



Recibido: 18/noviembre/2024

Aceptado: 23/febrero/2025

Procedimiento para el requerimiento de pago voluntario en procesos de coactiva de Banecuador Banco Público (Original)

Procedure for Voluntary Payment Requests in Coactive Processes at Banecuador Public Bank (Original)

Edison Marcelo Jimenez Ortega. *Maestrante en Derecho Procesal. Universidad Bolivariana del Ecuador, Durán, Ecuador.* [emjimenez@ube.edu.ec],
[<https://orcid.org/0009-0009-3195-197X>]

Noel Batista Hernández. *Doctor en Ciencias Pedagógicas, Docente de la Universidad Bolivariana del Ecuador, Durán, Ecuador.* [nbatistah@ube.edu.ec],
[<https://orcid.org/0000-0002-2975-2113>]

Resumen

El estudio abordó la necesidad de optimizar la celeridad en el proceso de coactivas dentro de BanEcuador B.P., específicamente en el inicio del procedimiento mediante el requerimiento de pago voluntario. La relevancia del problema radica en la demora que este trámite presenta, afectando la eficiencia de los procesos de recaudación. El objetivo general de la investigación es desarrollar una propuesta normativa que aporte niveles de eficiencia superiores y contribuya a una mejora consistente y sostenible a la problemática de notificación judicial por medios digitales para el requerimiento de pago voluntario. La metodología empleada incluyó métodos empíricos como la observación, grupos focales, medición, y revisión bibliográfica y documental. A nivel teórico, se recurrió a enfoques como el método *Lege Ferenda*, exegético jurídico, análisis-síntesis y derecho comparado. La propuesta consistió en la ampliación del artículo 271 del Código Orgánico Administrativo, lo que conlleva a la creación de una plataforma digital específica para la notificación del requerimiento de pago voluntario. Esta plataforma facilitaría la obtención de contactos digitales de los deudores, como correos electrónicos verificados y números telefónicos, mejorando así la comunicación y la efectividad del proceso coactivo en la fase preliminar. De esta manera, se busca garantizar un procedimiento ágil y eficiente en el manejo de la deuda dentro de BanEcuador B.P. Se concluye que el trabajo y propuesta tiene toda la aceptación debida para la modificación y creación de la plataforma digital dentro de BanEcuador B.P. pues constituye una oportunidad viable para ejecutar estos procesos.

Palabras clave: coactiva; requerimiento; pago; BanEcuador; proceso; expedientes



Abstract

The study addressed the need to optimize the speed of the coercive process within BanEcuador B.P., specifically at the initiation of the procedure through the Voluntary Payment Requirement. The relevance of the issue lies in the delays associated with this process, which affect the efficiency of collection efforts. The general objective of the research is to develop a regulatory proposal that provides higher levels of efficiency and contributes to a consistent and sustainable improvement in the issue of judicial notification through digital means for voluntary payment requests. The methodology employed included empirical methods such as observation, focus groups, measurement, and bibliographic and documentary review. The theoretical framework utilized approaches such as the *Lege Ferenda* Method, legal exegesis, analysis-synthesis, and comparative law. The proposal consisted of expanding Article 271 of the Organic Administrative Code, which would allow for the creation of a specific digital platform for notifying voluntary payment requirements. This platform would facilitate obtaining digital contacts from debtors, such as verified email addresses and phone numbers, thereby improving communication and the effectiveness of the coercive process in its preliminary phase. In this way, it seeks to ensure an agile and efficient procedure for managing debt within BanEcuador B.P. It is concluded that the work and proposal have full acceptance for modifying and creating the digital platform within BanEcuador B.P., as it would represent a viable opportunity to execute these processes.

Keywords: coercive, demand, payment, voluntary, BanEcuador, process, files, digital, voluntary, adequate, adequate

Introducción

En el ámbito legal y administrativo, la eficiencia y la celeridad en los procesos son fundamentales para garantizar el cumplimiento de las obligaciones y la adecuada administración de justicia. En este contexto, el requerimiento de pago voluntario en procesos de coactiva representa un paso crucial en la recuperación de deudas y el ejercicio de la potestad sancionadora del Estado. Sin embargo, tradicionalmente, este proceso ha estado sujeto a procedimientos físicos que pueden resultar engorrosos y poco eficientes.

En respuesta a esta necesidad, surge la propuesta de implementar un procedimiento digital para el requerimiento de pago voluntario, con el objetivo de agilizar y optimizar este



proceso. En este artículo, se exploran los fundamentos teóricos, la viabilidad práctica y los posibles beneficios de esta innovación en el contexto de la administración pública y la justicia:

Los procedimientos digitales para el requerimiento de pago voluntario en el contexto de procesos de coactivas bancarias se refieren a la implementación de sistemas y plataformas tecnológicas que automatizan y facilitan el proceso de notificación a los clientes con deudas pendientes. Según el artículo 271 del Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), el requerimiento de pago voluntario, consiste:

En el acto administrativo que se declare o constituya una obligación dineraria y ponga fin a un procedimiento administrativo en el que se haya contado con el deudor, el órgano a cargo de la resolución requerirá que la o el deudor pague voluntariamente dicha obligación dentro diez días contados desde la fecha de su notificación, previniéndole que, de no hacerlo, se procederá con la ejecución coactiva. (p.57)

Con la implementación de sistemas digitales en el sector bancario se ha explorado cómo las plataformas digitales pueden mejorar la eficiencia de los procesos de cobranza, incluido el requerimiento de pago voluntario (Valenzuela, 2022). Varios han sido los autores que han investigado sobre la implementación de sistemas digitales en el sector bancario, analizando su impacto y transformación.

