de apoyo, permitiendo a todos los ejecutivos de atención trabajar desde sus hogares.

Efectos en la emisión de certificados:

- Un aumento de 9,91% en la emisión de certificados del RES en 2020 con respecto al año anterior(ver tabla).

Tabla: Resumen certificados emitidos (número de certificados) 2019 y 2020

Mes	Certificados Año 2019	Certificados Año 2020
Enero	216.758	297.732
Febrero	186.245	293.913
Marzo	226.775	265.184
Abril	224.232	208.879
Mayo	244.391	201.647
Junio	243.118	207.312
Julio	254.102	245.677
Agosto	249.094	230.521
Septiembre	200.805	218.505
Octubre	217.136	251.627
Noviembre	197.794	303.715
Diciembre	223.360	224.995
Total general	2.683.810	2.949.707
% var c/r al año anterior		9,91%

3. Impacto de la COVID-19 en el desarrollo de proyectos y estrategias

Por favor, describa si han tenido que reprogramar (acelerando o retrasando) proyectos que tuvieran ya programados. Rogamos también que nos proporcione detalles acerca de intervenciones, sostenibles a largo plazo, que hayan implementado para afrontar retos inmediatos (por ej. soluciones para identificación electrónica, presentación y gestión *online* de documentos y operaciones, simplificación de procedimientos, etc.)

Su respuesta:

Se aceleraron varias iniciativas que formaban parte de la agenda de Modernización del Estado y que a causa de la pandemia priorizó las necesidades más urgentes de digitalización de las empresas en 2020:

- *Se implementó una nueva alternativa para la Firma Electrónica Avanzada(FEA) de los socios/accionistas en los actos de constitución de las personas jurídicas registradas y de modificación a sus estatutos, más económica y que no exige presencialidad ante notario o ante un prestador de firma electrónica, gracias a una norma técnica que permite usar la clave de acceso que tienen los ciudadanos para los servicios del Estado.*
- *Se implementó una solicitud de cuenta bancaria asociada a la creación de empresa, directamente con un banco estatal y dos bancos privados, automáticamente desde la plataforma y sin papeles. Es un reciente ejemplo de innovación público-privado en la digitalización de trámites para empresas.*
- *Se implementó una solicitud para registrar la empresa en el sistema de seguridad laboral estatal.*
- *Se implementó una nueva funcionalidad que permite a la empresa compartir sus antecedentes y certificados en formato digital y en original, directamente por email al destinatario de su elección, ya sea, por ejemplo, para abrir alguna cuenta básica, postular a un crédito u otro trámite, sin tener que acudir presencialmente.*
- *Se adelantaron mejoras en la navegación y al sistema que estaban pendientes, para el mayor uso y crecimiento esperado en los siguientes años.*

4. COVID-19 y compañías

En esta sección le rogamos nos describa las medidas que su organización y/o las Autoridades de su jurisdicción hayan adoptado para simplificar las actividades empresariales y ajustarlas a las recomendaciones de salud pública (por ej. suprimiendo procedimientos administrativos, posibilidad de juntas anuales de socios *online*, prórroga de plazos legales, etc.)

Su respuesta:

El Estado de Chile ha diseñado e implementado distintas políticas para mitigar los efectos en la población y su actividad económica incluyendo instrumentos y programas de reactivación, simplificación y flexibilización de trámites y otras ofertas para apoyar a las empresas:

- *Subsidios: Se implementaron planes de inversión y subsidios para distinto tamaño de empresas y asociaciones gremiales incluyendo programas de apoyo por distintos montos de recurso, sectores y tamaños de empresa.*
- *Financiamiento: Se implementaron programas de garantías que respaldan las empresas ante la institución financiera para obtener créditos, además de realizar mejoras a los fondos de garantía, ampliando plazos y flexibilizando requisitos para refinanciar créditos ya solicitados, para sectores económicos más afectados.*
- *Medidas tributarias: Se efectuaron rebajas de impuestos y devolución de créditos fiscales para distintos tamaños de empresas afectadas, durante los años 2020, 2021 y 2022. Se realizaron además prórrogas para la declaración y pago de distintos impuestos mensuales, y flexibilidades y condonación de multas.*
- *Permisos: Se postergaron los pagos de patente comercial para empresas a lo largo del país.*
- *Donaciones: Para activar la solidaridad entre empresas, se simplificó y digitalizó el sistema de donaciones entre empresas.*
- *Digitalización del Estado: Para evitar la presencialidad se virtualizaron las oficinas de partes encargadas de recibir y enviar documentos oficiales entre servicios del Estado, ahorrando tiempo y papel. Se implementaron además gestores de documentales digitales integrando firma electrónica para documentos oficiales.*
- *Digitalización de empresas: Se implementaron programas de evaluación de adopción tecnológica de las empresas para asignarles capacitaciones gratuitas y herramientas para mejorar sus competencias digitales.*
- *Insolvencia y reemprendimiento: Para evitar potenciales quiebras de las empresas que no han logrado recuperarse, se otorgaron asesorías económicas de insolvencia, vía telemática y gratuita.*

5. La “Nueva Normalidad”

Por favor, comparta con nosotros la visión que su organización tiene de la “Nueva Normalidad”. En esta sección le pedimos que explique cualquier iniciativa o proyecto que tengan previsto realizar con la finalidad de estar mejor preparados para preservar la continuidad de la empresa y mantener la calidad del servicio a medio y largo plazo.

Su respuesta:

Las nuevas condiciones en que las empresas han debido operar en la pandemia, han realzado la necesidad que tiene el Estado en brindar servicios digitales a ciudadanos y emprendedores.

Se ha entonces acelerado la implementación de iniciativas que digitalizan al Estado y que promueven la digitalización en las empresas. Si bien ha sido un adelantamiento forzoso, dichas iniciativas ya estaban incluidas dentro de los lineamientos declarados en la Agenda de Modernización del Estado de Chile.

6. Le pedimos que comparta cualquier otra cosa que encuentre relevante en el contexto de hacer frente a la pandemia COVID-19 y que no haya mencionado anteriormente. Si quiere proporcionar información justificativa relacionada con sus respuestas, puede enviar el archivo a survey@ebra.be incluyendo la referencia de su país y/o jurisdicción.

Su respuesta:

Para mayor detalle sobre los antecedentes presentados, se ruega consultar a la persona de contacto de la jurisdicción.

7. Detalles de contacto

Rogamos proporcione los detalles de contacto (nombre y dirección de e-mail) del autor del “caso de estudio” en su jurisdicción. Por favor, tenga en cuenta que los detalles de contacto serán publicados y compartidos junto con el contenido.

Nombre*: Jason Scherpenisse

Dirección de e-mail*: jscherpenisse@economia.cl

**Campo obligatorio*