



UNIVERSIDAD INDOAMERICA

MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL

TEMA:

**LOS ADULTOS MAYORES COMO MIEMBROS DE LOS GRUPOS DE
ATENCIÓN PRIORITARIA FRENTE AL PROCESO COACTIVO.
ANÁLISIS DE CASO NO. 889-20-JP/21**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Derecho
Mención Derecho Constitucional. Modalidad: Estudio de Caso.

Autor(a): Ab. Belén Monserrath Tocto Toctaquiza.

Tutor: Ab. Ricardo Hernán Salazar Orozco, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2024

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Belén Monserrath Tocto Toctaquiza, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria frente al proceso coactivo. Análisis de caso No. 889-20-jp/21”, como requisito para optar al grado de Magister en Derecho mención Derecho Constitucional. y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 30 días del mes de julio de 2024 firmo conforme:

Autor: Belén Monserrath Tocto Toctaquiza

Firma: 

Número de Cédula: 1850718741

Dirección: Pichincha y José García - Ambato, Tungurahua.

Correo Electrónico: belenchis753@gmail.com

Teléfono: 093 974 8884

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LOS ADULTOS MAYORES COMO MIEMBROS DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA FRENTE AL PROCESO COACTIVO. ANÁLISIS DE CASO NO. 889-20-JP/21” presentado por Belén Monserrath Tocto Toctaquiza, para optar por el Título Magister en Derecho mención Derecho Constitucional

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 22 de Julio del 2024

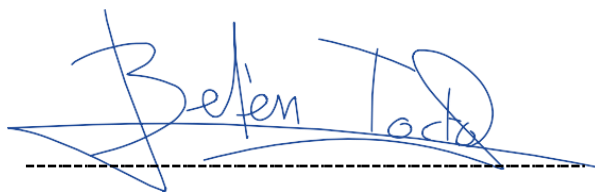
.....
Ab. Ricardo Hernán Salazar Orozco, Mg.

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Derecho mención Derecho Constitucional, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 30 de Julio del 2024



Ab. Belén Monserrath Tocto Toctaquiza

C.C. 1850718741

AUTORA

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LOS ADULTOS MAYORES COMO MIEMBROS DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA FRENTE AL PROCESO COACTIVO. ANÁLISIS DE CASO NO. 889-20-JP/21, previo a la obtención del Título de Magister en Derecho mención Derecho Constitucional , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 30 de Julio del 2024

.....

Abg. Morales Navarrete Martha Alejandra. Mg

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Abg. García Erazo Erika Cristina. Mg

EXAMINADOR

.....

Abg. Salazar Orozco Ricardo Hernán. Mg

DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi querido padre y a mi hermano, quienes siempre han sido mi inspiración y fortaleza. A mi madre, que desde el cielo me guía y protege. A mi familia, que con sus palabras de aliento me ayudaron a llegar lejos. Y a todas las personas especiales en mi vida, que con su apoyo y cariño han hecho posible la realización de este sueño. Con gratitud y amor, a todos ustedes, gracias.

Belén Tocto

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Indoamerica por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme tanto académica como personalmente. A mi tutor Ab. Ricardo Salazar, por su invaluable guía, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso; su apoyo ha sido fundamental para la culminación de esta tesis.

A mis padres, por su amor incondicional y su constante apoyo. Gracias por creer en mí, por sus sacrificios y por ser mi mayor fuente de inspiración. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Belén Tocto

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN | II |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | III |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | IV |
| APROBACIÓN TRIBUNAL..... | V |
| DEDICATORIA..... | VI |
| AGRADECIMIENTO | VII |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | VIII |
| RESUMEN EJECUTIVO | X |
| ABSTRACT | XI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| Tema de Investigación..... | 3 |
| Estado del Arte..... | 3 |
| Planteamiento del Problema..... | 4 |
| Objetivos..... | 6 |
| Objetivo central | 6 |
| Objetivos secundarios | 7 |
| Justificación | 7 |
| Palabras claves y/o conceptos nucleares..... | 8 |
| Normativa jurídica..... | 9 |
| Descripción del caso objeto de estudio..... | 12 |
| Metodología | 14 |
| CAPITULO I MARCO TEÓRICO | 15 |
| Derechos Constitucionales..... | 15 |
| Garantías Constitucionales de los Derechos..... | 16 |
| Garantías Jurisdiccionales en la Protección de los Derechos | 18 |
| Grupos de Atención Prioritaria | 19 |
| Adultos Mayores – Derechos..... | 20 |
| La Administración Pública y sus servicios | 21 |
| Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT)..... | 22 |
| Proceso Coactivo..... | 23 |
| El Derecho a la Pensión del Montepío y la regla de prohibición de retención .. | 24 |

| | |
|---|----|
| Los servicios públicos de calidad..... | 27 |
| La tutela judicial efectiva de derechos | 29 |
| CONCLUSIONES | 44 |
| RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 48 |

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAE.STRÍA EN DERECHO MENCIÓN DERECHO CONSTITUCIONAL

TEMA: LOS ADULTOS MAYORES COMO MIEMBROS DE LOS GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA FRENTE AL PROCESO COACTIVO. ANÁLISIS DE CASO NO. 889-20-JP/21.

Autor(a): Ab. Belén Monserrath Tocto Toctaquiza.

Tutor: Ab. Ricardo Hernán Salazar Orozco, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se centra en los adultos mayores como miembros de grupos de atención prioritaria frente al proceso coactivo, con el objetivo de analizar y mejorar la protección de sus derechos. Utilizando un enfoque inductivo, se examinaron casos específicos de la Corte Constitucional del Ecuador, como el No. 889-20-JP/21, donde se evaluaron decisiones judiciales y se propusieron medidas de reparación. Se identificaron demoras en la atención y se recomendó capacitar al personal para mejorar la calidad del servicio al cliente. Además, se resaltó la importancia de promover espacios inclusivos para actividades sociales, culturales y recreativas de los adultos mayores, así como de establecer protocolos claros para proteger sus derechos en procesos coactivos. Conforme a estos puntos, se enfatiza la necesidad de implementar mejoras concretas para garantizar una atención justa y digna a este grupo vulnerable, asegurando que se respeten y protejan sus derechos en todas las etapas de los trámites y servicios institucionales.

DESCRIPTORES: Adultos mayores, grupos de atención prioritaria, proceso coactivo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

POSGRADOS

Master's Degree in Law with major in Constitutional Law

AUTHOR: TOCTO TOCTAQUIZA BELEN

TUTOR: MG. SALAZAR OROZCO RICARDO

ABSTRACT

ELDERLY ADULTS AS MEMBERS OF PRIORITY ATTENTION GROUPS IN COERCIVE PROCESSES. CASE ANALYSIS NO. 889-20-JP/21

The research focuses on elderly adults as members of priority attention groups in coercive processes to analyze and improve the protection of their rights. Applying an inductive approach, specific cases from the Constitutional Court of Ecuador, such as No. 889-20-JP/21. The cases were reviewed to assess court decisions and potential reparative actions. Delays in attention have been identified, and personnel training was recommended to improve the quality of customer service. Furthermore, it was emphasized that promoting inclusive spaces for social, cultural, and recreational activities for elderly adults is crucial. Also, it is remarkable to establish clear protocols to protect their rights in coercive processes. In line with these points, the need to implement concrete improvements to ensure fair and dignified attention to this vulnerable group is emphasized, ensuring that their rights are respected and protected at all stages of institutional procedures and services.

KEYWORDS: Elderly adults, priority attention groups, coercive process



INTRODUCCIÓN

Los adultos mayores poseen derechos jurídicos que deben ser protegidos y respetados, reconociéndolos como miembros de los grupos de atención prioritaria. Es por eso, que es fundamental brindar protección especial para esta población, ya que asiduamente sufren discriminación y abuso, incluso en el proceso coactivo.

Cuando se trata de los derechos de los adultos mayores con discapacidad o en situación de riesgo, es crucial garantizarles una atención prioritaria y especializada, tanto en entornos públicos como privados. El Estado tiene la responsabilidad de proteger especialmente a aquellos que enfrentan doble vulnerabilidad, promoviendo su inclusión social y económica de manera integral, pero existe un problema estructural que afrontan los adultos mayores al momento de acceder a un servicio de telecomunicaciones y es la mora por las obligaciones pendientes de pago, donde se plantea un proceso coactivo.

En el proceso coactivo, muchos adultos mayores son víctimas de abusos e intimidaciones por parte de las agencias o individuos responsables del mismo. Por lo tanto, es fundamental entender cómo este grupo particularmente vulnerable puede ser protegido frente al proceso coactivo y qué tipos de acciones deben tomarse para mejorar su seguridad y prevenir cualquier violación de sus derechos.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) se destaca como una entidad pública que ofrece una amplia gama de servicios, incluyendo telefonía fija, móvil e internet, entre otros. Su misión principal es proporcionar servicios de primera categoría a todos los ecuatorianos, con un enfoque especial en aquellos que residen en áreas rurales o desfavorecidas.

Debe asegurarse de que las personas adultas mayores puedan acceder sin problemas a sus servicios, proporcionándoles un trato especializado que satisfaga sus necesidades específicas. Además, es responsable de ofrecerles tarifas preferenciales, descuentos y opciones de pago que estén en conformidad con las regulaciones actuales. Asimismo, debe respetar su opinión y consentimiento en todo lo relacionado con la contratación, modificación o cancelación de los servicios.

El derecho a acceder a servicios públicos de calidad reconoce y garantiza a las personas el disfrute de bienes y servicios que cumplan con los requisitos de eficiencia, eficacia, buen trato e información veraz . Este derecho implica que las instituciones públicas deben implementar sistemas de calidad que mejoren sus procesos internos y externos, dirigidos a responder a las expectativas y requerimientos de los ciudadanos, esto no implica que la cobranza de deudas comprometa los derechos de los adultos mayores ni que provoque una disminución en la calidad y atención en los servicios públicos ofrecidos por CNT.

De esta manera, es indispensable identificar que la Corte Constitucional, bajo la competencia de revisión, en la sentencia No. 889-20-JP/21, analiza el antecedente fáctico o histórico, así como acciones y omisiones de órganos del Estado, las cuales coadyuvaron a la vulneración de varios derechos de una persona adulta mayor que tiene una discapacidad física del 61% quien solo tenía de sustento su pensión del montepío. Por lo que, el máximo órgano de jurisdicción constitucional analiza normas constitucionales, conceptualiza y desarrolla principios sustantivos y considera líneas jurisprudenciales.

En el progreso de la investigación, se identifica la conceptualización y desarrollo de principios y derechos en la sentencia en cuestión, abarcando los siguientes: a la atención prioritaria y especializada, a la pensión de montepío en función de estándares internacionales, a acceder a servicios públicos de calidad, eficientes y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre el contenido y características del cobro de una deuda, entre otros. Por otra parte, se identifican precedentes con efecto *erga omnes*, aplicables al caso concreto. Todo esto configura y materializa el *telos* del Estado ecuatoriano con respecto a la protección constitucional de los adultos mayores frente al proceso coactivo en Ecuador.

En el primer capítulo, la investigación explora los derechos constitucionales de los adultos mayores, especialmente en el contexto de los procesos coactivos, y analiza cómo las garantías constitucionales protegen a este grupo vulnerable. Se destaca la importancia de brindar atención prioritaria y especializada a los adultos mayores, considerando su inclusión como grupo de atención prioritaria en la

legislación ecuatoriana. Además, se examinan los derechos específicos de los adultos mayores, el papel de la administración pública en la prestación de servicios de calidad, y el compromiso de la Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT) con la inclusión y el trato preferente hacia los adultos mayores, asegurando tarifas especiales y facilidades de pago.

