

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*: *www.registro-publico.gob.pa*

País*: *PANAMA*

Jurisdicción: *Registro Mercantil, adscrito al Registro Público de Panamá*

Institución*: *Registro Público de Panamá*

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:

La Pandemia ha tenido un impacto alto en la economía de nuestro país, ya que al ser Panamá mayormente un país de servicio, las cuarentenas, las pérdidas de trabajos informales y formales, los cierres de aeropuertos con cero turismo, los servicios bancarios al mínimo y los intereses de préstamos bancarios, que aunque declararon moratorias, al final siguen debiéndose y con ciudadanos que han perdido sus ingresos; todo esto ha supuesto un impacto enorme, que obligó al gobierno nacional a implementar un plan de emergencia que ha supuesto utilizar fondos presupuestados para otras necesidades, han tenido que ser utilizados en planes de emergencia como los vales solidarios, bolsas de comida para los más vulnerables, costos altos que al final deben ser pagados por toda la ciudadanía.

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:

El sistema de inscripción mercantil es un sistema electrónico que utiliza la firma electrónica calificada, por lo que el impacto en la prestación del servicio se vio poco afectada, de hecho el Registro Mercantil no dejó de trabajar ni un solo día, ya que de manera remota o teletrabajo se pudo aperturar el Diario, liquidar documentos y aceptar pago vía pasarela de pagos electrónico y realizar las inscripciones con fluidez así como despachar las certificaciones de publicidad mercantil; todo esto al ritmo que los usuarios demandaban el servicio, que aunque hubiera cuarentena, no era necesario la presentación física sino telemática, gracias a la modernización del sistema mercantil panameño.

La reorganización supuso el cambio de forma de trabajar, ya que se estaba acostumbrado a que fuera presencial, tanto para los funcionarios registrales como para los usuarios del registro mercantil; al principio fue complicado ya que de la noche a la mañana nos vimos encerrados y la logística del trabajo, como adecuación de equipo, líneas de internet, espacio adecuado para trabajo en casa, hubo que hacerlo sobre la marcha, sin embargo nuestro sistema permite el trabajo remoto para todo el proceso registral por lo que no fue difícil la adaptación una vez se tuvo claro que era así como podíamos trabajar y obtener los ingresos por el servicio registral, de lo contrario no se obtendrían ingresos como otras instituciones que no estaban modernizadas y literalmente se paralizó su servicio.

Concretamente, se implementó el teletrabajo para todos los servicios mercantiles, excepto las medidas de suspensión judiciales ya que se suspendieron términos lo que supuso a su vez, suspensión de términos registrales; se activaron las herramientas de consultas virtuales como el Robot Aura que atiende consultas y da detalles del trámite ya que esta vinculado a la base de datos del registro mercantil, se desarrollaron las consultas y atención al usuario virtual vía zoom, Microsoft Team, correos electrónicos de atención al usuario por temas, y cuando poco a poco se fue flexibilizando la afluencia presencial, se hicieron turnos de los registradores mercantiles para que no todos estén en sus puestos a la misma vez sino por turnos así que unos trabajaron desde casa y otros presencial con las normas de seguridad exigidas por la autoridades sanitarias.

Una de las exigencias sanitarias era que los registradores de 60 años y más no podían ir presencialmente a la oficina, a estos se les ha mantenido el teletrabajo y su rendimiento es excelente.

La cuarentena impactó en el número de documentos ingresados bajando las entradas lo que permitió ponernos al día en todo el trabajo acumulado, puestos al día estamos listos para la reactivación que poco a poco se va sintiendo.

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:

En este año de Pandemia si hubo que reprogramar proyectos, como por ejemplo nuevas adquisiciones y/o proyectos de renovación de sistemas informáticos y los sistemas que apoyan la Firma Electrónica Calificada, así como la renovación y reemplazo de estructuras del sistema electrónico de inscripción, proyectos programados, costos pero que como necesitan autorizaciones y conceptos favorables de otras instancias como Autoridad Gubernamental de Tecnologías e Informática Presidencia del Estado, Ministerio de Economía y Finanzas del Estado, etc. y estas a su vez estaban en modo plan solidario con la ciudadanía, enredadas con las autoridades sanitarias, no se pudo llevar adelante esos proyectos y hubo que reprogramar, por lo que en este momento, acabado el primer trimestre del año 2021, se deben acelerar esos procesos a fin de conseguir la implementación de esos proyectos.

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:

Las medidas empresariales más significativas que se adoptaron en tiempo de Pandemia fue la aprobación de las reuniones virtuales para las asambleas de copropietarios de la Propiedad Horizontal, que no estaban normadas, de manera que esto ayudo mucho a la recepción de las escrituras públicas que contienen los cambios de juntas directivas de los P.H.; las reuniones virtuales entre los socios o accionistas de las compañías ya estaba legislada con anterioridad por lo que con la presentación telemática ese servicio se ha mantenido sin interrupción. Se implementó la prórroga de plazos legales que fue a la par de los plazos judiciales y administrativos a nivel nacional, lo cual fue beneficioso para los usuarios mercantiles.

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:

Como ya dijimos el Registro Mercantil panameño en el año 2014 se vio beneficiado con la modernización del sistema registral convirtiendo todo el proceso en electrónico además de la publicidad registral, que supone la emisión de Certificados electrónicos verificables a través de un QR, por lo que se eliminó completamente el papel de seguridad en los que se imprimía

la información registral; al tener todo el proceso automatizado estamos listos para la nueva normalidad que supone ir acostumbrando al público a no ir presencialmente al Registro Mercantil ya que todo el proceso se puede obtener on line, igual que hacer el pago de todos los servicios on line. Para nosotros la nueva normalidad supone la eliminación de la presencia física del ciudadano que requiere del servicio registral mercantil.

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:

Por último nos gustaría compartir que entre los proyectos que se tienen a corto plazo, como un servicio adicional del registro mercantil esta el de ofrecer la "Apostilla Electrónica", mismo que supone que aquellos documentos inscritos en el registro mercantil panameño, salgan apostillados, a requerimiento del usuario, sin necesidad de que luego deban ir a Relaciones Exteriores; sino que el Registro Mercantil, brinde el servicio adicional de autenticaciones y legalizaciones.

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*: Bayardo Ortega Carrillo

Rocío Abril de Vidal

Dirección de e-mail*: bortega@registro-publico.gob.pa

rdevidal@registro-publico.gob.pa

**Campo obligatorio*