Tal es el caso de Ybáñez (2020), que en su trabajo sobre la digitalización del sector bancario español, analiza cómo los bancos tradicionales deben adaptarse a las nuevas tecnologías y a la competencia de las *fintechs* y *big techs*. Su aporte principal se centra en las estrategias que estos bancos pueden adoptar para mejorar la experiencia del cliente y mantenerse competitivos en un entorno digital.

Se conoció de la investigación de Scordo (2018), que analiza sobre el impacto de la digitalización en el sector bancario argentino, aborda cómo la banca digital ha permitido expandir los servicios a nuevos lugares y horarios. Su trabajo destaca la necesidad de que los bancos adapten sus modelos de negocio a los cambios en el comportamiento del consumidor, enfatizando la importancia de ofrecer una experiencia de cliente mejorada.

Otro antecedente lo constituye el estudio de Carné (2020) sobre la evolución y digitalización del sector bancario, donde se explora cómo las nuevas tecnologías están alterando el funcionamiento del sector. Su análisis incluye un examen de los modelos digitales emergentes



y cómo estos representan tanto una oportunidad como un desafío actual y futuro para la banca tradicional.

Valenzuela (2022), en su libro *La reinversión financiera en la era digital*, que incluye contribuciones de doce expertos, aborda temas como las finanzas descentralizadas y el impacto de la digitalización en las entidades financieras. El estudio se enfoca en cómo estas transformaciones afectan tanto a los bancos como a los consumidores, destacando la necesidad de que los Estados promuevan nuevas regulaciones y enfoques para garantizar la seguridad y confianza en el uso de tecnologías emergentes como *Blockchain* e inteligencia artificial.

En otro orden de ideas, Patiño (2003) señala sobre el sistema administrativo tributario ecuatoriano:

El procedimiento coactivo es el medio que utiliza el Estado para la recaudación de todo tipo de obligaciones que mantengan los ciudadanos, que no han sido cubiertas a tiempo y lo hacen a través de los funcionarios competentes, mediante un procedimiento especial, que se sustenta en el carácter ineludible de las obligaciones de los particulares frente a los órganos del sector público (p.225).

En virtud de los anteriores análisis es evidente la necesidad de desarrollar el sistema de notificación digital para los clientes coactivados socios de BanEcuador B.P, puesto que ayudaría notablemente a la disminución de la carga laboral para el personal encargado del Departamento de Coactivas de dicha institución. BanEcuador Banco Público es una institución pública con carácter social; en cada provincia del Ecuador, existe una sucursal y una agencia en cada cantón de la República y cuenta con siete agencias zonales; se creó el 9 de mayo de 2016, llamado anteriormente Banco Nacional de Fomento, esta nueva institución heredó activos y pasivos con el cambio de razón social.

Es decir, BanEcuador B.P. sin fin de lucro, busca un beneficio para diferentes tipos de usuarios: los: agricultores, ganaderos, comerciantes independientes, microempresarios y jóvenes emprendedores brindando la oportunidad de hacer crecer sus negocios a través de créditos con una tasa de interés baja, para que pueda ser posible la cancelación de dicha operación crediticia sin mayor inconveniente, ajustándose a las necesidades y economía del país.

Sin embargo, en los últimos años, BanEcuador se ha visto afectado por la morosidad; al cumplir noventa días de impagas, dichas operaciones pasan directamente al departamento de



Coactivas de BanEcuador B.P. en donde el delegado recaudador inicia el trámite respectivo para iniciar el requerimiento de pago voluntario. Es aquí donde inicia la problemática para la ejecución de las coactivas pues la sobrecarga laboral ralentiza el proceso y el cobro de dichas deudas; por tal motivo, nace la iniciativa de la inclusión del sistema digital para la notificación de la boleta que el Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), dispone de acuerdo con su normativa.

Actualmente, en BanEcuador B.P, en la sucursal de Ibarra, los procedimientos para el requerimiento de pago voluntario siguen un proceso tradicional que incluye el envío de cartas físicas, llamadas telefónicas y notificaciones presenciales a los clientes con deudas pendientes. Es así que la investigación científica marca su relevancia para BanEcuador B.P., debido a la necesidad de incrementar un sistema digital que ayude a desfogar la carga procesal de manera ágil, utilizando los medios digitales pues, en la época actual, el uso de redes sociales y correos electrónicos es el medio más rápido y sencillo para poder comunicarse con cualquier persona, incluso si se encuentra fuera del país.

En el Diccionario Jurídico Elemental Cabanellas (1979), se expone que el significado de coactivo es: “con fuerza para apremiar u obligar” (p.76). Por su parte, Sánchez (2008) manifiesta que “se entiende por Jurisdicción Coactiva o Procedimiento Coactivo, a la potestad de diferentes organismos del Estado para cobrar acreencias directamente, sin necesidad de recurrir al Poder Judicial” (p.189).

En este orden de ideas, Reyes (2023) argumenta que:

El proceso coactivo tiene una fase preliminar, comienza con la determinación del sujeto obligado por parte del funcionario público encargado de emitir las órdenes de cobro, que no es la misma autoridad que tiene la calidad de funcionario ejecutora de la coactiva. Tanto para la administración pública como la tributaria se considera esta fase como la determinación de la obligación sobre el contribuyente deudor. La norma prevé que una vez que la administración ha emitido la respectiva orden de cobro, iniciará el término de pago voluntario, el cual será de 10 días contados desde la respectiva notificación.

Miranda (2005) define la acción coactiva como:

El privilegio exorbitante de la Administración que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, en cuya justificación se encuentra el principio de que



prevalece el interés general, en cuanto dichos recursos se necesitan de urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales; se ejerce respecto de las obligaciones surgidas de actos de soberanía del Estado y no de simples actos de comercio. (p.189)

La Superintendencia de Bancos (2018) establece que una vez declarado el plazo vencido para el pago de una deuda, se concederá a la o al deudor el término de diez días para que pague voluntariamente la obligación, contados desde el día siguiente a la fecha de notificación del requerimiento de pago. El empleado recaudador de las entidades en liquidación, bajo control de la Superintendencia de Bancos (2018), podrá designar libremente uno o varios notificadores, de acuerdo con la necesidad de cada institución.

De igual forma, argumenta Inga (2020) que en la actualidad:

El cuerpo legal que regula la jurisdicción coactiva es el Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), el cual fue publicado en Registro Oficial Nro. 31 de 07 de julio de 2017, cuyo ámbito de aplicación comprende la aplicación de la jurisdicción coactiva a todas las entidades del Estado, con excepción de materia tributaria. (p.6)

En este sentido, sobre la naturaleza del proceso de coactivo, argumenta Morán (2011) que:

El sistema judicial se caracteriza porque la Administración debe acudir a los órganos del poder judicial para obtener el cobro de lo adeudado y no pagado voluntariamente, cuando la deuda sea vencida, líquida y exigible, elaborando la propia administración el título ejecutivo que sirve de base para solicitar la ejecución al órgano judicial. Mientras que el sistema administrativo prescinde de los órganos judiciales en el procedimiento ejecutivo, que competen los propios órganos administrativos. (p.21)

El análisis jurídico sobre el requerimiento de pago voluntario en procesos de coactivas se centra en examinar las disposiciones legales y jurisprudenciales que regulan este procedimiento. El requerimiento de pago voluntario es una fase preliminar dentro del proceso de cobranza coactiva, en que la autoridad competente (empleado recaudador) notifica al deudor sobre la existencia de una deuda y le otorga la oportunidad de pagar voluntariamente antes de proceder con medidas cautelares.

En este análisis, se consideran varios aspectos clave sobre la condición para el ejercicio de la potestad de ejecución coactiva. Según el Reglamento para el ejercicio de la Potestad



Coactiva, Consejo de la Judicatura de Ecuador (2023), y el Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), en el artículo 267, se refrenda que: “únicamente las obligaciones determinadas y actualmente exigibles, cualquiera sea su fuente o título, autorizan a la administración pública a ejercer su potestad de ejecución coactiva al término del tiempo previsto en este Código para su pago voluntario” (p. 51).

La intención de la investigación sobre el requerimiento de pago voluntario en procesos de coactivas es proponer una modificación normativa que permita mayor efectividad y rapidez. Mediante este estudio, se busca identificar la factibilidad, las posibles áreas de mejora en la implementación de este proceso, con el fin de contribuir al desarrollo de políticas y prácticas que promuevan una gestión de cobranza justa, eficiente y respetuosa de los derechos de todas las partes involucradas. Por consiguiente, como objetivo general se determina desarrollar una propuesta normativa que aporte niveles de eficiencia superiores y contribuya a una mejora consistente y sostenible a la problemática de notificación judicial por medios digitales para el requerimiento de pago voluntario.

Materiales y métodos

La investigación adoptó una metodología de enfoque mixto que, desde la comprensión del fenómeno de la notificación digital del requerimiento de pago voluntario, cuantificó dimensiones para la medición. El alcance de la investigación es explicativo – propositivo determinando las causas y condiciones que generan las inconsistencias de la realidad actual y proponiendo una solución normativa. El diseño de la investigación fue no experimental transversal, en él no existió manipulaciones de las variables y el fenómeno se observó tal y como transcurre en su contexto natural.

Se utilizaron métodos de nivel empírico como la observación, los grupos focales, la revisión bibliográfica y documental. Dentro de los métodos de nivel teórico-jurídico se recurrió al *lege ferenda*, el exegético jurídico, el análisis síntesis, y el comparado. Para el procesamiento de datos se utilizó el método estadístico que permitió la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos utilizados. Para operacionalizar los métodos, se utilizaron como instrumentos: la entrevista, la encuesta, guía de revisión documental para el desarrollo del sustento teórico de la investigación y la guía de observación que permitió regularizar los elementos significativos que fueron observados.



Se delimitó una población de 185 individuos, que tuvo como criterio de inclusión el de ser graduado de tercer nivel en derecho especialista en derecho comercial, gerentes y subgerentes comerciales de BanEcuador de la zona 1, los departamentos de coactivas de las agencias cantonales de la zona 1 de BanEcuador, y académicos universitarios especialistas en Derecho Económico y mercantil, de las universidades: Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, y Universidad Regional Autónoma de los Andes sede Ibarra, especializado en derecho procesal.

Para la determinación de la muestra, se utilizó la calculadora de tamaño de muestra en línea: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>; para la adecuación, se tomó como nivel de confianza el 95% de probabilidades y se asumió como margen de error el del 5 %. Como resultado se obtuvo un tamaño de muestra de 185 -.

El examen bibliográfico documental reveló la importancia de la eficiencia y celeridad en los procesos coactivos, particularmente en el requerimiento de pago voluntario, que es un paso fundamental en la recuperación de deudas. Tradicionalmente, este proceso ha dependido de métodos físicos que resultan ineficientes, generando retrasos y sobrecarga laboral en instituciones como BanEcuador B.P. El estudio destaca la necesidad de implementar procedimientos digitales que optimicen este trámite, permitiendo una notificación más ágil y efectiva a través de medios electrónicos, como correos verificados y teléfonos.

Los hallazgos subrayan que la implementación de plataformas tecnológicas contribuye a una mayor eficacia en la administración de justicia y en la recaudación de deudas, reduciendo la intervención de procedimientos físicos. Se propone una reforma normativa que permita el uso de notificaciones digitales, mejorando así la comunicación entre las partes y facilitando el cumplimiento de las obligaciones. En resumen, la adopción de herramientas digitales es fundamental para modernizar los procesos coactivos y garantizar una gestión más eficiente.

Las entrevistas fueron aplicadas a juristas, docentes, y personal del departamento legal de BanEcuador quienes, con su alta experiencia en el tema, aportaron sus conocimientos, brindaron un amplio panorama respecto a esta iniciativa de modificación a la normativa interna para implementar la notificación digital dentro del requerimiento de pago voluntario en procesos de coactiva de la antes mencionada institución bancaria. Este artículo servirá como bibliografía a posteriores investigaciones sobre la temática tratada, brindando valioso aporte académico.



La propuesta normativa de notificación digital debe contemplar todos los principios dispuestos en la legislación, así como en instrumentos internacionales; para regular la notificación digital en procesos de coactivas, se deben considerar los principios de legalidad, seguridad jurídica, debido proceso, igualdad, eficiencia, protección de datos personales, accesibilidad, transparencia, responsabilidad y el uso de tecnología actualizada.

La aplicación de estos principios en torno a la notificación digital garantizará un procedimiento justo, seguro y eficiente. Tomando en cuenta que la naturaleza de esta investigación es agilizar los procesos, aplicar el principio de economía procesal es indispensable y un pilar fundamental en el que se basa la necesidad de la notificación digital.

Los especialistas coincidieron en que en un entorno digitalizado es imprescindible el uso y adaptación de nuevas tecnologías aplicables al derecho; este factor se puede convertir en una dificultad debido al desconocimiento; las notificaciones digitales en coactivas pueden enfrentar diversas limitaciones como la brecha digital, dificultades en la autenticación, problemas para garantizar la recepción, riesgos en la protección de datos, falta de estándares técnicos y capacitación adecuada. Estos vacíos pueden comprometer la efectividad y equidad del proceso. El derecho avanza como lo hace la sociedad; por tal motivo, el desarrollo de una norma completa que abarque todas estas anomalías y subsane sus vacíos será de provecho.

Si bien es cierto que los entrevistados aúnan sus criterios en las dificultades tecnológicas que podrían presentarse dado el caso de las notificaciones digitales, se da una discusión interesante entre los intervinientes toda vez que existe un criterio dividido referido a la capacidad de llevar a cabo este proceso, visto que, por un lado mencionan algunos estudiosos de la materia, las dificultades podrían sobrepasar la capacidad de resolverlas tornándose en una suerte de prueba de acierto y error, generando conflictos y dificultades hasta lograr llegar a un balance oportuno y adecuado que sirva de forma idónea al desarrollo práctico de las notificaciones.

En contraposición a lo antes expuesto, mencionan distintos intervinientes que las dificultades tecnológicas son perfectamente subsanables sin dilaciones, actualmente existen los medios telemáticos necesarios para brindar este servicio, puesto que esta intención tuvieron los legisladores al redactar el Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), dando en el mencionado cuerpo legal, las pautas iniciales para su realización inicial, lo que es una



codificación nueva, si existe una falta de sustento y cierta vaguedad en su redacción que será tema a tratar posteriormente en la propuesta investigativa.

Los entrevistados mencionaron que dentro de este proyecto de modificación de la norma existente para cumplir con los requerimientos de la notificación digital en BanEcuador se debe hacer hincapié en la protección de la integridad y confidencialidad en procesos de coactivas, va a ser necesario implementar mecanismos como cifrado de datos, firmas electrónicas avanzadas, control de accesos, auditorías de actividad y actualizaciones.

La protección de la confidencialidad de la información de los clientes de esta institución bancaria es de gran importancia pues su uso incorrecto podría provocar nulidad y afectar al debido proceso. Se visibiliza la preocupación existente por parte del grupo de entrevistados de esta investigación que busca modificar la norma para la realización notificación por medios electrónicos, el uso de la firma digital debe implementarse al momento de la aprobación del crédito para que posteriormente pueda el usuario de BanEcuador hacer uso de esta herramienta, en caso ser notificado de manera digital.

La creación de una base de datos actualizada de todos los usuarios, con las direcciones de correos electrónicos que sean de su uso frecuente facilitarían las notificaciones digitales en caso de requerirlas. Diversos son los criterios que aportaron los especialistas, quienes abordaron al unísono la aplicación de un plan piloto entendiendo que las sucursales y agencias de BanEcuador en su conjunto, se verían beneficiadas por la implementación de las notificaciones digitales.

En tal virtud, se deberá realizar en *prima facie* un protocolo de socialización de esta iniciativa en una de las sucursales, brindando información pertinente y puntual para generar un ambiente amigable entre los usuarios con la institución financiera, de tal forma que sobre la marcha se pueda corregir los percances, con la finalidad de que la intercomunicación sea directa y eficaz.

Análisis y discusión de los resultados

La aplicación de las encuestas al personal del departamento legal que trabaja en la institución financiera BanEcuador permitió analizar la necesidad de la implementación de la notificación digital para el requerimiento de pago voluntario en procesos de coactivas para aligerar la carga laboral. Se formularon 7 preguntas cerradas en las que se permitió seleccionar



ítems del 1 al 5, tomando en cuenta como 1 el nivel más bajo de aceptación y el 5 como el nivel más alto; con un total de 185 encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados por pregunta:

Tabla 1. Respuesta a la pregunta, ¿considera factible modificar la normativa interna existente para notificar de forma digital dentro de requerimiento del pago voluntario en procesos coactivos?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	24	12,97
2	11	16,76
3	44	23,78
4	28	15,14
5	78	31,35
Total	185	100%



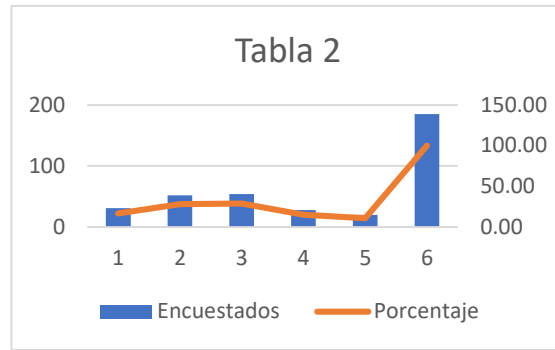
Fuente: elaboración propia

En su mayoría, los encuestados consideran que sí es factible la modificación de la norma para que mediante esta propuesta se puedan generar las notificaciones digitales en el requerimiento del pago voluntario en procesos de coactivas; esta respuesta deja ver la necesidad existente de su implementación por parte de los empleados de BanEcuador.

Tabla 2 ¿Considera usted que tiene conocimientos sobre el procedimiento para el requerimiento de pago voluntario por medios digitales?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	31	16,76
2	42	17,30
3	44	23,78
4	48	25,95
5	20	16,22
Total	185	100



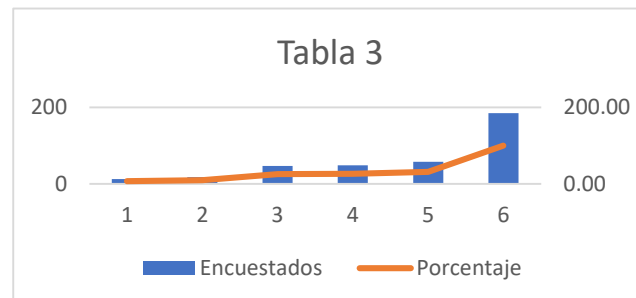


Fuente: elaboración propia.

Indica que los encuestados consideran que poseen conocimientos básicos en relación a cómo se efectuaría el proceso de notificación digital en casos de requerimiento de pago voluntario en procesos de coactivas, tomando en consideración la necesidad de una socialización y capacitaciones en caso de darse por aceptada la propuesta de modificación de la normativa vigente.

Tabla 3 ¿Cree usted que es necesario implementar un procedimiento digital para la notificación dentro del requerimiento de pago voluntario en procesos de coactivas de BanEcuador?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	23	10,65
2	20	9,26
3	29	18,06
4	39	18,06
5	55	43,98
Total	216	100



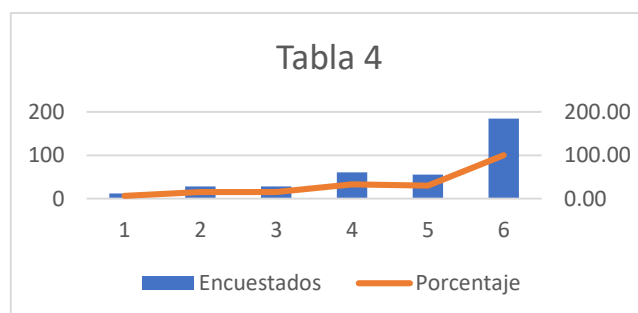
Fuente: elaboración propia.



Las respuestas muestran una clara necesidad de implementar esta notificación digital, por cuanto la mayoría de los encuestados demostraron aceptación a esta propuesta; muchos consideran que será positiva la modificación, pues su naturaleza es clara, la de optimizar los recursos, facilitar los procesos y reducir la carga laboral.

Tabla 4. ¿Cree usted que este procedimiento digital facilitará la atención a los usuarios que tengan en procesos de coactivas de BanEcuador?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	12	6,49
2	28	15,14
3	28	15,14
4	61	32,97
5	56	30,27
Total	185	100



Fuente: elaboración propia

Se revela que una amplia mayoría considera que la notificación digital conllevaría a una mejor atención al cliente, facilitando los procesos, generando mayor agilidad en la notificación. Esta muestra ratifica la importancia de la sistematización de los procesos.

Tabla 5. ¿En el último año ha recibido capacitación respecto al uso de las TIC's, aplicable a métodos jurídicos para trabajar en base a los principios de la actividad administrativa según el Código Orgánico Administrativo (2017)?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	39	21,08
2	31	16,76
3	33	17,84
4	39	21,08



5	43	23,24
Total	185	100



Fuente: elaboración propia

Refleja una variedad de respuestas dando a entender que en temas de capacitación respecto a TIC's aplicadas a derecho no todos las han recibido, siendo una debilidad para la aplicación de las notificaciones digitales; deja ver que se requiere de un proceso de enseñanza, fortaleciendo los conocimientos existentes. Esta posiblemente sea una brecha que con la aplicación de nuevos conocimientos se pueda acortar.

Tabla 6 ¿Cuánto cree que mejoraría la efectividad del proceso de pago voluntario si se implementa la notificación por medios digitales?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	17	9,19
2	26	14,05
3	22	11,89
4	43	23,24
5	77	41,62
Total	185	100



Fuente: elaboración propia

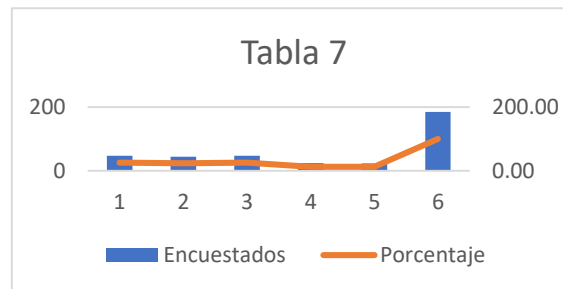
Muestra una amplia respuesta favorable dejando entrever que mejoraría ampliamente el requerimiento de pago voluntario en los procesos de coactivas una vez que se dé



la notificación digital, lo que daría mayor simplicidad al proceso, generando un acercamiento más rápido y oportuno entre institución bancaria, BanEcuador con el usuario, acortando los tiempos de respuesta y brindando la oportunidad de agilizar los procesos.

Tabla 7 ¿Cuál es el rango de satisfacción que usted tiene respecto al proceso actual de citación dentro del requerimiento de pago voluntario en BanEcuador?

Escala	Encuestados	Porcentaje
1	47	25,41
2	44	23,78
3	47	25,41
4	24	12,97
5	23	12,43
Total	185	100,00



Fuente: elaboración propia.

Es evidente la insatisfacción reflejada en las respuestas por parte de los encuestados, generada por el actual proceso de notificación que se realiza de forma personal; pudiendo ser un factor que genera un desgaste y utilización de mayores recursos. La notificación personal no es negativa, es lo que se realiza por norma general, más en la actualidad, con el uso de las nuevas tecnologías se puede mejorar. De los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de análisis jurídico, encuesta y entrevista, a los profesionales que desempeñan sus labores en este campo, se pudo detallar la necesidad de implementar la notificación digital, la que debería hacerse una realidad pues contribuiría ampliamente a generar una relación dinámica entre la institución financiera BanEcuador con los usuarios, que por diversos motivos se ven inmiscuidos en procesos coactivos.

Uno de los hallazgos significativos de la investigación tiene asidero en el sigilo de los datos de los usuarios que tengan procesos coactivos a los que se les hace el requerimiento de pago voluntario; debido a que estos datos son de uso exclusivo del banco y que por ningún



motivo deberían filtrarse, pudiendo afectar al debido proceso. Un correcto manejo de estos debe garantizarse a los usuarios, gestionando capacitaciones prontas y oportunas a todo el personal que sea encargado de la realización de las notificaciones digitales para que su accionar sea conforme a los parámetros legales.

La importancia de la modificación de la norma interna aplicable para que se dé la notificación digital es que debe garantizar, sin lugar a dudas, que esté en completa congruencia con los principios establecidos en el marco legal, que se garantice la seguridad jurídica, el debido proceso, la economía procesal, así como en el Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017), se determina el principio de buena fe en el artículo 17, descentralización en el artículo 8, y transparencia en el artículo 12; se entiende que estos principios son mandatos de optimización que deben cumplirse en la mayor medida que sea posible; de tal forma que cualquier modificación esté acorde con ellos.

Realizando una integración de los resultados de las encuestas con la entrevista, destaca una preocupación generalizada respecto al uso de las nuevas tecnologías para la generación de notificaciones digitales, el desconocimiento, así como la escasa información respecto al tema, que pueden hacer que se convierta en una dificultad al momento de su uso. Se vuelve imperativo gestionar y articular un sistema completo que permita satisfacer todas las necesidades reflejadas en las aplicaciones de las entrevistas, cumpliendo con total apego la ley para evitar posibles trasgresiones al debido proceso.

Considerando que BanEcuador B.P. es una institución financiera perteneciente al Estado, debe proveer los recursos necesarios con la intención de fortalecer las relaciones comerciales con sus usuarios, siendo así la propuesta aplicable a esta investigación de implementar las notificaciones digitales dentro del requerimiento del pago voluntario en procesos de coactivas, una arista que facilitará el acercamiento con la ciudadanía. Dentro del Código Orgánico Administrativo, Asamblea Nacional (2017) se encuentra que la notificación es la comunicación existente entre la o las personas interesadas con la administración pública y que en su primera fase debe ser personal, con el uso de boletas o a través del medio de comunicación. En el actual artículo 164, se establece que la notificación es:

Es el acto por el cual se comunica a la persona interesada o a un conjunto indeterminado de personas, el contenido de un acto administrativo para que las personas interesadas



estén en condiciones de ejercer sus derechos. La notificación de la primera actuación de las administraciones públicas se realizará personalmente, por boleta o a través del medio de comunicación ordenado por estas. La notificación de las actuaciones de las administraciones públicas se practica por cualquier medio, físico o digital, que permita tener constancia de la transmisión y recepción de su contenido. (p.30)

Por consiguiente, se hace la siguiente propuesta y modificación de cómo debe quedar el artículo 164, siendo así: Es el acto por el cual se comunica a la persona interesada o a un conjunto indeterminado de personas, el contenido de un acto administrativo para que las personas interesadas estén en condiciones de ejercer sus derechos. La notificación de la primera actuación de las administraciones públicas se realizará personalmente, por boleta o a través del medio de comunicación, ordenado por estas. La notificación de las actuaciones de las administraciones públicas se practica por cualquier medio, físico o digital, que permita tener constancia de la transmisión y recepción de su contenido. Es obligación de cada una de las entidades públicas crear su propia plataforma digital para el contacto directo con sus usuarios, y que la notificación en fase de apremio sea pronta y efectiva.

Para la validación de la propuesta se utilizó un panel de expertos que se seleccionó teniendo en cuenta su nivel académico, actividad profesional relacionada con el derecho administrativo y actividad en investigación sobre procedimientos de coactiva. Para el análisis de los indicadores de calidad y consistencia por parte de los expertos, se utilizó una escala de *Likert* del uno al diez, en la cual uno constituye el cumplimiento mínimo del indicador y diez, su cumplimiento óptimo. Los indicadores son: 1. coherencia con los principios del Código Orgánico Administrativo, 2. impacto social, 3. aplicabilidad, 4. claridad y consistencia y 5. garantía que la norma brinda a los sujetos.

Tabla 8. Valoración de los criterios de los expertos

No.	Rangos de resultados	Valoración del resultado
1	Evaluación inferior a 5	La propuesta se desecha
2	Evaluación de 5 a 6.9	La propuesta debe mejorarse
3	Evaluación de 7 a 8.5	La propuesta es consistente
4	Evaluación de 8.5 a 10	La propuesta es óptima

Fuente: elaboración propia



El resultado de la suma de criterios entre la cantidad de criterio: 188, el valor de la propuesta es igual a la suma de los criterios entre la cantidad de criterios 250 se divide del valor total y el valor total máximo: $188/250$ es igual $0,75 \times 10$ igual 7,5

Tabla 9. Valoración de propuesta

No.	Coherencia en los principios del Código Orgánico Administrativo (2017)	Impacto social	Aplicabilidad	Claridad y consistencia	Garantía que la norma brinda a los sujetos	Total
1	6	10	8	10	6	40
2	6	9	6	6	7	34
3	6	10	8	9	6	39
4	6	9	7	9	7	38
5	6	9	8	8	6	37
Total	30	47	37	42	32	188

Fuente: elaboración propia.

Del análisis comparativo de los resultados obtenidos y la escala de valores se determina que la propuesta alcanza un nivel consistente. Por lo que es factible la modificación propuesta y a partir de su consistencia, evaluar su implementación.

Conclusiones

Dentro de los principales hallazgos de esta investigación se pudo notar que tiene asidero en el sigilo de los datos de los usuarios que tengan procesos coactivos a los que se les hace el requerimiento de pago voluntario; debido a que estos datos son de uso exclusivo del banco y que por ningún motivo deberían filtrarse, pudiendo afectar al debido proceso.

No existe una norma específica que garantice el cumplimiento de la notificación del requerimiento de pago voluntario, denotando que, de esta manera, sería óptimo la creación de una plataforma virtual para la correcta comunicación entre ente regulador (BanEcuador B.P.) y usuario coactivado.



Es evidente que existe cierta inconsistencia dentro del reglamento para el ejercicio de la potestad coactiva de BanEcuador, ya que en el art. 164 del Código Orgánico Administrativo, se dispone la notificación a través de medios de comunicación, pero no especifica los medios digitales ni tampoco la creación de la plataforma para la notificación de requerimiento de pago voluntario en fase preliminar.

La propuesta que se desarrolló es una reforma al Código Orgánico Administrativo, la cual al someterse al criterio de expertos obtuvo una alta consistencia, lo que indica que la propuesta es propicia para ser aplicada.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional de la República de Ecuador. (2017). Código Orgánico Administrativo.

Segundo Suplemento. Registro Oficial N° 31.

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>

Asamblea Nacional de la República de Ecuador. (2017). Código Orgánico Administrativo.

Segundo Suplemento. Registro Oficial N° 31.

<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>

Cabanellas de Torres, G. (2015). *Diccionario Jurídico Elemental*. Edición Actualizada,

Corregida Y Aumentada. Editorial Heliasta.

https://www.bing.com/search?pglt=171&q=diccionario+de+Guillermo+Cabanellas&cvid=2c66a5b6480345cc99826ea190a5eb75&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIGCAEQABhAMgYIAhAAGEDSAQkyMjk4M2owajGoAgCwAgA&FORM=ANNTA1&PC=HCTS

Carné Miranda, G. (2020). La evolución y digitalización del sector bancario. [Tesis de grado, COMILLAS Universidad Pontificia].

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/411219/retrieve>

Consejo de la Judicatura de Ecuador. (2023). Resolución 004-2023. Reglamento para el ejercicio de la Potestad Coactiva.

<https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/resoluciones/2023/004-2023.pdf>

Inga Quizhpe, S. G. (2020). La inexistencia del derecho a recurrir en el procedimiento de ejecución de coactiva según el Código Orgánico Administrativo. [Tesis de grado, Universidad Nacional De Chimborazo].

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7089/1/Tesis%20SILVIO%20INGA%20-D>



- Miranda Rivadeneira, J. D. (2005). Solemnidades sustanciales al Procedimiento Coactivo Tributario, revista jurídica facultad de ciencias sociales y políticas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Memorias de las VI Jornadas Ecuatorianas de Derecho Tributario, Cuenca Ecuador. https://revistajuridicaonline.com/wp-content/uploads/2010/10/27_267a274_solemnidades.pdf
- Morán Jaramillo, P. J. (2011). El Proceso Coactivo en la Administración Tributaria Seccional. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca].
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2690/1/tm4483.pdf>
- Patiño Ledesma, R. (2003). *Sistema tributario ecuatoriano*. Tribunal Distrital de lo Fiscal, Colegio de Abogados del Azuay.
https://openlibrary.org/books/OL3729468M/Sistema_tributario_ecuatoriano
- Reyes Garzón, M. A. (2023). Debido proceso en los procedimientos de ejecución coactiva tributario. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9461/1/T4142-MDT-Reyes-El%20debido.pdf>
- Sánchez Zuraty, M. (2008). *Jurisdicción Coactiva: teoría práctica - jurisprudencia*. Jurídica del Ecuador. <https://catalogobiblioteca.puce.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-ISBDdetail.pl?biblionumber=5794>
- Scordo, P. (2018). El impacto de la Digitalización en el Sector Bancario Argentino de renta alta. [Pontificia Universidad Católica Argentina].
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8600/1/impacto-digitalizacion-sector-bancario.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2018). Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos. Resolución Sb-2018-903. https://superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/12/L1_XVI_cap_VI.pdf
- Valenzuela Gruesso, M. (2022). *La reinención Financiera en la Era Dgital*. AsoBanCaria.
https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/La_reinencion_financiera_en_la_era_digital-2022.pdf



Ybáñez Mostaza, F. (2020). Digitalización del sector bancario español. Problemas prácticos y éticos. [Tesis de grado, COMILLAS Universidad Pontificia].

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421986/retrieve>