A continuación, en el segundo capítulo, se examina un caso de estudio que destaca la intervención crucial de la Corte Constitucional del Ecuador en un asunto que afecta los derechos de un adulto mayor con discapacidad. Se profundiza en las resoluciones emitidas en las instancias iniciales y de apelación, se detalla el proceso seguido ante la Corte, y se discuten los desafíos legales planteados en el caso. La Corte Constitucional evaluó principios sustantivos y garantías jurídicas, disponiendo medidas de reparación para restablecer los derechos vulnerados. La investigación concluye con recomendaciones para mejorar la protección de los derechos de los adultos mayores en procesos coactivos, proponiendo estrategias para fortalecer las garantías jurídicas y asegurar un trato justo y digno a este grupo en todas las etapas del proceso.

Tema de Investigación

Los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria frente al proceso coactivo. Análisis de caso No. 889-20-jp/21.

Estado del Arte

El análisis de fuentes jurídicas, doctrinales y académicas servirá de apoyo a la investigación, que abordan esta temática desde diferentes perspectivas, identificándose los siguientes autores, que detallare a continuación:

El problema que se aborda es la retención del derecho a la pensión de Montepío, de una persona que forma parte de los grupos de atención prioritaria que posee doble vulnerabilidad, para tener una idea más clara Peñaloza y Aragadbay (2021) afirman que el montepío constituye el subsidio mensual proporcionado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a viudos, huérfanos, hijos con incapacidad laboral o progenitores del difunto, quienes han adquirido este derecho.

Por otra parte, el derecho a acceder a servicios públicos de calidad para los adultos mayores es fundamental para promover la igualdad, el respeto a la dignidad humana y el envejecimiento saludable y activo en la sociedad. Para entenderlo mejor el autor Albuja (2021), expresa que los servicios públicos representan tanto categorías jurídicas como económicas esenciales que, desde una perspectiva constitucional, se erigen como garantías fundamentales, asegurando el acceso a derechos fundamentales como el agua, la energía eléctrica, el saneamiento, la educación, la salud y el transporte, entre otros.

El reconocimiento constitucional de los grupos de atención prioritaria tiene un impacto profundo en la igualdad y la justicia social de una sociedad, es así como los grupos de atención prioritaria son de mera importancia para realizar un análisis exhaustivo en la investigación.

Según Novillo (2019), los grupos de atención prioritaria abarcan a aquellos individuos incapaces de integrarse o reintegrarse a la sociedad, sin importar su situación social, económica, cultural o política. Esta incapacidad les impide contribuir al desarrollo social y mejorar su calidad de vida, en consonancia con los principios de la constitución del buen vivir o Sumak Kawsay.

Los adultos mayores pertenecen a los grupos de atención prioritaria, pero en ciertos casos algunos de sus derechos se han vulnerado. Según Franco et al. (2021), varios estudiosos han destacado que los adultos mayores desempeñan un papel crucial en el progreso de las sociedades debido a su experiencia y sabiduría. A pesar de esto, persiste una preocupación evidente: este grupo vulnerable aún enfrenta desafíos significativos para alcanzar la plena igualdad de derechos y disfrutar de una vida digna.

Planteamiento del Problema

La Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT) es la entidad pública encargada de brindar servicios de telecomunicaciones con calidad, eficiencia y eficacia, utilizando tecnologías innovadoras y sostenibles para satisfacer las necesidades de sus clientes. Estos principios orientan la gestión de la entidad y su relación con los usuarios, proveedores y colaboradores. Sin embargo, se ha

incumplido su objetivo principal debido al maltrato y la deficiencia de información relacionados con una deuda pendiente de pago. Además, la CNT ha ejercido la potestad coactiva, a pesar de la normativa constitucional que prohíbe la retención de fondos del seguro social a personas adultas mayores, reconocidas como grupo prioritario de atención.

Los adultos mayores son un grupo vulnerable que puede verse afectado por el proceso coactivo, especialmente si desconocen sus derechos y obligaciones, la desinformación del servicio público puede generar confusión, temor e indefensión en las personas adultas mayores que enfrentan un juicio de coactiva, y dificultar su acceso a la justicia y a la protección social.

El proceso coactivo afectó de manera significativa a la persona adulta mayor, quien se encontraba en situación de vulnerabilidad debido a su edad avanzada, fragilidad física, mental y económica. CNT ignoró la fragilidad de la persona mayor con discapacidad, cuya única fuente de ingresos es una pensión de montepío. Como medida provisional, decidieron retener los fondos debido a una deuda pendiente y no pudo ejercer algunos de sus derechos, por lo tanto, existió la inobservancia del personal de coactivas de la empresa al negarse a dar una solución a su problema y haciendo caso omiso a las peticiones que alegaba. Realmente se interpusieron demasiadas trabas y no brindaron una buena atención para solventar sus dudas, generando confusión e incertidumbre sobre sus obligaciones.

Tomando en cuenta que se encontraba en situación de vulnerabilidad, negándole el acceso a un servicio público de calidad, está claro que CNT desconocía la Ley porque no le brindaron la información adecuada o una solución para poder cancelar su deuda, incluso dejó de recibir su pensión de montepío.

Por lo tanto, no es legal que se le suspenda el servicio, ni se le retenga el montepío por ninguna causa, incluso si la persona tenía discapacidad y pertenecía a un grupo de atención prioritaria porque tiene más protección legal para que sus derechos sean cumplidos. Es de suma importancia conocer que la persona afectada puede reclamar su derecho ante el IESS o la institución que le corresponda, según el caso. También puede acudir a la Defensoría del Pueblo u organizaciones de Derechos Humanos si considera que se ha vulnerado su derecho al montepío.

La decisión de aplicar medidas cautelares al montepío en los procesos de cobro de deudas puede afectar significativamente el ejercicio de los derechos de los adultos mayores en Ecuador. Esta medida, aunque busca garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras, puede tener repercusiones en la estabilidad económica y emocional de los ancianos. Es fundamental encontrar un equilibrio que asegure el cumplimiento de las obligaciones financieras sin poner en riesgo la protección y el bienestar de este grupo vulnerable de la sociedad. Además, se deben considerar alternativas que permitan a los adultos mayores mantener su calidad de vida, asegurando que no se vean forzados a situaciones de precariedad o dependencia excesiva.

CNT no realizó un análisis exhaustivo sobre la condición de vulnerabilidad de la accionante y la importancia de la pensión de montepío como única fuente de ingresos económicos. Por otro lado, se menciona el problema con la jurisdicción constitucional, ya que el juez constitucional negó la acción de protección presentada por la accionante y la Defensoría del Pueblo no apeló dicha decisión. La situación subraya la urgencia de reforzar la salvaguardia de los derechos constitucionales, enfatizando la necesidad de que las instituciones gubernamentales y sus funcionarios se comprometan plenamente con el deber de proporcionar atención prioritaria y especializada a aquellos en doble situación de vulnerabilidad.

En consecuencia, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los desafíos y las medidas necesarias para proteger los derechos de los adultos mayores frente al proceso coactivo?

Objetivos

Objetivo central

Analizar los derechos de los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria frente al proceso coactivo.

Objetivos secundarios

Conceptualizar el derecho a la atención prioritaria y especializada, al montepío, a servicios públicos de calidad, a la tutela judicial efectiva de derechos por parte del Estado, conforme lo desarrolla la Corte Constitucional.

Investigar el procedimiento coactivo frente a los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria.

Estudiar la sentencia 889-20-JP/21 de la Corte Constitucional Ecuatoriana, de conformidad con el derecho procesal constitucional y los derechos de los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria.

Justificación

El Estado tiene la responsabilidad de asegurar la seguridad y el cuidado de aquellos en condiciones de vulnerabilidad, tales como los adultos mayores, individuos con discapacidades, y otros grupos prioritarios que requieren atención especial, especialmente cuando se enfrentan a procesos coactivos por el incumplimiento de obligaciones económicas. Estos procesos se activan cuando el deudor no paga en el plazo establecido y pueden implicar medidas cautelares que afecten sus bienes o ingresos. Un ejemplo de esto es el caso expuesto de una persona adulta mayor que recibió un trato inadecuado y una información deficiente por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT), una entidad pública que ofrece servicios de telecomunicaciones con calidad y eficiencia, pero que ejerció su potestad coactiva contra ella por una deuda pendiente.

En Ecuador, existen normas nacionales e internacionales que en el contexto de procedimientos legales y precautorios, se asegura el respeto hacia los derechos fundamentales de las personas adultas mayores, incluyendo su dignidad, igualdad, salud, vivienda, calidad de vida, así como su participación activa y autonomía. Estas normas obligan a las autoridades competentes a considerar las necesidades y la situación específica de las personas adultas mayores al aplicar estas medidas, evitando que se vulneren sus derechos humanos.

A continuación, se describirán los siguientes elementos y en su influencia:

Social: Es de vital importancia analizar como los miembros de los grupos de atención prioritaria, entre ellos los adultos mayores, han ido luchando progresivamente para que sus derechos sean respetados, de tal manera que las empresas deben garantizar el acceso a servicios públicos de calidad y que cumplan con los requisitos de eficiencia, eficacia, buen trato e información veraz, para que así no existan trabas y no se vulneren los derechos de los adultos mayores.

Académica: Existen pocas investigaciones que abordan esta problemática, en relación al tema de los adultos mayores como miembros de los grupos de atención prioritaria frente al proceso coactivo, en realidad, este tema es de gran influencia para el desarrollo académico y doctrinario, es por eso que su análisis resulta novedoso para que las personas puedan conocer más sobre estos temas controversiales, evitando que muchos adultos mayores puedan pasar por lo mismo y tengan la total plenitud de conocer sus derechos frente al proceso coactivo.

Jurídica: Es crucial que todos los individuos puedan ejercer y disfrutar de los derechos consagrados en la Constitución. Por esta razón, la evaluación de derechos fundamentales como el acceso a la justicia efectiva, la atención prioritaria y las pensiones de montepío cobra una importancia significativa, especialmente para grupos vulnerables como los adultos mayores, teniendo en cuenta la jurisprudencia que se desarrolla ante la protección que se les debe brindar en un proceso coactivo. Centrándose en cómo los derechos de los individuos en grupos de atención prioritaria se definen y amplían, especialmente en el contexto de personas vulnerables frente a procesos que garanticen el ejercicio adecuado y progresivo.

Palabras claves y/o conceptos nucleares

Los conceptos nucleares en la investigación se relacionan con:

Adultos Mayores: Los adultos mayores pertenecen a los grupos de atención prioritaria, pero en ciertos casos algunos de sus derechos se han vulnerado. Según varios estudios, los adultos mayores son pilares en el avance de las sociedades debido a su vasta experiencia, frecuentemente reconocida como sabiduría. No obstante, a lo largo del tiempo, persiste una preocupación evidente: este grupo

vulnerable aún no disfruta de los mismos derechos que el resto de la población, especialmente en términos de calidad de vida digna (Franco et al., 2021).

Grupos de Atención Prioritaria: El objetivo es garantizar el ejercicio pleno de sus derechos y el acceso equitativo a los servicios públicos.

Como lo manifiesta el siguiente autor:

Se refiere a las condiciones y necesidades que existen a las personas que son consideradas de doble vulnerabilidad; pues, dentro de su ámbito en la vida cotidiana se acompleja; sin embargo, es ahí donde el Estado, debe garantizar los servicios que faciliten sus derechos. (Moreira, 2021, p. 11)

Siendo aquellos que requieren una protección especial por parte del Estado y la sociedad debido a su situación de vulnerabilidad o riesgo.

Proceso Coactivo: Es un mecanismo legal que permite a las entidades públicas o privadas cobrar una deuda pendiente de una persona o empresa, mediante el embargo y posible remate de sus bienes. Según Maita y Morales (2023), la administración ejerce su autoridad sobre obligaciones que ciudadanos o extranjeros adquieren bajo diversas circunstancias en un país específico.

Derecho al Montepío: El derecho al montepío es un beneficio previsional que se otorga a los familiares de un trabajador fallecido. Este derecho permite que los cónyuges, hijos o dependientes reciban una pensión o ayuda económica periódica como forma de sustento tras la muerte del trabajador. Para tener una idea más clara, Peñaloza y Aragadbay (2021) explican que el montepío constituye la asignación mensual otorgada por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a viudos, huérfanos, hijos con incapacidad laboral o padres del difunto, quienes han adquirido este derecho.

Normativa jurídica

En el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se establece que las personas adultas mayores, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, individuos privados de libertad y aquellos afectados por enfermedades catastróficas o de alta complejidad deben recibir

atención prioritaria y especializada tanto en instituciones públicas como privadas. Además, el Estado está comprometido a brindar una protección reforzada a aquellos que se encuentran en situaciones de doble vulnerabilidad.

Esta norma constitucional subraya la crucial necesidad de proporcionar atención prioritaria y especializada a grupos vulnerables diversos en Ecuador. Es responsabilidad del Estado introducir políticas y acciones concretas para asegurar que estos individuos ejerzan plenamente sus derechos, destacando su situación de vulnerabilidad. Este enfoque refleja el compromiso inclusivo y de defensa de los derechos humanos en la nación.

En este marco, el artículo 36 establece que las personas adultas mayores de edad avanzada serán objeto de atención prioritaria y especializada tanto en entornos públicos como privados. Esto se enfoca especialmente en áreas como la inclusión social y económica, así como en la protección contra la violencia. Se considerarán personas de edad avanzada a aquellas que hayan alcanzado los sesenta y cinco años de edad.

La definición establecida de personas adultas mayores ayuda a establecer un marco claro para la implementación de políticas y programas dirigidos a este grupo de población. El Estado se compromete a implementar medidas que aseguren los derechos de las personas con discapacidad, tal como lo dispone el artículo 48, numeral 7 de la Constitución de la República del Ecuador (2008). Esto incluye garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos y sancionar cualquier forma de abandono, abuso, trato inhumano, degradante o discriminación basada en su discapacidad.

De esta manera, se refleja el compromiso del Estado ecuatoriano de proteger los derechos de las personas con discapacidad y garantizar su pleno ejercicio. Es un llamado a erradicar la discriminación y garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida.

La Ley de Seguridad Social (2023) establece en el artículo 193 que aquellos jubilados que estén recibiendo pensiones por invalidez o vejez, así como los asegurados activos que hayan realizado al menos sesenta imposiciones mensuales

al momento de su fallecimiento, tendrán derecho a los beneficios del montepío. Esta disposición busca establecer criterios claros y objetivos para determinar quiénes pueden acceder a los beneficios del montepío. Se considera tanto a los jubilados que ya están recibiendo una pensión como a los asegurados activos que cumplan con los requisitos de imposiciones mensuales.

La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (2009) establece claramente en su artículo 39 que la acción de protección tiene como finalidad garantizar de manera directa y efectiva los derechos consagrados en la Constitución y en los tratados internacionales sobre derechos humanos, que no encuentren amparo en otras acciones especificadas en dicho artículo.

Es crucial identificar el tipo de acciones y garantías que se pueden presentar específicamente en cada caso de vulneración de derechos. Esto incluye definir los requisitos de admisibilidad y procedencia para que todas las personas, comunidades, colectividades y grupos de atención prioritaria puedan presentar legitimación en estas acciones. La legitimación en acciones constitucionales es abierta, lo que significa que cualquier individuo o grupo afectado puede iniciar un procedimiento para la protección de sus derechos fundamentales. Es fundamental que las personas comprendan claramente los pasos a seguir y los criterios necesarios para que sus acciones sean admitidas y procedan adecuadamente en el sistema judicial.

La Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas adultas mayores (2019) subraya en su artículo 31 la importancia de garantizar que las personas adultas mayores sean escuchadas por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, en un plazo razonable. Este derecho se extiende tanto a la defensa en caso de acusaciones penales como a la determinación de sus derechos y obligaciones en ámbitos civil, laboral, fiscal y otros.

Esta disposición subraya la importancia de brindar a las personas adultas mayores un acceso efectivo a la justicia y asegurar que se respeten sus derechos legales. Se busca garantizar que las personas adultas mayores sean tratadas con dignidad y justicia en los procedimientos legales en los que estén involucradas, ya sea en casos penales o en asuntos civiles, laborales o fiscales.

Descripción del caso objeto de estudio

Zoila Gardenia Lainez Cabezas, una mujer adulta mayor con una discapacidad física del 61%, vive con su sobrina Nalda y los hijos de esta. Tras la muerte de su padre en 2008, Zoila comenzó a recibir una pensión de montepío por orfandad, que es su principal fuente de ingresos, utilizada junto con la ayuda de Nalda para cubrir sus necesidades básicas.

En 2012, Zoila contrató una línea telefónica con la CNT para comunicarse con su hermana. Debido a problemas familiares, se mudó temporalmente a Cuenca y dejó de pagar el servicio, acumulando una deuda de 80 dólares. En 2017, la CNT emitió un título de crédito por 157,93 dólares debido a los intereses y otros cargos adicionales. Zoila intentó pagar parte de la deuda, pero la CNT no aceptó pagos parciales, lo que resultó en una serie de dificultades financieras para ella y su sobrina.

En noviembre de 2019, la CNT bloqueó la cuenta bancaria de Zoila, lo que le impidió acceder a sus fondos para sus necesidades básicas. Zoila y su sobrina buscaron ayuda en la CNT, pero no recibieron un trato adecuado ni pudieron negociar un plan de pago. Zoila presentó una queja ante la Defensoría del Pueblo, solicitando el desbloqueo de su cuenta y un convenio de pago.

En febrero de 2020, la Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección alegando vulneración de derechos, pero la jueza de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Cantón Santa Elena desestimó el recurso, argumentando que Zoila debía solucionar su deuda directamente con la CNT. En marzo de 2020, la CNT finalmente emitió una orden para levantar la medida cautelar, aunque la cuenta no se desbloqueó de inmediato.

La jueza no reconoció las violaciones de derechos ni proporcionó una reparación adecuada a la demandante, a pesar de que se identificaron múltiples infracciones, como la falta de atención prioritaria, la negación del montepío y la limitación en el acceso a servicios públicos de calidad. Asimismo, se exhorta a la Defensoría del Pueblo a tomar todas las medidas necesarias dentro de su ámbito de competencia para asegurar que la demandante tenga acceso a medicamentos de

calidad, seguros y efectivos, siempre que cuente con su consentimiento y cumpla con los requerimientos pertinentes. La demandante resalta que recurrió a la Defensoría del Pueblo y, con su apoyo, pudo presentar una acción para proteger sus derechos, facilitándole así ejercer su derecho a acceder a la administración de justicia.

En mayo de 2020, Zoila firmó un convenio de pago para saldar la deuda, que ascendió a 375,62 dólares, incluyendo intereses y honorarios. Con la ayuda de un préstamo, Zoila pagó la deuda en octubre de 2020. Ella solicita que la CNT tenga más comprensión y rapidez en sus procesos, especialmente durante la pandemia, para evitar que otras personas pasen por situaciones similares.

En ese contexto, mediante voto de mayoría, la Corte procedió a analizar el alcance que tiene un proceso de ejecución coactiva en el cual Zoila Gardenia Lainez Cabezas, una persona adulta mayor en situación de doble vulnerabilidad y miembro de un grupo de atención prioritaria, ha visto sus derechos fundamentales omitidos por parte de la CNT. Esto incluye el derecho a una pensión de montepío conforme a estándares internacionales, atención prioritaria y especializada, acceso a servicios públicos de calidad con trato digno, y recibir información precisa y oportuna sobre el pago de sus obligaciones.

El énfasis se puso en que el Estado está violando la Constitución al no respetar la prohibición de suspender, embargar o retener beneficios del seguro social. Asimismo, se ordenó que la CNT, en colaboración con la Defensoría del Pueblo, tome medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de esta prohibición. Además, se dispuso que tanto el Consejo de la Judicatura como la Defensoría difundan esta sentencia entre los funcionarios públicos.

Una vez el juez Ramiro Ávila Santamaría avocó conocimiento, convocó a audiencia pública, mediante la cual la Corte determinó que la decisión de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia infringió el derecho de Zoila Gardenia Lainez Cabezas a una tutela judicial efectiva. Por ello, se admitió la acción de protección interpuesta, subrayando la responsabilidad de la jueza encargada en asegurar la garantía constitucional mencionada, ya que no solucionó de una forma eficiente dicha situación. Decidiendo que CNT vulneró los derechos de las mujeres

adultas mayores a recibir atención prioritaria, acceder a pensiones de montepío, garantizar la inembargabilidad de las prestaciones económicas del IESS y disfrutar de servicios públicos de alta calidad, y, por último, se dispusieron ciertas medidas de reparación integral.

Metodología

Se aplicó el método de análisis de caso, que parte desde identificar un caso pertinente conectado a un tema jurídico de la realidad ecuatoriana, vinculándose con la relación entre distintos elementos y componentes del objeto de investigación, estudiando el aporte que exista de acuerdo a la identificación del caso en concreto, aplicando también el método inductivo siendo una forma de razonamiento que parte de observaciones particulares para llegar a conclusiones generales, de acuerdo al tema planteado.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

Derechos Constitucionales

Los derechos constitucionales son aquellos que están reconocidos en la Constitución de la República, se los considera como fundamentales para cada persona. Estos derechos son inalienables, es decir, que no se pueden vender ni intercambiar, porque no son un objeto de comercio. También estos derechos tienen igual jerarquía, lo que significa que todos son igualmente importantes y que su violación o afectación tiene el mismo peso. Universales, porque pertenecen a todas las personas, sin distinción alguna (raza, cultura, religión, etc.) Imprescriptibles, esto quiere decir que ningún derecho tiene fecha de vencimiento y progresivos, ya que no puede existir algún retroceso en la garantía de estos, siempre estarán en constante evolución. Según la perspectiva de Hidalgo (2019), un derecho fundamental se encuentra enmarcado dentro de una norma constitucional y coexiste con otras normativas de similar importancia y nivel jerárquico.

De lo citado anteriormente, los derechos fundamentales ocupan un lugar privilegiado en el ordenamiento jurídico de un Estado, pues cuentan con una protección reforzada. Sin embargo, esto no implica que exista una jerarquía entre ellos, ni que unos sean más relevantes que otros. Todos los derechos tienen la misma garantía y tutela, y ninguno debe prevalecer sobre otro de forma absoluta.

Por eso, cuando se produce un conflicto entre derechos, se debe recurrir a la ponderación, según Andrade et al. (2020), la ponderación implica más que simplemente evaluar; es el arte de equilibrar y juzgar con ecuanimidad al momento de dictar sentencia. Esta perspectiva destaca la importancia de un juicio justo y recto, donde el juez debe sopesar cuidadosamente todos los elementos involucrados. En términos generales, se trata de la aplicación de principios legales conocidos como normas de optimización, las cuales no prescriben acciones específicas, sino que requieren que se lleven a cabo en la medida máxima posible, siempre que sea factible dentro de los límites jurídicos y prácticos existentes.

Por otra parte, Camargo (2022) expresa que los derechos humanos son aquellos que todos poseemos simplemente por nuestra existencia. Estos derechos universales son intrínsecos a cada individuo e incluyen desde los más fundamentales, como el derecho a la vida y a una muerte digna, hasta aquellos que garantizan la salud y la libertad.

Esta aseveración recalca la idea de que los derechos humanos no son concedidos por ninguna autoridad externa, sino que en definitiva son intrínsecos a la condición humana. Los mismos son muy amplios y abarcan un sinnúmero de aspectos que son indispensables para la dignidad de las personas y su bienestar.

Se puede inferir que cuando nos referimos a derechos podemos encontrar varias categorías como, derechos fundamentales que son aquellos que se encuentran reconocidos con rango constitucional, aunque no existe una jerarquía entre ellos, en casos como de conflicto se puede llegar a recurrir a la ponderación para garantizar su ejercicio equilibrado y también los derechos humanos que principalmente los encontramos en instrumentos internacionales, los cuales contienen un amplia gama de aspectos fundamentales para la dignidad y el bienestar humano, sin ser concedidos por ninguna autoridad externa, sino inherentes a la condición humana.

Garantías Constitucionales de los Derechos

El Estado debe cumplir con una serie de medidas y acciones para garantizar el respeto y la protección de los derechos de las personas. Estas medidas y acciones se denominan garantías constitucionales y están establecidas en la Constitución. Según Ronquillo et al. (2022), las garantías constitucionales son los recursos que la Constitución Nacional proporciona a los ciudadanos para proteger y defender sus derechos contra acciones de autoridades, individuos o grupos sociales. Para mayor entendimiento, se puede decir que existen diferentes tipos de garantías constitucionales que se clasifican en cuatro categorías principales: normativas, de políticas públicas, jurisdiccionales e institucionales, las cuales detallare a continuación:

En primer lugar, tenemos a las garantías normativas que se encuentran establecidas en la Constitución (2008), consagrando derechos y a la vez principios

fundamentales para el desarrollo legal y la respectiva actuación de las autoridades- Por otra parte, las garantías de políticas públicas se manifiestan como las acción y programas que el Estado proporciona para así poder materializar los derechos constitucionales.

En este contexto, el artículo 84 de la Constitución establece que la Asamblea Nacional y cualquier entidad con poder normativo deben adecuar las leyes y demás disposiciones legales, tanto en su forma como en su contenido, para garantizar los derechos consagrados en la Constitución y en los tratados internacionales, así como aquellos necesarios para asegurar la dignidad humana, de las comunidades, pueblos y nacionalidades. Es imperativo que ninguna modificación a la Constitución, leyes, normativas u acciones del poder público contravengan los derechos establecidos en la Carta Magna.

A tales efectos, las garantías jurisdiccionales, como el habeas corpus o la acción de protección, son mecanismos constitucionales que permiten a las personas exigir el respeto y la protección de sus derechos acudiendo a los tribunales. Por último, las garantías institucionales se refieren a la creación y el funcionamiento de ciertos organismos independientes, como la Defensoría del Pueblo o el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, los que se encargan de velar por la protección de los derechos y la promoción de la participación ciudadana.

Según Castro et al. (2019), la sociedad, mediante el Estado, establece normas generales basadas en la libertad y la seguridad. Estas normas aseguran el acceso y la satisfacción de una variedad de intereses y necesidades, al mismo tiempo que regulan el ejercicio adecuado de los poderes estatales para proteger los intereses colectivos. En conjunto, estas categorías que se han detallado de garantías constitucionales garantizan la vigencia y efectividad de los derechos fundamentales, con esto se permite a las personas exigir su cumplimiento y acceder a la justicia si se da alguna vulneración.

La Constitución representa la norma fundamental que da origen y coherencia al ordenamiento jurídico, asegurando la estabilidad y el respeto de las instituciones que la conforman, así como la protección de los derechos de las personas. Estos derechos, a su vez, cuentan con mecanismos procesales que los

salvaguardan frente a posibles vulneraciones por parte de autoridades públicas o privadas. Por eso, es esencial distinguir las garantías constitucionales, que son las condiciones necesarias para que los derechos fundamentales se puedan ejercer efectivamente.

Garantías Jurisdiccionales en la Protección de los Derechos

Las garantías jurisdiccionales tienen como propósito asegurar una defensa eficaz y oportuna de todos los derechos establecidos tanto en la Constitución como en los tratados de derechos humanos. Según García (2023), estas garantías se interpretan como un medio mediante el cual las personas pueden evitar la violación de sus derechos constitucionales, reclamar compensación en caso de infringirse dichos derechos, o exigir el cumplimiento de derechos que hayan sido denegados.

Las garantías jurisdiccionales son mecanismos judiciales que permiten exigir el respeto y la protección de los derechos humanos y constitucionales. Estas garantías se basan en normas constitucionales, legales, jurisprudenciales y doctrinarias que definen sus características, fines y efectos. Su objetivo es evitar que se vulneren o violenten los derechos, y en caso de que ocurra, garantizar su cumplimiento, efectividad y reparación inmediata.

De acuerdo con Zambrano (2019), las acciones constitucionales son una parte fundamental del paradigma constitucional, que busca asegurar los derechos reconocidos en la Constitución. Se clasifican según los derechos que protegen, aunque todas amparan los derechos constitucionales. En ese orden de ideas, la acción de protección tiene carácter ordinario y ampara todos los derechos constitucionales infringidos, siendo ésta la más recurrente ante la Corte. Por su parte, el hábeas corpus protege la vida, la libertad ambulatoria y la integridad personal; siendo un recurso de naturaleza jurisdiccional y de carácter urgente. El hábeas data protege la intimidad y el buen nombre, la acción de acceso a la información pública garantiza el derecho a recibir información solicitada, y la acción de incumplimiento protege el principio de legalidad, siendo todos estos de naturaleza ordinaria.

La acción extraordinaria de protección, por su parte, es un recurso de naturaleza jurisdiccional y carácter extraordinario, que se interpone cuando exista la vulneración de un derecho constitucional a través de una resolución judicial, siempre y cuando no se requiera de una acción especial (Zambrano, 2019). En consecuencia, las acciones constitucionales señaladas, buscan precautelar los derechos previsto en el texto fundamental, cada una de acuerdo a su naturaleza.

Conforme a lo anterior, los procesos de conocimiento constitucional son esenciales dentro del sistema judicial para investigar acciones que infringen los derechos fundamentales establecidos en la Constitución y en acuerdos internacionales, el juez constitucional analiza si se ha transgredido algún derecho, examina las pruebas que sustentan esta violación, y decide sobre las acciones correctivas necesarias para restituir los derechos afectados.

En ese orden de ideas, resulta igualmente crucial distinguir que las medidas cautelares tienen como objetivo principal prevenir la violación inminente de un derecho, en lugar de reparar el daño ya ocasionado. A menudo se malinterpreta que estas medidas buscan compensar los perjuicios sufridos o restaurar el derecho vulnerado, cuando en realidad su función es proteger y evitar que se sigan violando derechos o que se produzcan daños irreparables.

Grupos de Atención Prioritaria

Es un conjunto de personas o grupos que enfrentan desigualdades y vulnerabilidades en aspectos sociales, políticos, económicos y culturales, experimentan limitaciones significativas en su desarrollo integral, la plena realización de sus derechos, y el acceso a una vida digna y al bienestar. Según Romero (2023), los grupos de atención prioritaria son crucialmente importantes, ya que representan a los sectores más desfavorecidos que, por sí solos, no pueden hacer oír sus voces ni abordar sus múltiples desafíos.

La situación de estas personas es preocupante y compleja, pues se enfrentan a la posibilidad de no tener un futuro digno ni acceso a todos los derechos y oportunidades que merecen. La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en su artículo 35 que las personas adultas mayores, niños, adolescentes,

mujeres embarazadas, personas con discapacidad, individuos privados de libertad y aquellos con enfermedades catastróficas o de alta complejidad, tienen derecho a recibir atención prioritaria y especializada, tanto en instituciones públicas como privadas.

Como nos indica el artículo, los grupos de atención prioritaria se ven enfrentados a exclusiones y barreras que de cierta manera impiden el disfrute pleno de los derechos para que se pueda alcanzar su máximo potencial, es por ello que se deben buscar las herramientas para que la sociedad vele por la inclusión y la protección de sus miembros más vulnerables de manera justa, equitativa y próspera.

Adultos Mayores – Derechos

Los derechos de los adultos mayores son aquellos que le garantizan una vida digna, plena e integrada a la sociedad, respetando su autonomía, identidad, diversidad y participación. La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a los adultos mayores como un grupo de atención prioritaria que goza de protección especial del Estado y de la sociedad (Artículo 36).

La Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas adultas mayores (2019) enfatiza en su artículo 31 que las personas adultas mayores tienen el derecho fundamental a ser escuchadas, asegurando las garantías adecuadas y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial. Este tribunal debe estar establecido previamente por la ley y se encarga de resolver tanto acusaciones penales en su contra como la determinación de sus derechos y responsabilidades en asuntos civiles, laborales, fiscales y otros ámbitos.

Esto significa que las personas adultas mayores deben tener acceso a la justicia, a la defensa y a un proceso debido, sin discriminación ni demora. Los adultos mayores son personas que han contribuido al desarrollo de la sociedad y que merecen respeto, dignidad y protección. Sus derechos incluyen el acceso a la salud, la educación, la cultura, el trabajo, la seguridad social y la participación ciudadana, entre otros. Es importante que se reconozca su valor y se promueva su inclusión en todos los ámbitos.

La Administración Pública y sus servicios

La Constitución (2008) a partir de su artículo 227 establece que la administración pública se considera un servicio esencial para la colectividad, regido por una serie de principios fundamentales. Entre estos principios se destacan la eficacia, la eficiencia y la calidad, que aseguran un desempeño efectivo y responsable de las funciones públicas. Además, se subraya la importancia de la jerarquía, la desconcentración y la descentralización para facilitar una gestión más ágil y cercana a las necesidades locales. La coordinación, la participación ciudadana y la planificación estratégica son también pilares clave que buscan optimizar los recursos y mejorar la efectividad de los servicios públicos.

Por otro lado, el artículo 228 aborda el proceso de ingreso, ascenso y promoción en la carrera administrativa. Establece que estos procesos deben llevarse a cabo mediante concursos de méritos y oposición, conforme a lo dispuesto por la ley. Este enfoque busca garantizar que los funcionarios públicos sean seleccionados no solo por su capacitación técnica, sino también por su idoneidad y méritos profesionales. Sin embargo, se hace la salvedad de que esta normativa no aplica a ciertos servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción, quienes están sujetos a diferentes criterios de designación.

Conforme a tales disposiciones, los principios enumerados representan directrices claras para una gestión eficiente y orientada al servicio ciudadano, fomentando la rendición de cuentas y la evaluación continua de las políticas públicas. En conjunto, estas disposiciones contribuyen a consolidar un sistema administrativo que responda de manera efectiva a las necesidades y demandas de la sociedad.

La administración pública es el conjunto de órganos, entidades y funciones que ejercen el poder ejecutivo y realizan las actividades necesarias para cumplir con los fines del Estado. Según Tabares (2020), para que el Estado pueda llevar a cabo de manera efectiva y eficiente todas sus funciones, es necesario establecer diversas instituciones jurídicas y administrativas. Estas instituciones tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades y adaptarse a las nuevas demandas derivadas del crecimiento de la población y la evolución de la sociedad en general.

Así, surge la Administración Pública, que comprende tanto individuos como entidades encargadas de gestionar los recursos estatales para garantizar la satisfacción de los intereses de los ciudadanos.

La Constitución ecuatoriana, en su artículo 314, establece que los servicios públicos deben ser universales, eficientes, responsables, transparentes, de calidad y participativos. Los servicios públicos son las prestaciones que brinda la administración pública a la ciudadanía para satisfacer sus necesidades e intereses generales, tales como salud, educación, seguridad, transporte, comunicación, entre otros. El sistema que administra lo público y brinda los servicios básicos a la población está formado por diferentes entidades e instancias. Los criterios que orientan su funcionamiento son, el logro de resultados, el uso óptimo de recursos, la claridad en la información, la inclusión de la ciudadanía y la responsabilidad por sus acciones.

Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT)

Es una empresa del Estado que provee servicios de comunicación y tecnología a los ciudadanos. Su objetivo es dar la mejor calidad de servicios integrados, para el progreso e inserción del Ecuador al mundo, apoyando el desarrollo de su gente y generando beneficios para la comunidad. Proporciona una gama completa de servicios de comunicación y entretenimiento que abarcan desde telefonía fija local hasta conexiones de internet de alta velocidad, televisión satelital y telefonía móvil, disponibles en todo el territorio nacional. Asimismo, brinda trámites y servicios institucionales por medio de su sitio web y sus centros de atención.

Sin embargo, es crucial destacar, como señala Salas (2021) en su estudio, que el principal inconveniente reside en la calidad del servicio al cliente, particularmente en la manera en que se atienden las quejas, se gestionan las soluciones a los problemas o se proporciona información. Es así como la tardanza en abordar y solucionar estos inconvenientes es evidente, ya que los tiempos de respuesta se extienden a lo largo de días, semanas e incluso en algunos casos, meses. Este retraso genera frustración y descontento entre los usuarios, quienes experimentan una falta de atención y eficiencia por parte de la empresa. La demora

excesiva en la resolución de problemas puede tener un impacto negativo significativo en la satisfacción del cliente y afectar la reputación de la empresa.

Proceso Coactivo

Se trata de un mecanismo mediante el cual el Estado recupera los montos adeudados por los ciudadanos que no han cumplido con sus obligaciones tributarias. Según Maita y Morales (2023), se refiere al ejercicio del poder administrativo sobre obligaciones contraídas por individuos, ya sean nacionales o extranjeros, dentro de un contexto estatal determinado, debido a diversas circunstancias. El proceso coactivo es el procedimiento administrativo llevado a cabo por la CNT para recuperar las deudas fiscales o no fiscales pendientes de sus usuarios, mediante la ejecución de embargos y subastas de sus activos.

Con relación a su naturaleza, el proceso coactivo se orienta a facilitar a las entidades públicas ejecutar las obligaciones a su favor sin recurrir a la jurisdicción ordinaria (Lomparte, 2020). Su objetivo principal es recuperar las carteras y acreencias a favor del Estado, evitando el deterioro financiero de las entidades públicas y restaurando el patrimonio público. Este proceso se enfoca en garantizar el pago efectivo de deudas pendientes con la administración, tales como impuestos, tasas y multas, entre otras obligaciones (Aberos et al., 2023).

Aguire y D'Ambrocio (2023) señalan que, las medidas adoptadas incluyen una serie de acciones específicas dirigidas a asegurar el cumplimiento y la coerción en diferentes ámbitos regulatorios. Estas incluyen la retención de fondos y la congelación de cuentas, lo cual se gestiona mediante comunicaciones oficiales dirigidas tanto a la Superintendencia de Bancos como a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Asimismo, otra de las medidas propias del proceso coactivo comprenden la prohibición de transferir acciones, participaciones, beneficios, dividendos, intereses económicos y derechos fiduciarios, utilizando para ello oficios enviados a la Superintendencia de Compañías. Otra medida crucial es la restricción para constituir gravámenes o enajenar bienes muebles, un proceso que se formaliza

mediante comunicaciones a la Dirección Nacional de Registros Públicos y la Agencia Nacional de Tránsito.

Además, se implementa la retención de valores asociados a la devolución de impuestos, con la colaboración de la Administración Tributaria y el Servicio de Rentas Internas. Las acciones también incluyen la inhabilitación para celebrar contratos con entidades públicas, una medida ejecutada a través del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), y la inhabilitación para asumir cargos como servidor público, gestionada mediante comunicación al Ministerio de Trabajo. Se establece una prohibición expresa contra la venta o el uso de bienes inmuebles y muebles, en colaboración con la Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos (DINARDAP), registros mercantiles y de propiedad a nivel nacional, y autoridades encargadas del control de tránsito y transporte terrestre.

Adicionalmente, el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) gestiona la prohibición de transferir la propiedad de registros marcarios, lemas comerciales, logotipos y patentes. Estas medidas se complementan con el embargo directo de empresas por parte del Servicio de Rentas Internas y la retención o embargo de créditos mediante notificación al deudor correspondiente, asegurando así el cumplimiento efectivo de las disposiciones legales y regulatorias.

Este proceso puede iniciarse contra cualquier persona que tenga deudas con el Estado, incluidos los adultos mayores. Sin embargo, existen normas especiales destinadas a proteger los derechos de los adultos mayores durante la aplicación de este proceso. Estas normas garantizan que los adultos mayores tengan derecho a ser informados personalmente sobre el proceso coactivo, a solicitar facilidades de pago o la condonación parcial de la deuda, a presentar reclamaciones si consideran que están siendo cobrados de manera incorrecta o injusta, y a no perder bienes fundamentales como su vivienda, pensión o medicamentos necesarios.

El Derecho a la Pensión del Montepío y la regla de prohibición de retención

Las obligaciones son un tema relevante en cualquier contexto económico, y su impacto puede ser significativo para las personas adultas mayores. Teniendo en cuenta esta premisa, el montepío es un mecanismo de seguridad social que garantiza

beneficios económicos a los familiares de un trabajador fallecido. Este derecho asegura que los beneficiarios designados del afiliado reciban prestaciones económicas, incluso si el empleador no ha cumplido con sus responsabilidades de pago hacia el sistema de seguridad social (Ruiz & Cando, 2021). En el marco de la seguridad social, el montepío funciona como una medida de protección financiera para los dependientes del trabajador fallecido, asegurando un apoyo económico continuo independientemente de la situación financiera del empleador o del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Algunos autores como Peñaloza López & Aragadby Ola (2021) el documento explica que el montepío es el beneficio mensual proporcionado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a viudos, huérfanos, hijos con incapacidad laboral o padres del difunto, quienes han adquirido este derecho. Esta medida puede aplicarse en procesos coactivos destinados al cobro forzoso de deudas pendientes. Aunque se implementa para asegurar el cumplimiento de obligaciones financieras, puede acarrear repercusiones adversas significativas para las personas adultas mayores.

En ese contexto, la aplicación de medidas cautelares sobre el derecho de montepío conlleva considerables implicaciones para la estabilidad económica de las personas adultas mayores, quienes frecuentemente dependen de ingresos fijos o limitados, como pensiones o jubilaciones. Esta medida implica la posibilidad de retener parte de estos ingresos como precaución en contextos legales o administrativos. Sin embargo, esta retención podría resultar en dificultades financieras adicionales para este grupo vulnerable, afectando su capacidad para satisfacer necesidades básicas esenciales, como alimentación, vivienda y atención médica. La incertidumbre económica resultante podría exacerbar su vulnerabilidad, comprometiendo su bienestar general.

Además de los desafíos económicos, una medida cautelar sobre el derecho de montepío también podría restringir el ejercicio de otros derechos fundamentales de las personas adultas mayores. Por ejemplo, la retención de una parte significativa de sus ingresos podría dificultarles acceder a servicios de salud adecuados o cubrir gastos relacionados con su bienestar físico y emocional. Esta situación no solo

afecta su salud directamente, sino que también podría limitar su participación en actividades sociales, culturales o recreativas. La capacidad de interactuar activamente en la sociedad es crucial para mantener una buena calidad de vida en la edad adulta mayor, y cualquier restricción en esta área podría tener efectos negativos profundos en su bienestar emocional y psicológico.

La regla de prohibición de retención implica que la pensión no puede ser objeto de embargo, compensación, cesión o cualquier otra forma de afectación, salvo las excepciones previstas en el Código Orgánico de la Seguridad Social. Esta regla busca proteger el carácter alimentario de la pensión y garantizar el bienestar de los beneficiarios. Es importante tener en cuenta que, si bien el montepío puede ser una medida necesaria en algunos casos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras, también se deben considerar los derechos y las necesidades específicas de las personas adultas mayores.

De acuerdo con la Corte Constitucional (2021), en el caso en cuestión, se enfrentan un deber legal de cobro de deudas por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) y varios derechos fundamentales que afectan a la accionante. Para determinar si CNT podía tomar una medida cautelar con el propósito de recuperar la deuda, es necesario examinar detenidamente lo establecido en la Constitución. La normativa constitucional es clara en cuanto a que las prestaciones del montepío no pueden ser cedidas, embargadas o retenidas, lo cual prevalece sobre cualquier intento de cobro coactivo por parte de la entidad.

Esta norma adquiere relevancia significativa al analizar el contexto específico del caso. El monto adeudado por la accionante a CNT, en comparación con la estructura financiera de la empresa, resulta ser mínimamente impactante. Para CNT, el no cobro inmediato de esta deuda no representa una amenaza inminente que pueda comprometer su funcionamiento o solvencia. Sin embargo, para la accionante, los efectos del bloqueo de sus fondos fueron devastadores: se vio obligada a enfrentar dificultades extremas para acceder a alimentos y medicamentos básicos, recurriendo desesperadamente a la caridad y préstamos para subsistir. Esta situación la sumió en un estado de necesidad y angustia constante,

subrayando así la disparidad de consecuencias entre una entidad corporativa y una persona de recursos limitados frente a medidas legales coercitivas.

En consecuencia, la acción de retener los fondos de la accionante constituyó una clara violación de las protecciones constitucionales establecidas para las prestaciones del seguro social. Esta vulneración no solo afectó los derechos individuales de la accionante, sino que también puso en evidencia la necesidad imperiosa de equilibrar el cumplimiento de obligaciones financieras con el respeto irrestricto a los derechos humanos fundamentales, especialmente en casos que involucran a personas en situación de vulnerabilidad económica.

Los servicios públicos de calidad

Los servicios públicos de calidad son un pilar fundamental en cualquier sociedad moderna, ya que juegan un papel crucial en la promoción del bienestar general y la mejora significativa de la calidad de vida de los ciudadanos. Estos servicios abarcan una amplia gama de áreas vitales para el funcionamiento diario de la comunidad, como la educación, la salud, la infraestructura urbana, el transporte, la seguridad pública, entre otros.

En primer lugar, según Cayatopa y Uriol (2024), la calidad de los servicios públicos impacta directamente en la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos. Un acceso eficiente y equitativo a la educación de calidad asegura que todos los individuos tengan oportunidades igualitarias para desarrollar sus capacidades y alcanzar su máximo potencial. De manera similar, un sistema de salud pública eficaz no solo promueve la prevención y el tratamiento de enfermedades, sino que también garantiza que todos los ciudadanos puedan recibir atención médica adecuada cuando la necesiten, sin importar su condición socioeconómica.

Además, los servicios públicos de calidad están estrechamente vinculados con la cohesión social y la equidad. Cuando todos los ciudadanos tienen acceso a servicios básicos de alta calidad, se fortalece el sentido de pertenencia a la comunidad y se reducen las disparidades socioeconómicas. Esto no solo contribuye a la estabilidad social, sino que también fomenta un entorno donde se promueven valores de justicia y solidaridad.

Al respecto, Pozo et al. (2020) señalan que el derecho de petición y el acceso a la información pública son elementos fundamentales que garantizan la transparencia y la rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos. Los ciudadanos tienen el derecho no solo de recibir servicios de calidad, sino también de ser informados y de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que afecta a su comunidad.

Por otra parte, la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos desempeña un papel crucial en la evaluación de su eficacia y eficiencia. Los gobiernos y las instituciones públicas deben estar atentos a las opiniones y expectativas de los ciudadanos para identificar áreas de mejora y optimización en la prestación de servicios. Esta retroalimentación directa ayuda a ajustar políticas y asignar recursos de manera más efectiva, asegurando así que los servicios públicos no solo sean accesibles, sino también de alta calidad y que respondan a las necesidades reales de la población (Urdaneta et al., 2023).

La evaluación de la calidad de los servicios públicos es una preocupación constante para administraciones y ciudadanos por igual. En este contexto, el modelo SERVQUAL se erige como una herramienta metodológica ampliamente reconocida y utilizada para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos. Este modelo se enfoca en cinco dimensiones clave: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones proporciona una lente a través de la cual se puede evaluar y mejorar la experiencia del usuario con los servicios públicos (Rodríguez & Ormaza, 2022).

Los "elementos tangibles" abarcan los componentes físicos como infraestructuras, equipos y materiales empleados en la entrega del servicio. Por otro lado, la "confiabilidad" se vincula estrechamente con la habilidad del servicio para cumplir de forma constante con sus compromisos y las expectativas creadas. La "capacidad de respuesta" se centra en la disposición y voluntad de los proveedores de servicios para ayudar a los usuarios y resolver problemas de manera rápida y efectiva. La "seguridad" aborda la sensación de protección y bienestar que los usuarios experimentan durante la prestación del servicio. Finalmente, la "empatía"

se refiere a la atención personalizada, cuidado y consideración mostrada hacia los usuarios por parte del personal que proporciona el servicio.

En paralelo, la introducción de tecnologías innovadoras en los servicios públicos municipales representa una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia administrativa y fomentar una mayor participación ciudadana. Estas tecnologías pueden abarcar desde sistemas de gestión inteligente de residuos hasta plataformas digitales para la gestión de trámites administrativos y servicios públicos en línea. La automatización y digitalización de procesos no solo promueven una administración más eficiente de los recursos públicos, sino que también ofrecen a los ciudadanos herramientas más accesibles y transparentes para interactuar con los servicios municipales (Cayatopa & Uriol, 2024).

Sin embargo, en ocasiones, los procesos legales y administrativos para abordar deficiencias en los servicios públicos pueden resultar complejos y poco efectivos, lo cual constituye un obstáculo significativo para el ejercicio pleno del derecho a la tutela judicial en este ámbito. Este problema puede generar dificultades sustanciales para los usuarios que buscan resolver quejas o reclamaciones relacionadas con la calidad de los servicios públicos (Vivas, 2023).

Por otro lado, la motivación y la calidad de vida laboral del personal que trabaja en la prestación de servicios públicos también juegan un papel crucial en la percepción de calidad por parte de los usuarios. La satisfacción y el bienestar de los empleados públicos no solo afectan su desempeño individual, sino que también tienen un impacto directo en la eficiencia y la efectividad con que se entregan los servicios públicos a la comunidad. Un ambiente laboral favorable y condiciones adecuadas de trabajo pueden contribuir significativamente a mejorar la calidad percibida de los servicios público (Cepeda & Cifuentes, 2019).

La tutela judicial efectiva de derechos

La tutela judicial efectiva, como la aplicación compleja de la ley, tiene mucho contenido. Partiendo de esa base, este es un derecho fundamental que faculta a las personas a ejercer la defensa de sus intereses y pretensiones jurídicas ante las

autoridades jurisdiccionales competentes. De esta forma, se busca proteger y restituir los bienes jurídicos pretendidos que resulten ser objeto de controversia, a su vez, la resolución de dichas controversias amerita ser brindada bajo criterios de razonabilidad y cumplimiento de los principios procesales básicos (Carrasco, 2020).

Carrasco (2020) argumenta que la tutela judicial efectiva abarca diversos aspectos fundamentales. Este derecho no se limita únicamente al acceso al proceso, ya que no garantiza un acceso irrestricto, sino que está sujeto a las disposiciones de las leyes procesales. Tampoco se reduce a la obtención de una sentencia favorable, como podría interpretarse en un sentido coloquial o sustantivo de tutela. Según la interpretación del Tribunal Constitucional, el derecho a la tutela judicial efectiva comprende el derecho de los individuos a recibir una respuesta adecuada por parte de los tribunales en relación con sus peticiones para proteger sus derechos y legítimos intereses en situaciones de conflicto que surjan en sus interacciones sociales o con la Administración. La necesidad de una respuesta adecuada se define de manera específica según la fase del procedimiento o la acción particular a la que se refiera.

En este contexto, la tutela judicial efectiva implica los principios universales de acceso a la justicia y supervisión judicial sobre los servicios administrativos, aspectos que han experimentado un rápido crecimiento gracias a la estructura del estado de derecho. Esto asegura la seguridad y el acceso de los ciudadanos. Por tanto, se reconoce como parte integral del proceso. En ese contexto, la tutela judicial efectiva constituye un sistema universal que abarca el derecho fundamental al acceso a los derechos, las garantías derivadas del derecho de defensa, la validez de la causa y la protección de los derechos judiciales. Asegurar el respeto de este derecho fundamental sin tener que gestionar zonas de exclusión o determinar la naturaleza de la inseguridad (Bernaes, 2019).

Estrechamente vinculado al derecho de acceso a la justicia, el artículo 76 de la Constitución (2008) también reconoce garantías procesales que ciertamente le brindan efectividad el derecho a la protección judicial. Estos incluyen: Derecho a garantizar las normas y derechos de las partes, presunción de inocencia, principio

de inocencia nulla poena sine lege, principio de legalidad de la prueba, principio in dubio pro reincidentia, también como principio de proporcionalidad y garantía del derecho de defensa.

En otro orden de ideas, la Corte Constitucional (Sentencia No. 260-13-EP/20, 2020) plantea dicha institución como la materialización del derecho de petición, fungiendo como una garantía procesal que debe ser acatada por el Estado en las diferentes actuaciones referentes a los derechos de las personas, a los fines de brindarles protección ante las instancias jurisdiccionales conforme a los criterios de justicia, asimismo, se plantea a este derecho en función de tres criterios o parámetros, estos son: (i) que la justicia sea accesible, (ii) que la actuación del Estado sea diligente y, (iii) que las decisiones sean ejecutadas.

Asimismo, la sentencia No. 108-15-SEP-CC (2015, p. 7), la Corte Constitucional aborda el concepto de Tutela Judicial efectiva como el derecho que asegura a los individuos el acceso a la justicia. Este derecho va más allá de simplemente permitir a las personas acudir a los tribunales; también implica que los operadores judiciales deben tramitar los casos conforme al procedimiento establecido por la ley y respetando las garantías del debido proceso.

Así, la Tutela Judicial engloba una serie de acciones ejecutadas por el Estado a través de sus tribunales, orientadas a asegurar la plena observancia de los derechos consagrados en la Constitución mediante la emisión de fallos judiciales fundamentados. En consecuencia, los jueces y demás actores del sistema judicial deben llevar a cabo sus funciones dentro de los parámetros del debido proceso, sin estar sujetos a influencias externas, y respetando rigurosamente las disposiciones constitucionales y legales aplicables al caso en cuestión.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE CASO

Temática para Abordar

La Corte Constitucional analiza la prioridad en la atención, el derecho a una pensión digna, la calidad de los servicios públicos y la garantía de acceso a la justicia en el contexto de un caso donde se reclama el pago de una deuda por servicios telefónicos a una mujer adulta mayor de edad, con discapacidad y en situación de pobreza, quien dependía de su pensión de montepío y enfrentaba un proceso de cobro coercitivo.

Puntualizaciones Metodológicas

Esta investigación utilizó un método descriptivo y lógico.

La decisión de la Corte Constitucional también fue analizada utilizando la técnica bibliográfica.

Antecedentes del Caso Concreto

En una decisión de revisión, la Corte Constitucional examinó el caso de una mujer adulta mayor con discapacidad, cuyo único ingreso era una pensión de montepío. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) había iniciado un proceso coactivo contra ella, resultando en el embargo de su pensión por orden judicial. La afectada interpuso una acción de protección, argumentando que este embargo vulneraba sus derechos fundamentales.

La Corte determinó que el embargo de la pensión de montepío constituía una violación al derecho a la seguridad social, ya que esta prestación está destinada a garantizar la subsistencia de los afiliados en situaciones de vejez, invalidez o fallecimiento. Además, la Corte estableció que negarle la acción de protección sin un análisis adecuado de las violaciones de derechos alegadas comprometía su derecho a una tutela judicial efectiva.

En su fallo, la Corte enfatizó la importancia de asegurar que las personas en situación de vulnerabilidad reciban una protección judicial eficaz. Subrayó que retener la pensión de una persona en estas circunstancias vulneraba el derecho a acceder a servicios públicos de calidad con un trato respetuoso y eficiente, derechos que son garantizados por la Constitución.

Como medidas correctivas, la Corte ordenó a la CNT, en coordinación con la Defensoría del Pueblo, tomar las acciones necesarias para cumplir con la prohibición constitucional de embargar o retener prestaciones del seguro social. Además, dispuso que el Consejo de la Judicatura y la Defensoría difundan esta sentencia entre los funcionarios públicos para asegurar el respeto y la protección de los derechos de personas en situación de vulnerabilidad.

Decisión de primera instancia

La Defensoría del Pueblo, actuando en nombre de Zoila Gardenia Lainez Cabezas, presentó una acción de protección argumentando que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones ("CNT") habría vulnerado el derecho al buen vivir y otros derechos relacionados. Sin embargo, la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del cantón Santa Elena desechó la denuncia, por ende no se presentó el recurso de apelación y la sentencia se ejecutorió.

Posteriormente, el caso fue remitido a la Corte Constitucional y seleccionado el 9 de julio de 2020 debido a su gravedad y relevancia innovadora. La Corte conoció el caso bajo sus facultades de revisión, investigando las circunstancias detalladamente. Determinándose que su gravedad destaca al involucrar a una mujer adulta mayor con discapacidad y un único ingreso (pensión de montepío), quien fue afectada por una medida cautelar dentro de un proceso coactivo, lo que limitó el ejercicio de algunos de sus derechos. Además, es novedoso porque abre la puerta al análisis de cómo se concilian los objetivos del juicio coactivo con los derechos de personas en situaciones de vulnerabilidad.

Procedimiento ante la Corte Constitucional del Ecuador

1. El procedimiento del caso comenzó con la Defensoría del Pueblo presentando una acción de protección a favor de la accionante, alegando que

la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) vulneró su derecho al buen vivir y otros derechos relacionados. La Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del cantón Santa Elena rechazó la demanda, y al no interponerse recursos, la sentencia quedó ejecutoriada.

2. Posteriormente, el caso fue remitido a la Corte Constitucional y seleccionado el 9 de julio de 2020 por su gravedad y relevancia innovadora. La gravedad se debía a que involucraba a una mujer adulta mayor con discapacidad y un único ingreso (pensión de montepío), afectada por una medida cautelar en un juicio coactivo, limitando el ejercicio de algunos de sus derechos. La relevancia innovadora residía en la oportunidad de analizar cómo se concilian los objetivos del juicio coactivo con los derechos de personas en situaciones de vulnerabilidad.
3. El caso fue sorteado y asignado al juez Ramiro Ávila Santamaría, quien avocó conocimiento el 11 de diciembre de 2020 y convocó a una audiencia pública. Esta audiencia tuvo lugar el 21 de diciembre de 2020, donde se escuchó a las partes involucradas.
4. El 10 de enero de 2021, la accionante presentó escritos adicionales ampliando sus versiones sobre los hechos. El 11 de enero de 2021 se corrió traslado de estos escritos a las partes, y el 14 de enero de 2021 CNT remitió un escrito adicional. Finalmente, el 4 de febrero de 2021, la Tercera Sala de Revisión, conformada por la jueza Carmen Corral Ponce y los jueces Agustín Grijalva Jiménez y Ramiro Ávila Santamaría, aprobó el proyecto de sentencia presentado por el juez ponente.
5. En su análisis, la Corte examinó la situación de vulnerabilidad de la mujer adulta mayor con discapacidad y revisó la aplicación del juicio coactivo en el contexto de los derechos de personas en situación de vulnerabilidad.
6. Detallando los derechos de la demandante, la Corte Constitucional del Ecuador incluyó el derecho a recibir atención prioritaria y especializada, a una pensión de montepío conforme a estándares internacionales, acceso a servicios públicos eficientes con un trato adecuado, así como el derecho a

recibir información precisa sobre el contenido y las condiciones del cobro de una deuda.

7. Subrayando una violación constitucional, la Corte destacó que el Estado incurre en vulneración de derechos al prohibir cesar, embargar o retener prestaciones del seguro social.
8. Como medida de reparación, la Corte Constitucional ordenó a CNT, en colaboración con la Defensoría del Pueblo, llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con la prohibición constitucional de cesar, embargar o retener prestaciones del seguro social. Además, dispuso que tanto el Consejo de la Judicatura como la Defensoría difundan esta decisión entre los funcionarios públicos.

Con base en dicho recuento, uno de los *obiter dicta* destacados en esta sentencia es la discusión sobre el principio de debida diligencia. Se enfatiza la importancia de este principio procesal en relación con la tutela efectiva y el debido proceso. Según la sentencia, cualquier desviación de este principio constituye una violación al debido proceso, comprometiendo la integridad de los procedimientos judiciales y administrativos. Este punto subraya la necesidad de que las autoridades judiciales y administrativas actúen con diligencia y responsabilidad para garantizar la protección de los derechos fundamentales en todo momento.

Además, la sentencia aborda el derecho a una atención prioritaria para grupos vulnerables como personas adultas mayores, personas con discapacidad y aquellos en situación de riesgo. Se establece claramente la obligación del Estado de brindarles protección especial, asegurando que sus necesidades sean atendidas de manera preferencial y efectiva. Resaltándose de tal manera el compromiso constitucional de promover la inclusión y el bienestar de estos grupos vulnerables, instando a políticas públicas y medidas legislativas que garanticen su integración y acceso equitativo a los servicios sociales.

En otro aspecto, la sentencia también discute el proceso de ejecución coactiva por parte del Estado para el cobro de deudas. Se señala que este mecanismo es una potestad legítima del Estado, pero se subraya la importancia de que dicho

proceso se realice con altos estándares de calidad y eficiencia para satisfacción de los usuarios del servicio público. A tales efectos, la Corte recalca la responsabilidad del Estado de administrar sus recursos de manera transparente y eficaz, garantizando que las acciones coercitivas estén respaldadas por principios de legalidad y respeto a los derechos de los ciudadanos.

Seguidamente, en la *ratio decidendi* de la sentencia, la Corte abordó el derecho al montepío de una mujer adulta mayor con discapacidad, quien se vio directamente afectada por una medida cautelar en el contexto de un juicio coactivo. Esta medida cautelar, al limitar sus derechos, pone de relieve su vulnerabilidad particular y la necesidad imperiosa de proteger sus derechos fundamentales en cualquier procedimiento legal. El caso subraya la importancia de garantizar que las medidas cautelares no solo sean justas y proporcionales, sino también que no impidan indebidamente el ejercicio de los derechos de personas en situaciones de especial vulnerabilidad como la discapacidad y la edad avanzada.

En ese sentido, se abordó el principio de la debida diligencia como un deber esencial de los servidores judiciales. Este principio se vincula estrechamente con la tutela judicial efectiva y el debido proceso, pilares fundamentales de un sistema judicial justo y equitativo. La omisión o el incumplimiento del deber de debida diligencia por parte de los funcionarios judiciales no solo constituye una falta grave, sino que también compromete seriamente la efectividad de la administración de justicia y la protección de los derechos de las partes involucradas en cualquier litigio.

Además, fue examinado con detalle el derecho a la ejecutoriedad de las decisiones judiciales. Este derecho es esencial para asegurar que las decisiones judiciales sean efectivamente implementadas y respetadas por todas las partes involucradas. La negación injustificada de una acción de protección, sin un análisis adecuado y exhaustivo de las supuestas vulneraciones de derechos planteadas por la parte demandante, no solo afecta el acceso efectivo a la justicia, sino que también menoscaba la confianza en el sistema judicial y el Estado de Derecho en su conjunto.

En cuanto al *decisium*, se despliega en una serie de determinaciones cruciales que afectan directamente los derechos de Zoila Gardenia Lainez Cabezas. La Corte concluyó que la sentencia previamente emitida por la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia había vulnerado el derecho fundamental de Zoila Gardenia Lainez Cabezas a la tutela judicial efectiva. Esta vulneración se fundamentó en la falta de consideración adecuada de las circunstancias particulares de la demandante durante el proceso judicial.

Como resultado de esta constatación, la Corte decidió aceptar la acción de protección interpuesta por la accionante, revocando así la decisión adoptada por la Unidad Judicial. Esta revocación no solo rectifica la injusticia sufrida por la demandante, sino que también subraya la responsabilidad del sistema judicial en garantizar una protección efectiva de los derechos fundamentales de los ciudadanos, especialmente en casos que involucran aspectos tan sensibles como los derechos familiares y económicos.

Además, la sentencia incluye una observación crucial dirigida a la jueza que presidió el caso, enfatizando que no se consideró adecuadamente la naturaleza inembargable de la pensión recibida por la accionante. Este señalamiento destacó la necesidad imperiosa de que los jueces y juezas comprendan y apliquen correctamente las normativas constitucionales y legales que protegen los recursos económicos esenciales para el sustento y la estabilidad de las personas en situaciones vulnerables.

Como corolario, se ordenó la entrega de una cantidad de dinero equivalente a lo no percibido durante un periodo de precariedad económica y sufrimiento. Aunado a ello, la difusión de la sentencia entre los servidores del Consejo de la Judicatura y funcionarios encargados de garantizar derechos en servicios públicos, además del cumplimiento de todas las medidas de reparación en un plazo de seis meses y su comunicación a la Corte Constitucional al finalizar dicho plazo.

Problemas Jurídicos planteados por la Corte Constitucional

La Corte realizó un exhaustivo análisis jurídico de los hechos del caso, dividido en seis acápite fundamentales que abordaron diversos aspectos centrales.

En primer lugar, se consideró el derecho a la atención prioritaria, asegurando que los individuos tuvieran acceso oportuno y prioritario a los servicios necesarios. Seguidamente, se examinó el derecho a la pensión de montepío, garantizando la protección económica y social de los beneficiarios conforme a las disposiciones legales establecidas.

En tercer lugar, se evaluó el derecho a servicios públicos de calidad, subrayando la importancia de que todos los ciudadanos pudieran disfrutar de servicios eficientes y adecuados a sus necesidades básicas. El cuarto acápite se concentró en la obligación del Estado de saldar deudas pendientes y los derechos asociados a esta responsabilidad, asegurando un cumplimiento efectivo de las obligaciones financieras hacia los ciudadanos.

El quinto aspecto abordado fue el derecho a la tutela efectiva de derechos, enfocándose en garantizar que todos los individuos tuvieran acceso a mecanismos judiciales y administrativos que protegieran sus derechos fundamentales de manera efectiva y justa. Finalmente, el sexto acápite se dedicó a la reparación integral, buscando restituir de manera completa y equitativa los derechos afectados o vulnerados en el caso, asegurando así una justicia reparadora y satisfactoria para todas las partes involucradas.

Respecto al primer problema legal, la Corte Constitucional destacó que el montepío es una prestación social destinada a asegurar la subsistencia de los afiliados y sus beneficiarios en casos de vejez, invalidez o fallecimiento. Por ende, su embargo conlleva una afectación seria al derecho a la seguridad social.

En relación con el segundo problema legal, la Corte señaló que se vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva cuando el juez no evalúa adecuadamente las circunstancias particulares de la persona adulta mayor. Ordenar el embargo de su pensión sin considerar que es su única fuente de ingresos y que esto le impediría cubrir sus necesidades básicas constituye una violación.

La Corte Constitucional abordó un grave dilema legal al señalar que se menoscaba el derecho a una vida digna cuando el embargo de la pensión impide a la persona adulta mayor satisfacer necesidades esenciales como alimentación,

salud, vivienda y asistencia social. En respuesta a esta situación, la Corte determinó que se habían vulnerado los derechos fundamentales de la demandante. En consecuencia, ordenó al juez revocar la medida de embargo y devolver el monto embargado a la accionante. Estos desafíos legales destacados en la sentencia No. 889-20-JP/21 subrayan la importancia crucial de proteger los derechos de las personas adultas mayores. El embargo de la pensión de montepío puede tener repercusiones significativas en sus vidas, afectando su capacidad para cubrir necesidades básicas y garantizar una existencia digna.

La Corte estableció un precedente importante al afirmar que el montepío es una prestación social esencial que debe protegerse contra embargos. Además, sostuvo que el derecho a la tutela judicial efectiva debe garantizarse incluso en casos de vulnerabilidad.

Esta sentencia tiene implicaciones prácticas relevantes. En primer lugar, obliga a los jueces a evaluar adecuadamente las circunstancias de las personas adultas mayores antes de ordenar embargos en sus pensiones. En segundo lugar, podría motivar al Estado a adoptar medidas concretas, como reformas legislativas, para limitar el uso del embargo de pensiones y proteger los derechos de las personas adultas mayores.

Argumentos centrales de la Corte Constitucional en relación al derecho objeto de análisis

La Corte Constitucional determinó la violación de los derechos al montepío, a la tutela judicial efectiva y a una vida digna por parte de la demandante. La Corte fundamentó su decisión en los siguientes puntos clave:

1. El montepío, al ser una prestación social esencial, busca asegurar la subsistencia de los afiliados y beneficiarios en situaciones de vejez, invalidez o fallecimiento. Por consiguiente, el embargo de esta prestación implica una afectación severa al derecho a la seguridad social.
2. La vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva se materializa cuando el juez no evalúa de manera adecuada las circunstancias particulares de una persona adulta mayor, ordenando el embargo de su pensión sin tener en

cuenta que constituye su única fuente de ingresos, lo cual le impediría cubrir sus necesidades básicas.

3. En el caso de la vida digna, se vulnera este derecho cuando el embargo de la pensión de una persona adulta mayor obstaculiza su capacidad para satisfacer necesidades básicas como alimentación, salud, vivienda y asistencia social.

Además, la Corte Constitucional subrayó que las personas adultas mayores son un grupo de atención prioritaria y que sus derechos deben recibir una protección especial. En este contexto, el embargo de las pensiones de este grupo debería ser una medida excepcional, aplicable únicamente en situaciones estrictamente necesarias para garantizar el cumplimiento de una deuda.

En el caso específico que se analizó, la Corte consideró que el embargo de la pensión de la demandante era desproporcionado, ya que no era necesario para asegurar el cumplimiento de la deuda. En consecuencia, la Corte Constitucional determinó que los derechos de la demandante fueron vulnerados, ordenando revertir el embargo y devolver el dinero retenido a la persona afectada. Estos puntos clave subrayados por la Corte son cruciales para asegurar la protección de los derechos de las personas adultas mayores en Ecuador, reconociendo su vulnerabilidad y destacando la urgencia de garantizar una protección especial para sus derechos.

Medidas de reparación dispuestas por la Corte Constitucional

La Corte emitió las siguientes disposiciones de reparación:

1. Revocar la medida de embargo emitida por el juez de la causa.
2. Reembolsar a la demandante la cantidad embargada.
3. Instruir a CNT para que, en colaboración con la Defensoría del Pueblo, realice las acciones necesarias para cumplir con la prohibición constitucional de cesar, embargar o retener prestaciones del seguro social.
4. Ordenar al Consejo de la Judicatura y a la Defensoría del Pueblo que difundan esta sentencia entre los funcionarios públicos.

Estas medidas de reparación establecidas por la Corte Constitucional son cruciales para la salvaguarda de los derechos de las personas adultas mayores en Ecuador. Estas disposiciones reconocen que el embargo de las pensiones de este grupo poblacional debe ser una medida excepcional, aplicándose únicamente en casos estrictamente necesarios para garantizar el cumplimiento de una deuda.

En particular, la decisión de anular la medida de embargo impuesta por el juez de la causa es esencial para asegurar que la demandante continúe recibiendo su pensión y pueda satisfacer sus necesidades básicas. La orden de restituir a la demandante la cantidad embargada es crucial para compensar los perjuicios sufridos como resultado del embargo. Estas medidas dispuestas por la Corte Constitucional desempeñan un papel fundamental al garantizar que los jueces y los funcionarios públicos estén informados sobre los derechos de las personas adultas mayores y los apliquen adecuadamente.

Análisis Crítico a la Sentencia Constitucional

El caso No. 889-20-JP/21 es significativo en el contexto del estudio constitucional ecuatoriano por varias razones. Este caso involucra la protección de los derechos de los adultos mayores, un grupo de atención prioritaria, frente a procesos coactivos que pueden afectar su sustento económico y bienestar. Concretamente, el caso aborda la aplicación de principios constitucionales a situaciones específicas de vulnerabilidad, destacando la necesidad de adaptaciones especiales en el proceso coactivo para proteger a los adultos mayores.

En cuanto a su complejidad, involucra una interpretación detallada de derechos constitucionales, como la tutela judicial efectiva, la protección de ingresos vitales como la pensión de montepío, y el trato preferente a grupos vulnerables. Asimismo, la resolución del caso tiene un impacto directo en la vida de los adultos mayores, estableciendo precedentes para futuras situaciones similares.

Además, refuerza el compromiso del Estado con la protección de los derechos de los grupos vulnerables. A tales efectos, la sentencia crea precedentes importantes sobre cómo deben manejarse los casos que involucren a adultos

mayores en procesos coactivos, influenciando futuras interpretaciones y aplicaciones de la ley.

Con relación a la apreciación crítica de la argumentación, se evidencia como la Corte Constitucional utilizó una serie de argumentos para solucionar el caso, en razón de que la Corte recurrió a múltiples fuentes normativas y doctrinales, incluyendo la Constitución, tratados internacionales de derechos humanos, y precedentes jurisprudenciales. Este enfoque integral es positivo, ya que asegura una fundamentación sólida y contextualizada.

Asimismo, la sentencia mantiene una coherencia lógica en su argumentación, conectando claramente los derechos vulnerados con las medidas de protección necesarias. No obstante, se podría argumentar que, en algunos puntos, la Corte podría haber desarrollado más exhaustivamente la relación entre los derechos de los adultos mayores y la normativa específica aplicable al proceso coactivo. Adicionalmente, si bien la sentencia es comprensible y accesible, podría beneficiarse de un lenguaje más claro en algunas secciones para asegurar que todas las partes involucradas, especialmente los adultos mayores, puedan entender plenamente sus implicaciones y derechos.

Cabe destacar también como la Corte Constitucional empleó varios métodos de interpretación para resolver el caso, incluyendo la interpretación sistemática, al analizar el caso dentro del marco general de derechos constitucionales y principios de protección a grupos vulnerables. Sin embargo, también figuró la interpretación teleológica, al considerar el propósito de las normas y su aplicación práctica para proteger efectivamente a los adultos mayores, ello sin dejar de lado la interpretación literal, al aplicar de manera directa las disposiciones constitucionales y legales relevantes.

En este caso, la utilización de la interpretación teleológica resultó especialmente adecuada, dado que se buscaba garantizar que las normas no solo se apliquen literalmente, sino que también cumplan su objetivo de protección y promoción de los derechos humanos. Sin embargo, se podría argumentar que la Corte podría haber complementado su análisis con una interpretación comparativa,

examinando cómo otros sistemas jurídicos manejan situaciones similares para enriquecer su enfoque.

Conforme, a ello, asumiendo el rol de juez constitucional, una posible solución del caso debe centrarse entre otras cosas, priorizar la protección de los ingresos vitales, por ejemplo, al emitir una medida cautelar que prohíba la retención de la pensión de montepío, y con ello asegurar que el adulto mayor no quede desprotegido económicamente.

Aunado a ello, se debe garantizar el acceso a la información y asesoramiento legal, al establecer mecanismos para que los adultos mayores reciban información clara y asesoramiento legal gratuito sobre sus derechos y obligaciones en procesos coactivos. Como complemento, se debe instruir a las entidades públicas y privadas a desarrollar políticas específicas que aseguren un trato preferente y adecuado a las necesidades de los adultos mayores en todas las etapas del proceso coactivo.

A tales efectos, resulta igualmente necesario la promoción de programas de educación y sensibilización sobre los derechos de los adultos mayores entre los funcionarios públicos y la sociedad en general, para prevenir futuros abusos y discriminación. Por tal motivo, el Estado debe tomar acciones concretas para asegurar que las pensiones de los adultos mayores estén protegidas. Entre estas acciones se podría contemplar la creación de un fondo destinado a garantizar las pensiones o la modificación de las leyes procesales para restringir el embargo de estas.

CONCLUSIONES

1. En el marco del análisis de los derechos de los adultos mayores frente al proceso coactivo, debe considerarse fundamental la conceptualización del derecho a la atención prioritaria y especializada. Esto incluye el acceso al montepío, servicios públicos de calidad y la tutela judicial efectiva de derechos, al tener en cuenta que la propia Corte Constitucional ha desarrollado estos derechos, proporcionando un marco legal que protege a los adultos mayores en situaciones de coacción.
2. Los derechos abordados por el caso constituyen pilares esenciales para asegurar la dignidad, el bienestar y la seguridad, su conceptualización, respaldada por la jurisprudencia y las disposiciones legales pertinentes, contribuye a fortalecer las garantías jurídicas y a promover un trato justo y digno para los adultos mayores en todas las etapas del proceso coactivo. Sin embargo, resulta evidente que existen demoras significativas en la atención y resolución de problemas relacionados con los adultos mayores en trámites institucionales, lo que afecta negativamente su experiencia y bienestar. Estas demoras no solo causan frustración y estrés, sino que también pueden tener consecuencias más serias, como la pérdida de beneficios, retrasos en la recepción de pensiones o el incumplimiento de plazos legales.
3. A tales efectos, resulta igualmente pertinente abordar la aplicación del procedimiento coactivo a los adultos mayores como grupo de atención prioritaria, asegurando que se respeten sus derechos fundamentales. La calidad del servicio al cliente en trámites y servicios institucionales para adultos mayores es un aspecto crucial que requiere mejoras significativas, especialmente en la gestión de quejas, solución de problemas y provisión de información. La eficiencia y eficacia en el servicio al cliente son esenciales para garantizar que los adultos mayores puedan acceder a trámites y servicios institucionales sin enfrentar barreras innecesarias. Sin embargo, en muchos casos, se observan deficiencias que afectan negativamente la experiencia de este grupo vulnerable.
4. Conforme a ello, el caso de estudio sirve como un referente clave, estableciendo precedentes en el derecho procesal constitucional y los derechos de los adultos

mayores, garantizando que el procedimiento sea justo y respetuoso de sus necesidades específicas. El abordaje de la sentencia 889-20-JP/21 confirma la importancia de asegurar la calidad del servicio al cliente en trámites y servicios institucionales para adultos mayores. Es crucial mejorar la gestión de quejas, la solución de problemas y la provisión de información, asegurando que estos servicios sean accesibles y eficaces, en línea con los derechos procesales y constitucionales de los adultos mayores.

RECOMENDACIONES

Es crucial que las instituciones públicas y privadas implementen medidas para agilizar los procesos, como la simplificación de trámites, la capacitación del personal en atención a adultos mayores y el uso de tecnologías que faciliten la gestión y el seguimiento de los casos. La reducción de estas demoras no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también garantizará un acceso más equitativo y eficiente a los servicios esenciales.

Además, resulta esencial proporcionar acceso a información y asesoramiento legal de manera clara y accesible, y fomentar una cultura de respeto y apoyo hacia los adultos mayores en todos los niveles institucionales. Estas medidas no solo protegerán los derechos de los adultos mayores, sino que también mejorarán significativamente su calidad de vida, permitiéndoles vivir con dignidad y seguridad.

En ese contexto, resulta imperativo mejorar la gestión de quejas, implementando sistemas que permitan resolver problemas de manera ágil y efectiva, evitando demoras y confusiones. Además, la provisión de información debe ser clara, accesible y comprensible, considerando las posibles limitaciones auditivas, visuales y cognitivas de los adultos mayores, lo cual podría contribuir a la satisfacción de los usuarios, así como generar una mayor inclusión y equidad en el acceso a los servicios públicos.

A tales efectos, se deben implementar medidas que reduzcan las demoras en la atención y resolución de problemas en trámites institucionales que afectan a los adultos mayores. Se propone simplificar los procesos y requisitos para los trámites que afecten a personas adultas mayores, además de capacitar constantemente al personal en servicio al cliente y concienciar sobre las necesidades específicas de este grupo etario, aunado a la implementación de tecnologías de gestión de casos que permitan un seguimiento más eficiente y transparente de los trámites.

Se sugiere establecer un fondo específico destinado a asegurar la estabilidad financiera de las personas adultas mayores, como una medida concreta para garantizar su seguridad económica que proteja los ingresos de los adultos mayores.

frente a embargos y otras acciones legales. Además, es necesario reformar la legislación procesal para limitar estrictamente el uso del embargo de pensiones, asegurando que estas no sean retenidas en detrimento de la subsistencia del beneficiario. También es crucial proporcionar asesoramiento legal gratuito y accesible para los adultos mayores, ayudándoles a entender sus derechos y opciones en procesos coactivos.

REFERENCIAS

- Aberos, S., Cevallos, M., & Wilson, V. (2023). Límites y atribuciones de la administración pública en el procedimiento coactivo. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 71(1), 4884-4900.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4806
- Aguirre, J., & D'Ambrocio, D. (2023). Importancia de las medidas cautelares dentro del procedimiento coactivo en el Ecuador. *593 Digital Publisher*, 8(3), 747-755. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1824>
- Albuja, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. 86.
- Andrade, D., Araujo, E., Alcívar, F., & Soxo, J. (2020). La ponderación de derechos para las decisiones judiciales en Ecuador. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 8(Especial N° 2).
<https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/4463>
- Asamblea Nacional. (2009). *Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional. (2023). *Ley de Seguridad Social*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial n.º 449 del 20 de octubre de 2008. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Bernales, G. (2019). El acceso a la justicia en el sistema interamericano de protección de los derechos humanos. *Revista Ius et Praxis*, 25(3), 277-306.
<https://www.scielo.cl/pdf/iusetp/v25n3/0718-0012-iusetp-25-03-277.pdf>
- Borja, J. F. (2020). Las garantías constitucionales en el Ecuador: un análisis desde la teoría del derecho constitucional. *En Estudios constitucionales*, 18(2), 259-284.

- