

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES – IAEN

Escuela de Derechos y Justicia

Maestría en Derecho mención Derecho Notarial y Registral

**LA APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA ATENCIÓN
AL USUARIO EN LAS NOTARIÁS DEL CANTÓN QUITO**

Ab. Norma Marlene Zapata Esquivel

Autora

PhD. Natalia Mora

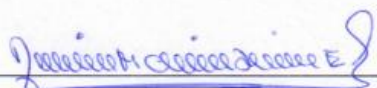
Tutora

Quito, 2021

AUTORÍA

Yo, **Norma Marlene Zapata Esquivel**, con C.I # 050224247-2, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así cómo, los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad del autor del trabajo de titulación. Así mismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

Quito, 2021


AB. NORMA MARLENE ZAPATA ESQUIVEL
C.C. 050224247-2

AGRADECIMIENTO

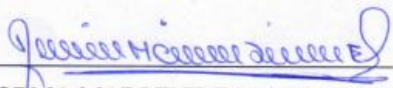
En el presente trabajo investigativo quiero agradecer principalmente a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, y darme fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar todos mis objetivos.

A mis hijas Sabrina y María Sol, que son la razón de mi existencia y me dan fuerzas para seguir adelante.

A mi coordinadora de cátedra la Magister Zaira Novoa Rodríguez, mi tutora la PhD Natalia Mora, quienes desde el primer momento me brindaron su amistad, su bondad, y fue de gran apoyo ya que con su guía me orientaron en este trabajo investigación, a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con tan anhelada meta.

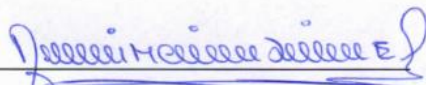
Quito, 2021


AB. NORMA MARLENE ZAPATA ESQUIVEL
C.C. 050224247-2

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) la publicación de este Artículo Científico, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lecturas seleccionadas o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor, respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, 2021


AB. NORMA MARLENE ZAPATA ESQUIVEL
C.C. 050224247-2

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN -----	8
2.- OBJETIVOS-----	11
2.1. General -----	11
2.2. Específicos -----	11
3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN -----	11
4.- MARCO TEÓRICO -----	12
5.- MARCO METEDEOLÓGICO -----	18
6.- DISEÑO DE PROTOCOLOS -----	19
6.1. Diseño del cuestionario para entrevistas a notarios de la ciudad de Quito	19
7.- RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN -----	20
8.- CONCLUSIONES -----	28
9.- BIBLIOGRAFÍA -----	30

RESUMEN

El presente documento tuvo como punto central la investigación social y jurídica asociada a la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura, que hace referencia a la implementación de herramientas tecnológicas en las notarías con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de servicios hacia el público, en el contexto de la pandemia por covid-19. Para el cumplimiento de este propósito, la investigación planteo como objetivo general analizar la incidencia que tiene sobre las notarías del cantón Quito la Resolución 001-2021, emitida por el Consejo de la Judicatura, en relación a la implementación de una plataforma digital autónoma para la prestación de servicios notariales a sus usuarios; que junto a la formulación de los objetivos específicos de identificación de la rectoría del Consejo de la Judicatura, la descripción de la situación actual de la notarías y la investigación sobre la pertinencia de contar con una plataforma tecnológica, buscaron alinear el documento hacia un proceso normativo y propositivo, con el fin de establecer una realidad social enfocada en el carácter jurídico de la resolución emitida por el organismo competente. La propuesta metodológica estableció una investigación cualitativa con enfoque territorial en el cantón Quito, como instrumento de recolección de información se emplearon entrevistas a los notarios, con el fin de receptar su opinión como involucrados directos en el objeto de estudio.

Palabras clave: Notaría Pública, Consejo de la Judicatura, Plataforma tecnológica, Servicios notariales

ABSTRACT

This document had as its central point the social and legal research associated with Resolution 001-2021 of the Council of the Judiciary, which refers to the implementation of technological tools in notaries in order to guarantee continuity in the provision of services to the public, in the context of the COVID-19 pandemic. For the fulfillment of this purpose, the research raised as a general objective to analyze the impact on the notaries of the Quito canton Resolution 001-2021, issued by the Council of the Judiciary, in relation to the implementation of an autonomous digital platform for the provision of notarial services to its users; that together with the formulation of the specific objectives of identification of the rectory of the Council of the Judiciary, the description of the current situation of notaries and the research on the belonging of having a technological platform, sought to align the document towards a normative and propositional process, in order to establish a social reality focused on the legal nature of the resolution issued by the competent body. The methodological proposal established a qualitative research with a territorial focus in the canton Quito, as an instrument for collecting information, interviews were used with notaries, in order to receive their opinion as directly involved in the object of study.

Keywords: Notary Public, Council of the Judiciary, Technological platform, Notarial services

INTRODUCCIÓN

Las notarías en el país se constituyen en una importante pieza en la gestión judicial, según la Ley Notarial, estas instituciones tienen a su cargo los trámites judiciales relacionados con la protocolización de instrumentos públicos y/o privados, autenticación de firmas, dar fe de supervivencia de personas naturales, dar fe de la exactitud, conformidad y corrección de fotocopias, legislación de compra y venta de bienes inmuebles, reconocimiento de firma en contratos privados, contratos de derechos fiduciarios, autenticación de documento, información sumaria, entre otras actividades relacionadas con la fe pública (Ley Notarial, 2014, Artículo 18).

El papel de las notarías se extiende más allá del servicio público, ya que, son un importante herramienta para brindar la seguridad jurídica, como lo manifiesta Muñoz Rivera (2009), el “quehacer notarial contribuye a la seguridad jurídica en la medida en que se logra previsibilidad de los efectos del acto jurídico pasado ante la fe del notario”, ya que los actores están dotados de certeza ante las consecuencias jurídicas que se derivan.

En lo que respecta al carácter normativo, la actividad de las Notarías Públicas está regida por el Consejo de la Judicatura, esta institución es la que supervisa sus procesos operativos, judiciales y administrativos bajo el amparo del Código Orgánico de la Función Judicial y la Ley Notarial.

El Código Orgánico de la Función Judicial señala lo siguiente respecto a la gestión operativa de las notarías en el país:

Las notarías son organizaciones independientes y con autonomía en temas administrativos, operativos y financieros, de esta manera, deben establecer procesos enfocados en la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos financieros, humanos y operacionales, lo cual determina su independencia en la actuación de sus funciones notariales y las herramientas tecnológicas que pueden implementar para garantizar una correcta atención al usuario. (Código Orgánico de la Función Judicial, 2009, Artículo 304).

Con el advenimiento de la pandemia por covid-19 y las respectivas medidas para evitar su propagación, las autoridades del sistema judicial han emitido ciertas medidas para adaptar y viabilizar la actividad de las notarías en el país. Estas medidas están relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas, al respecto el artículo 18.1 de la Ley Notarial menciona lo siguiente:

Las notarías del país están facultadas para llevar adelante sus servicios notariales de forma telemática, para lo cual deben asegurar la validez del acto, con el uso de la firma electrónica de todos los participantes. El protocolo digital de las diligencias y actuaciones notariales telemáticas se archivará de forma íntegra y completa, garantizando la seguridad de la actuación notarial de conformidad con la ley y las resoluciones del Consejo de la Judicatura. (Ley Notarial, 2014).

Las disposiciones respecto al uso de herramientas digitales, se han incrementado a medida que las restricciones de movilidad y acercamiento social se han mantenido en el país, es así, como en el mes de enero del año 2021, se emitió la Resolución 001-2021, cuyo fin es aprobar el protocolo que permitan a las notarías y notarios utilizar otro tipo de plataformas electrónicas y digitales, hasta que entre en funcionamiento la plataforma electrónica propia del Consejo de la Judicatura.

Esta iniciativa del Consejo de la Judicatura se enmarca en la creación de un gobierno digital, que busca aprovechar las herramientas tecnológicas para ponerlas al servicio de la sociedad. Salvador Serna (2021) menciona que el gobierno digital mejora las organizaciones del sector público en términos de eficiencia y eficacia, debido a la creación de dinámicas en base de la transformación digital, que permite optimizar los recursos y generar un esfuerzo holístico que transforme los procesos y ofrezca a la ciudadanía una mejora en sus necesidades.

En este sentido se orienta la disposición del Consejo Nacional de la Judicatura brinda libertad de actuación operativa a las notarías con el fin de prestar un servicio eficiente a sus usuarios; en contraparte, se establecen una serie de medidas de seguridad, que deben acoger las notarías en el uso de medios tecnológicos, como es la protección con contraseñas, cifrado de conexiones, activación y/o desactivación de sesión, grabación en tiempo real, entre otros (Consejo Nacional de la Judicatura, 2021).

La emisión de esta disposición del Consejo de la Judicatura, establece una libertad de acción, a cada notaría respecto a su gestión tecnológica, lo que incide directamente en la calidad de atención al usuario, debido a que existe disparidad en la capacidad tecnológica en las notarías del cantón Quito.

Esta disparidad en el acceso a recursos tecnológicos en las notarías, se suma a la existencia de personal sin preparación y limitada experiencia en servicio al usuario y subutilización de recursos tecnológicos. La falta de experiencia de los notarios y su equipo de trabajo en temas relacionados con la gestión organizacional, pone en riesgo la operatividad de las notarías, que son instituciones sensibles y estratégicas para el funcionamiento del sistema judicial en el país. Es por ello, que es necesario generar un espacio de debate para conocer la situación actual de las notarías y su personal en relación a la transformación digital que empieza a estar presente en los procesos del servicio público.

En atención a todo lo anterior, resulta necesario reflexionar sobre la antes señalada disposición del Consejo de la Judicatura, toda vez que representa una gran carga trasladar a las notarías la responsabilidad de implementar una plataforma para la atención digital a sus usuarios, ya que implica contar con el equipamiento, asumir los costos asociados e implementar los protocolos de seguridad que permitan asegurar las actuaciones que en el sistema notarial se realicen. Toda esta situación puede causar una serie de diferenciaciones en la prestación del servicio a los usuarios, dado a la potestad que tendrá cada Notaría de regular su actuación telemática. En ese sentido, cabe formular la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo afecta en los servicios notariales el otorgamiento de la Resolución 001-2021, emitida por el Consejo de la Judicatura la implementación de una plataforma tecnológica para la atención a usuarios, hasta que el estado desarrolle la plataforma electrónica segura para la prestación del servicio telemático?

Objetivos

General

Determinar la incidencia que tiene la Resolución 001-2021, emitida por el Consejo de la Judicatura, respecto de la prestación de servicios notariales en el cantón Quito.

Específicos

- Identificar las experiencias nacionales e internacionales respecto de la implementación de plataformas digitales autónomas para garantizar la fe pública.
- Describir la problemática que enfrentarían las notarías del cantón Quito con relación a la prestación de servicios notariales por efectos de la implementación de la plataforma telemática de acuerdo a la Resolución 001-2021.
- Mostrar la pertinencia de contar con una `plataforma electrónica unificada para la prestación de los servicios que brindan las notarías a sus usuarios.

Justificación de la investigación

La pertinencia del presente documento está en analizar la incidencia de la Resolución 001-2021, emitida por el Consejo de la Judicatura, en la prestación de servicios notariales en el país, en la cual se conmina a las notarías a nivel nacional a que implementen plataformas electrónicas que viabilicen la atención telemática, con el afán de mantener la atención a la ciudadanía que requiere realizar contratos, escrituras y otro tipo de trámites judiciales que requieren la participación de una notaría, como lo establece el artículo 18 de la Ley Notarial. Este aspecto se enmarca en lo dispuesto en el artículo 199 de la Constitución Política del Ecuador, donde se menciona que le corresponde al Consejo de la judicatura ser el organismo rector en lo que se refiere a la prestación de servicios notariales en el país.

La relevancia del problema de investigación se relaciona con la prestación de servicios notariales en una situación de crisis sanitaria que atraviesa el país debido a la pandemia de covid-19, ya que, para prevenir el esparcimiento del virus, se han dictado medidas de distanciamiento social y minimizar la concurrencia de personas a lugares

públicos. Estas medidas y la necesidad de las personas de cuidar su salud, han permitido un cambio en el comportamiento de los ciudadanos, que ahora priorizan el uso de herramientas tecnológicas para cumplir con sus trámites y actividades cotidianas; en este marco se alinean los servicios notariales, que deben asumir una propuesta proactiva hacia la ciudadanía y cumplir lo dispuesto por el Consejo de la Judicatura. De igual manera, la presente propuesta se relaciona con la Constitución, la cual menciona que los servicios notariales son públicos (constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 199), por tanto, deben cumplir con la mejora en la calidad del servicio, buscando la simplificación y efectividad en la prestación de trámites que debe realizar la ciudadanía.

La presente propuesta de investigación se vincula con dos líneas de investigación del IAEN, en el primer lugar, con la línea la relación entre el poder, el derecho y la institucionalidad en el estado Constitucional, conforme lo establece el artículo 199 de la Carta Magna, que señala a los servicios notariales como servicios públicos y el artículo 200 indica que los notarios son depositarios de la fe pública, por tanto la prestación de los servicios notariales deben ceñirse a lo dispuesto en el artículo 227, que señala que la administración pública debe cumplir con los criterios de eficiencia y eficacia para el ciudadano.

En el segundo lugar con la línea de investigación sobre la administración pública, servicio público, transparencia, innovación y territorio, que busca un estado moderno en beneficio de la sociedad y el bienestar integral; Finalmente, esta investigación se articula con el séptimo objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, relacionado con incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía, concretamente en la política 7.6, que busca mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político y social (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2018)

MARCO TEÓRICO

En el Ecuador, las actividades del sistema notarial están regidas por el Consejo de la Judicatura, que es el órgano que supervisa sus acciones en el ámbito administrativo y operativo; así lo dispone la normativa del Código Orgánico de la Función Judicial en su artículo 304, donde se menciona que las notarías son organismos independientes y con

autonomía para la toma de decisiones en el ámbito operativo, administrativo y financiero; ello permite a los notarios asumir la búsqueda de recursos que mejor se adapten a sus necesidades en función de la atención al usuario.

En lo que respecta a la conceptualización del sistema notarial en la sociedad moderna, Murrieta (2014) menciona lo siguiente:

Existen dos sistemas notariales que rigen en la función judicial a nivel mundial, por el lado se encuentra el Derecho Inglés o Common Law, que obedece a la casuística y tiene como fundamento las normas que aplican los Tribunales Reales en Gran Bretaña, y, por otro lado, se encuentra el Derecho Latino, que tiene su origen en el derecho romano, que obedece a un sistema de derecho codificado (p. 151)

En el sistema de justicia ecuatoriano rige el sistema latino, donde el notario es un profesional del derecho, que forma parte de la función pública y es nombrado por el Estado a través de un concurso público, con el fin de conferir autenticidad a los actos y negocios jurídicos, encargado de prestar asesoría y aconsejar a los requerimientos de sus servicios (Federación Ecuatoriana de Notarios, s.f.). Este concepto de igual manera se encuentra sustentado en el artículo 200 de la Constitución Política del Ecuador (2008), en el artículo 6 de la Ley Notarial y el artículo 264, numeral 7 del Código Orgánico de la Función Judicial.

A criterio de Martínez (2018) la función notarial desempeña un importante rol en el andamiaje de la sociedad, ya que permite a los ciudadanos ejercer sus derechos y obligaciones, como contratos, pactos comerciales y otras figuras que son celebradas en las notarías a nivel nacional.

En este sentido, el sistema notarial es un importante eslabón dentro de la cadena de organizaciones e instituciones que forman parte del sistema de justicia en el Ecuador; según la Federación Ecuatoriana de Notarios, el notariado es un órgano auxiliar de la función judicial, siendo el servicio notarial el encargado de la fe pública que rige en los actos, contratos y documentos determinados por la ley o en su presencia (Federación Ecuatoriana de Notarios, s.f.).

Debido a la importancia del sistema notarial en el funcionamiento legal y jurídico de la sociedad, es necesario que actualice sus procedimientos conforme el avance de la tecnología y renovar sus acciones para atender oportunamente a sus usuarios. En este sentido, se abre una importante oportunidad para el notariado, Marín Sánchez (2020) concluye que el sistema notarial debe incorporar planes y programas que permitan incorporar la tecnología en sus actividades diarias. Este aspecto se ha acelerado con la vigencia de la pandemia y sus consecuencias en el distanciamiento social y en la interacción entre ciudadanos.

Con el avance de la tecnología y el uso de herramientas digitales, las actividades del ser humano han tenido un cambio en su comportamiento, incorporando el uso de la tecnología en las acciones emprendidas por los ciudadanos día a día, es común encontrar aplicaciones direccionadas hacia todas las actividades humanas, en el ámbito privado y público. Como lo manifiesta Londoño (2020) la evolución de la informática y las telecomunicaciones ha permitido incrementar la interacción entre los seres humanos, proveyendo de canales de comunicación con mayor eficiencia y alcance, lo cual, genera un mejor manejo de procesos asociados a los conflictos legales, negociaciones y arbitrajes. El apoyo de la tecnología en las actividades del ser humano ha sido habituales e implementadas con mayor frecuencia en los últimos años, esto hace que sean más asumidas con mayor naturalidad por las personas y por ende tengan un incremento en la demanda para trámites públicos y privados.

Para Cordella y Continio (2020) la tecnología digital ha transformado el modelo de servicio en el ámbito gubernamental, específicamente en el sector judicial, ha potenciado la creación de nuevas prácticas y ha cambiado la prestación de servicios, mejorando la gestión procesal, acortando el tiempo de duración de los litigios y minimizando el riesgo en traslado de documentos judiciales (p. 11).

Con la vigencia de la pandemia por covid-19, las autoridades públicas han emitido nuevas directrices y reglamentaciones para impedir el avance el virus, siendo el distanciamiento y el teletrabajo, las medidas con mayor aplicación para evitar que el contagio suceda con mayor velocidad. Para que la instituciones públicas y privadas continúen con su actividad habitual, la tecnología ha sido una fuerte apuesta, ya que ha permitido acercar a las personas a través de herramientas telemáticas.

En este contexto, el sistema de justicia ha experimentado una transformación hacia lo digital en el último lustro, situación que se ha visto implementada con mayor fuerza a partir de la vigencia de la pandemia sanitaria por covid-19. En tal sentido, ese proceso de modificación ha venido con el acompañamiento de su órgano rector quien a través de la resolución número 045-2020, expedida por el Consejo de la Judicatura, se decreta la implementación de la ventanilla virtual para la prestación del servicio de justicia.

A criterio de Lillo (2019) el uso de la tecnología en los sistemas judiciales, los ha vuelto más eficientes y ha generado menores costos económicos, lo cual genera una mejoría en la atención de servicios a la ciudadanía (p. 4). En la misma línea de acción se enmarca el Centro de Estudios de Justicia en las Américas, menciona que la tecnología mejora la gestión y el desempeño del sistema de justicia a través de herramientas que se amparan en la tecnología y en las nuevas tendencias digitales (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2020).

Ante el desarrollo acelerado de la comunicación, la informática y la telemática en la última década, los entes judiciales han visto la necesidad de acoplar sus procesos administrativos y operativos a esta nueva realidad que atraviesa la sociedad del siglo XXI; al formar parte de un aparato público, el sistema judicial, a nivel latinoamericano, no ha estado exento de procesos de burocracia, que frenan la incorporación de procesos ágiles en la atención al usuario con la aplicación de herramientas digitales (Universitat Oberta de Catalunya, 2016).

El caso ecuatoriano es similar al resto de países de América Latina, donde existe lentos cambios en el sistema judicial y la atención al usuario, lo cual crea un problema estructural por la búsqueda de una sociedad con una mejor justicia en procura de incrementar la confianza de los ciudadanos en su sistema judicial; estos dos aspectos van de la mano, ya que un mejor sistema de justicia incide en el incremento de la confianza de los ciudadanos.

Lo mismo ocurre en el caso del sistema notarial, sin embargo, en este sistema se evidencia un mayor retraso porque todavía no han dado paso a la digitalización de ciertos procesos aun cuando la constitución del 2008 les obliga a tener un sistema automatizado.

Como agente paliativo para este problema estructural, aparece la gestión de la tecnología como referente para incentivar la eficiencia, la productividad y el desarrollo; este aspecto ya es mencionado en la Constitución del Ecuador:

Para la consecución el buen vivir, serán deberes generales del Estado: generar y ejecutar políticas públicas para promover e impulsar la ciencia y la tecnología (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 277).

De igual manera, en el artículo 385 se menciona lo siguiente:

El desarrollo de la tecnología e innovación debe impulsar la producción nacional, elevar la eficiencia y productividad, para mejorar la calidad de vida y se contribuya a la realización del buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 385).

Con el advenimiento de la pandemia de covid-19, la necesidad por incorporar la tecnología al sistema de justicia y en general en toda la administración pública, ya que fueron varias las instituciones que implementaron la parte electrónica para atender al usuario y solucionar algunos requerimientos que se suscitaron durante la cuarentena, se ha vuelto una urgencia que debe ser cubierta por los organismos encargados de la gestión operativa, para cumplir con este propósito, se han asociado diversas aplicaciones de la tecnología a la administración pública, dependiendo de dos factores estratégicos, estos son el grado de complejidad técnica de la aplicación y el nivel de interacción que cada aplicación maneja con el operador.

Con base en estos factores se han delimitado los usos de la tecnología en la administración de la justicia a los siguientes aspectos: tratamiento de la información, gestión de los expedientes judiciales, relación entre administración de justicia y los operadores jurídicos y el uso de trabajo colaborativo para favorecer el intercambio de información (Cerrillo, 2016).

La propuesta del uso de la tecnología en los servicios notariales se enmarca en la relación entre administración de justicia y los operadores jurídicos, de esta manera, se encamina al sistema de justicia hacia la ciudadanía, mejorando la eficacia y eficiencia judicial, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución en los artículos 277 y 385.

La efectividad en la incorporación de la tecnología en el sistema judicial, así como también en los diferentes poderes del estado, debe considerar aspectos externos e internos, que son claves al momento de efectuar una transición hacia el uso de plataformas tecnológicas, como es el caso específico de los servicios notariales. La investigación de Flórez (2019), menciona que entre los aspectos externos que se deben considerar para el éxito del uso de las plataformas tecnológicas, se debe considerar la conectividad y velocidad de internet, el equipo disponible (hardware), los costos asociados a la interconexión y los protocolos de seguridad que garanticen el uso de estas plataformas. Estos aspectos son esenciales para masificar el uso de la tecnología en los servicios notariales, tomando en cuenta que la realidad tecnológica del Ecuador es diferencial entre la zona urbana y rural.

Finalmente, es menester señalar el criterio de Martínez Sanchiz (2020) quien ha expresado que la revolución tecnológica plantea un doble reto para el notariado, por un lado, la digitalización del soporte documental asociado a su esencia de sus funciones como velador de la fe pública, por otro lado, la incorporación de la tecnología en la forma como se comunica con sus usuarios.

Partiendo de ello, es indispensable revisar el protocolo contenido en la Resolución 001-2021 del Consejo Nacional de la Judicatura que, como ya se ha mencionado anteriormente, da la responsabilidad al notario de implementar plataformas electrónicas y digitales, esto mientras entra en funcionamiento la diseñada por el Consejo de la Judicatura, colocando a cada notario en una situación de responsabilidad, dado que la implementación de medios tecnológicos no solo requiere de un protocolo como el dictado por dicho Consejo, sino que requiere del desarrollo normativo pertinente, tal como lo expresa Concepción Barrio del Olmo “ya no se trata de exigir un esfuerzo aislado de cada notario en su despacho, necesitamos desarrollos legislativos y tecnológicos que no dependen de cada uno de nosotros”.

MARCO METODOLÓGICO

El diseño de la investigación es descriptiva y explicativa, porque se plantea la descripción del objeto de estudio que es la resolución emitida por el Consejo de la Judicatura, sin entrar a medir las posibles relaciones entre los involucrados, en segundo lugar, se propone explicar la visión de los notarios que realizan su trabajo en la ciudad de Quito frente a la mencionada resolución y la posible afectación que pueda causar en la prestación del servicio notarial.

El diseño de la investigación descriptiva y explicativa permite el uso de la entrevista a expertos como instrumento necesario para captar la información pertinente al objeto de estudio. El enfoque del presente trabajo de investigación es cualitativo, ya que corresponde al análisis profundo y reflexivo sobre un caso determinado, que es la implementación de plataformas tecnológicas para la atención al usuario, la delimitación de espacio y tiempo es el cantón Quito en el año 2021. De acuerdo Nizama (2019) el enfoque cualitativo en la investigación jurídica es viable porque está orientado hacia la descripción y comprensión de una situación que afecta a un conglomerado social (p. 72).

En este caso la situación investigada es la implementación de plataformas tecnológicas en las notarías del cantón Quito, este aspecto afecta a los usuarios que visitan estos estamentos en busca de ejecutar sus trámites notariales, por tanto, tiene una afectación social.

En el presente documento se aplica el modo de investigación normativo jurídico junto con el modo socio jurídico. En el primer caso el modo normativo jurídico se encarga del estudio de las fuentes formales del derecho objetivo, como menciona Tantaleán (2016) se encarga de investigar la validez de las normas jurídicas, es decir, busca conocer si el ordenamiento jurídico es válido o no (p. 4).

La aplicación de este modo de investigación en el presente documento se relaciona con la investigación de la validez de la Resolución 001-2021 emitida por el Consejo de la Judicatura. En el segundo caso, el modo socio jurídico se encarga de investigar la aplicación del derecho en la realidad social, con el fin de verificar si la fuente normativa del derecho sirve para corregir una ineficiencia social.

Las técnicas empleadas se basan en la investigación directa sobre el objeto de estudio, para ello se emplean técnicas bibliográficas y documentales junto con la aplicación de entrevistas a los involucrados en el objeto de estudio, que en este caso corresponden al personal que labora en las notarías del cantón Quito.

DISEÑO DE PROTOCOLOS

Diseño del cuestionario para entrevistas a notarios de la ciudad de Quito

Objetivo del cuestionario: Analizar la incidencia que tiene sobre las notarías del cantón Quito la Resolución 001-2021, emitida por el Consejo de la Judicatura, en relación a la implementación de una plataforma digital autónoma para la prestación de servicios notariales a sus usuarios.

Preguntas

1. Nombre y edad del entrevistado
2. Descripción de la notaría
3. Cuáles son los trámites notariales con mayor demanda en su notaría
4. Como ha afectado las medidas para frenar la incidencia de la pandemia de covid-19
5. Durante la vigencia del confinamiento, su notaría como realiza la prestación de servicios notariales a los usuarios
6. Ha implementado servicios asociados a la tecnología para la prestación de servicios notariales al usuario. Favor mencionar que tipo de servicios
7. A su criterio, que plataformas tecnológicas son las adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios de las notarías del cantón Quito
8. Considera que la tecnología es un aliado para mejorar la atención al usuario en su notaría
9. Conoce la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura
10. Cuál es su opinión sobre la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura
11. Cree que es posible implementar una plataforma electrónica unificada para la prestación de servicios notariales en las notarías del cantón Quito

12. Dispone de los recursos operativos y financieros para implementar una plataforma electrónica en su notaría

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Entrevistado # 1: María Augusta Peña Vásquez / Notaría trigésima sexta del cantón

Quito

- 1. Cuáles son los trámites notariales con mayor demanda en su notaría. –**
Declaraciones juramentadas, reconocimiento de firmas de compra de vehículos, materializaciones, autorizaciones de salida del país, reconocimiento de firma de traductor solemnización de unión de hecho, divorcios, compraventa, donación constitución de compañías en línea.
- 2. Como ha afectado las medidas para frenar la incidencia de la pandemia de covid-19.-**

Confinamiento en las casas hasta cuando se pueda solucionar el tema de la pandemia, por lo tanto, las notarías estuvimos tres meses sin poder trabajar, ya que las oficinas donde funcionan las notarías son alejadas a nuestras viviendas, a la vez no teníamos implementado las plataformas para realizar trámites telemáticos, económicamente el impacto fue duro al no tener ingresos para cumplir con las obligaciones que cumplen las empresas obligadas a llevar contabilidad en el país.

Una vez terminado el confinamiento se autorizó trabajar a las notarías medio tiempo al inicio se autorizó trabajar con el 30% y luego con el 50% del personal, pero la atención no fue normal ya que nos tocó entrar con aforos limitados atendiendo previas citas por intermedio de WhatsApp, llamadas telefónicas, correos electrónicos para de esta manera seguir teniendo ingresos a fin de cumplir con las obligaciones.

- 3. Durante la vigencia del confinamiento, su notaría como realiza la prestación de servicios notariales a los usuarios. -**

Durante este confinamiento mi notaría no prestó servicios notariales donde el consejo de la Judicatura emitió una resolución donde se suspendía la jornada laboral pero más no nunca se nos prohibió nuestras funciones como notario en este sentido es contradictorio porque si revisamos la ley el notario debe prestar sus servicios los 365 días del año, a mi criterio se podría haber prestado el servicio en temas urgentes.

4. Ha implementado servicios asociados a la tecnología para la prestación de servicios notariales al usuario. Favor mencionar que tipo de servicios. –

Mi notaría después de la pandemia, primero realizamos la digitalización del todo el archivo y protocolos, diligencias, certificaciones desde el año 2014 que estoy en funciones, además adquirimos un scanner con lámpara donde escanea a los libros empastados sin necesidad de abrir o sacar la pasta, esta herramienta me ha permitido agilizar los trámites notariales, además he adquirido el dominio de correos electrónicos por ende mi notaría cuenta con su propio dominio que es notaria36quito.com con todo esto he encaminado con la prestación del servicio telemático, además he adquirido la cuenta zoom de la notaría dando cumplimiento a la resolución 001-2021 donde indica que cada notaría podrá tener su propia plataforma tecnológica, en la notaría a mi cargo poca gente han solicitado servicio telemáticos, además que cuando lo solicitan se les indica que deben tener firma electrónica y eso es una de las grandes trabas que tiene el usuario, por esa razón no se ha podido atender a este tipo de trámites.

5. A su criterio, que plataformas tecnológicas son las adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios de las notarías del cantón Quito. -

Se debería utilizar una plataforma elaborada, creada regida y supervisada por el estado ya que es la única plataforma que podría dar seguridad jurídica a toda la información personal y todos los trámites que se realiza en una notaría, si bien es cierto que por ley están bajo custodia del notario pero una vez terminado las funciones del notario estos archivos serán entregados al estado por que son propiedad de ellos, la plataforma zoom es consideradas una de las más seguras a

pesar que no nos ofrece la seguridad que deberíamos tener al manejar una información tan delicada como es la que se maneja en las notarías. Como sugerencia sería importante que el consejo de la judicatura debe crear esta plataforma segura como por ejemplo el safje que manejan los jueces

6. Considera que la tecnología es un aliado para mejorar la atención al usuario en su notaría. -

La tecnología siempre será un aliado para mejorar todo tipo de servicios que las personas necesitamos, pero hablando del tema notarial la herramienta tecnológica no sería el mejor aliado para brindar un mejor servicios porque tenemos que tener en cuenta que el Ecuador el internet no es de uso de todo la población ecuatoriana, hay lugares como en el campo o ciudades pequeños donde el internet no ha llegado todavía, podemos decir además que en la mayoría de las personas existe un desconocimiento digital estos son considerados grupos vulnerables por ejemplo los adultos mayores no manejan tecnología ni quieren aprender, las personas de bajos recursos no pueden comprar las computadoras, en cierta forma las resoluciones no son bien elaboradas pienso que más lo hacen por cumplir con la Asamblea y los compromisos políticos que tienen las autoridades del Consejo de la Judicatura

7. Conoce la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura. –

Si conozco, la misma para dar cumplimiento he contratado la plataforma zoom

8.Cuál es su opinión sobre la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura

No estoy de acuerdo con la resolución a mi criterio es una resolución muy apresurada, sin un análisis previo más ha sido elaboradas para no ser sancionados por la asamblea Nacional. Desde mi punto de vista la resolución no sería aplicable hasta que el estado no entregue una plataforma segura para realizar los trámites telemáticos.

9. Cree que es posible implementar una plataforma electrónica unificada para la prestación de servicios notariales en las notarías del cantón Quito.-

Considero que sería adecuado tener un sistema unificado para la prestación de servicios notariales y que sea óptimo ya que debería ser anclado al sistema notarial informático el cual es proveído y es creado por el estado, la otra opción sería que la federación ecuatoriano de notario elabore una plataforma específicamente para prestar servicios notariales con la autorización del consejo de la judicatura lo que significa que en caso que hubiese algún problema de fuga de información algún joker, o un sin número de delitos informáticos la responsabilidad sería compartida.

10. Dispone de los recursos operativos y financieros para implementar una plataforma electrónica en su notaría. -

Mi notaria no dispone de los recursos económicos para la adquisición de una plataforma segura que sea de acuerdo a los requerimientos de la notaría en virtud que la notaria. Ya que los costos serían muy elevados

Entrevistado # 2: Paúl Arellano Sarasti / Notaría sexagésima cuarta del cantón Quito

1. Cuáles son los trámites notariales con mayor demanda en su notaría. –

Declaraciones juramentadas, reconocimientos de firmas, copias certificadas.

2. Como ha afectado las medidas para frenar la incidencia de la pandemia de covid-19

La afectación fue primero en cierre del servicio por más de tres meses, posteriormente al reanudarse el servicio, la inversión en adecuaciones, compra de trajes de bioseguridad, dispensadores de alcohol gel, mascarilla, fumigación diaria de las instalaciones.

Luego el colapso de la economía, que afectó en la celebración de actos y contratos, y el incremento de posesiones efectivas y divorcios.

3. Durante la vigencia del confinamiento, su notaría como realiza la prestación de servicios notariales a los usuarios

La pandemia obligó la implementación del servicio apoyados de herramientas tecnológicas, como el correo electrónico, Messenger, WhatsApp, página Web y mediante llamadas telefónicas, la implementación de citas, aforo reducido, para evitar los contagios.

4. Ha implementado servicios asociados a la tecnología para la prestación de servicios notariales al usuario. Favor mencionar que tipo de servicios

El servicio notarial telemático, que ha permitido la suscripción de escrituras públicas a distancia, pero por varios factores no tiene una aceptación de los usuarios y el uso generalizado de este servicio.

5. A su criterio, que plataformas tecnológicas son las adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios de las notarías del cantón Quito

Las plataformas son una herramienta, es igual indicar el computador más seguro, o el vehículo más seguro para trasladarse, debemos tener presente que el servicio notarial es personal, el notario es quien utiliza la plataforma para prestar el servicio, y mientras avance la tecnología, mejoren las comunicaciones las plataformas irán evolucionando.

6. Considera que la tecnología es un aliado para mejorar la atención al usuario en su notaría.

Totalmente, las personas agendan sus citas, envían sus documentos, minutas, peticiones por correo, realizan consultas y obtienen respuesta a sus requerimientos vía telemática.

7. Conoce la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura.

Claro que sí, tiene algunas disposiciones que se encuentran en contradicción con lo que establece la Ley Notarial y la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, como

por ejemplo el hecho de verificar que la persona que comparece vía telemática se encuentre en el cantón donde ejerce el notario, lo que es totalmente absurdo e incompatible con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario.

*“El usuario podrá solicitar el servicio **únicamente a la notaría en el cantón donde se encuentre ubicado**. La o el notario ejercerá su función dentro del cantón de su competencia, dejando constancia en el acto, para lo cual, deberá verificar que en la petición conste una declaración de la o el requirente de que su ubicación es en el lugar donde ha requerido la prestación del servicio notarial.*

Si se solicita el servicio a una notaría de un cantón diferente al que el compareciente se encuentre físicamente, la solicitud será rechazada.”

8.Cuál es su opinión sobre la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura

Debe ser reformada, eliminando lo que se contrapone a las leyes Notarial y Orgánica de Apoyo Humanitario.

9. Cree que es posible implementar una plataforma electrónica unificada para la prestación de servicios notariales en las notarías del cantón Quito.

El tema económico no debe ser una limitante, las plataformas que hoy utilizamos para prestar el servicio están siendo pagadas por los notarios de forma individual, el hecho de implementar una plataforma unificada, con seguridad permitirá abaratar costos y que todos los notarios del país puedan prestar el servicio vía telemática.

10. **Dispone de los recursos operativos y financieros para implementar una plataforma electrónica en su notaría.** Sí, pero no todas las notarías pueden hacerlo, ya que existe marcadas diferencias entre notarías que se encuentran en las zonas comerciales y las que nos encontramos en zonas residenciales, la diferencia es más marcada en notarías de pequeños cantones donde hasta el servicio eléctrico no es permanente, peor el acceso a internet.

Ley Orgánica de Apoyo Humanitario

Disposición Transitoria Décima Segunda

- ▶ En todos los demás actos, contratos o diligencias, la comparecencia a través de sistemas telemáticos, electrónicos o remotos tendrá plena validez y la misma eficacia que la comparecencia física, en relación con las solemnidades, formalidades, o la manifestación de la voluntad, y será admitida como prueba en juicio.



Entrevistado # 3: Tamara Garcés Almeida / Notaría sexta del cantón Quito

1. **Cuáles son los trámites notariales con mayor demanda en su notaría.** -
Compraventa, permisos de salida del país de menores de edad, declaraciones juramentadas, poderes, eso es lo que esta todos los días
2. **Como ha afectado las medidas para frenar la incidencia de la pandemia de covid-19.-**

La notaria se paralizó por el lapso de dos meses donde la notaría no tuvo ingresos y tampoco se pudo realizar ningún trámite, hicimos dos trámites de emergencia y eso nos costó que se nos levantara una investigación hasta casi después de un año

se nos exoneró de eso ya que se vio que los tramites que se hicieron fueron necesarios, sin embargo, fue un proceso molesto.

3. Durante la vigencia del confinamiento, su notaría como realiza la prestación de servicios notariales a los usuarios. –

Empezamos primero con horarios reducidos después con la mitad del personal, trabajando en tele trabajo y la otra mitad en presencial, tomamos medidas de bio seguridad, adecuamos la notaría para que pudiésemos trabajar, seguimos tomando todas las medidas del caso, tratamos de mantener los aforos reducidos, en cuanto a los usuarios nosotros estamos ya trabajando casi un 100% del personal a tiempo completo únicamente dos personas que por edad son vulnerables está haciendo teletrabajo la una y la otra trabaja la mitad de tiempo.

4. Ha implementado servicios asociados a la tecnología para la prestación de servicios notariales al usuario. Favor mencionar que tipo de servicios. -

Tenemos un trámite que generalmente hacemos como las copias certificadas vía medios electrónicos básicamente es vía correos electrónicos, usamos mi firma electrónica, hemos tenido un protocolo de alguna manera nos salimos de las disposiciones legales de la resolución 001-2021 de los parámetros que dijo el Consejo de la Judicatura, el Colegio de Notarios, tenemos la obligación de reportar estos trámites mensualmente al consejo de la judicatura.

5. A su criterio, que plataformas tecnológicas son las adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios de las notarías del cantón Quito. -

A mi criterio cualquiera como podemos mencionar Zoom, Video llamada, WhatsApp, pero la Zoom es la más utilizada, y podría ser de mucha ayuda para los servicios notariales que prestamos.

6. Considera que la tecnología es un aliado para mejorar la atención al usuario en su notaría. - Estoy convencida que los medios telemáticos en cualquier momento van a ser utilizados y van a tener y se van a utilizar frecuentemente, y

pienso que todas las notarías del país estamos listos para brindar ese tipo de servicio.

7. Conoce la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura. –

Si es conocida

8.Cuál es su opinión sobre la Resolución 001-2021 del Consejo de la Judicatura

Considero que todo lo nuevo genera rechazo ya que en si es por temor también porque consideran que los medios telemáticos podrán reemplazar al notario, personalmente no lo creo, más bien pienso que es una herramienta más

9. Cree que es posible implementar una plataforma electrónica unificada para la prestación de servicios notariales en las notarías del cantón Quito

El notario es permanentemente cuestionados y revisados yo lo que es, pero es que haya las directrices suficientes y la claridad para su uso y no tengamos problemas, es decir desde el 2015 tenemos implementado el sistema notarial como él y si generan temor.

10. Dispone de los recursos operativos y financieros para implementar una plataforma electrónica en su notaría. –

En la medida en que no estamos en funcionamiento no, se podría considerar cuando estemos implementando

CONCLUSIONES

Se determino la incidencia de la Resolución 001-22021, la que permitió normar el uso de las plataformas tecnológicas para atender a los usuarios. Sobre este tema diversos autores han manifestado que la revolución tecnológica plantea un reto para la gestión documental en las notarías, ya que tiene una fuerte responsabilidad como velador de los documentos de la fe pública; existiendo coincidencias en los autores consultados, en manifestar que deber emanar

desde la autoridad judicial una directiva que permita coordinar los esfuerzos tecnológicos que llevan adelante las notarías para atender a sus usuarios en la época de pandemia.

En concordancia a lo mencionado anteriormente, los expertos consultados indican que el Consejo de la Judicatura debe gestionar a nivel administrativo, operativo y financiero la puesta en marcha de una plataforma tecnológica común para el uso de las notarías en el país, esto permitiría brindar un servicio oportuno y ágil, con el consiguiente beneficio para los usuarios y a la sociedad en su conjunto.

En la descripción de la problemática en las notarías a nivel nacional y especialmente en el cantón Quito, se identificó que existió una situación crítica en los primeros meses de la pandemia debido a que las notarías estaban impedidas de trabajar normalmente, represando el número de trámites y servicios que proveían a los usuarios. En el lado económico, las notarías tuvieron una fuerte disminución de sus ingresos, teniendo que asumir el pago de salarios al personal que prestaba su contingente en cada notaría.

La identificación de la problemática se concentró en describir los cambios a los cuales estuvieron expuestas las notarías debido a las restricciones de aforo y movilidad en las instituciones, lo que determinó que las organizaciones se adapten a los nuevos requerimientos, considerando que la tecnología fue un importante aliado para mantener la gestión de servicios, esto también sucedió en las instituciones del sistema judicial ecuatoriano, especialmente en los tramites que llevan adelante las notarías a nivel nacional.

La pertenencia de contar con una plataforma tecnológica debe considerar que el uso de las herramientas digitales y tecnológicas se constituyen en un proceso que permanecerá a lo largo del tiempo, inclusive cuando se deroguen las medidas asociadas a la pandemia. Los notarios y notarías consultadas mencionan que existen algunas notarías que estarían en capacidad de asumir la inversión asociada al establecimiento de una plataforma tecnológica, sin embargo, existen otro grupo de notarías que no cuentan con los recursos necesarios para asumir este reto. Por tanto, es necesaria la participación del Consejo de la Judicatura para equilibrar este desbalance y garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a un servicio público de calidad, tal como lo establece la Constitución de la República.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional. (2014). *Ley Notarial*. Quito: Registro Oficial.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (30 de junio de 2020). www.cejamaericas.org. Obtenido de www.cejamericas.org: <https://cejamericas.org/que-hace-ceja/estudios-y-proyectos/estudios-y-proyectos/tecnologia-de-la-informacion-y-comunicaciones-tics/uso-de-la-tecnologia-para-la-gestion-y-acceso-a-la-justicia/>

Cerrillo, A. (2016). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*, 1 - 11.

Consejo Nacional de la Judicatura. (8 de enero de 2021). *Protocolo y regulaciones que permitan a las notarías y notarios utilizar otras plataformas y herramientas electrónicas*. Quito: Consejo Nacional de la Judicatura.

Cordella, A., & Continio, F. (2020). *Tecnologías digitales para mejorar los sistemas de justicia*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Federación Ecuatoriana de Notarios. (s.f.). www.fen.com.ec. Recuperado el 06 de septiembre de 2021, de www.fen.com.ec: <http://www.fen.com.ec/website/index.php/el-notariado/que-es-un-notario>

Flórez, O. (2019). Uso de las tecnologías de la información y comunicación en los sistemas judiciales. *Centro de Estudios de la Justicia de las Américas*, 56 - 64.

Lillo, R. (2019). Indicadores de CEJA: El rol de las TIC en una justicia para ciudadanos. *Sistemas Judiciales*, 16, 5 - 113. Recuperado el 30 de agosto de 2021, de <https://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Sistemas-Judiciales-N%C2%BA-16.pdf>

Londoño, N. (2020). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 123 - 142.

Marín Sanchez, J. (2020). Los retos tecnológicos del Notariado. *La Notaría*, 53 - 55.

- Martínez Sanchiz, J. (2020). Reflexiones acerca de la función notarial. *La Notaria*, 7 - 17.
- Martínez, K. (2018). *El sistema notarial ecuatoriano y la seguridad jurídica en relación con los actos y negocios electrónicos*. Guayaquil: UCSG.
- Muñoz Rivera, I. (2009). La seguridad jurídica en el derecho notarial. *Revista de Derecho Notarial Mexicano*, 101 - 112.
- Murrieta, K. (2014). El notario ecuatoriano en el sistema internacional del notariado latino. *Revista Jurídica Online*, 151 - 170.
- Salvador Serna, M. (2021). Transformación digital y función pública: capacidades institucionales para afrontar nuevos retos. *Nueva Época*, 25 - 42.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Quito: SENPLADES.
- Universitat Oberta de Catalunya. (2016). Cumbre Judicial Iberoamericana . *Las TIC, la e-justicia y el expediente electrónico al interior de la rama judicial* (pág. 10). Barcelona: UOC.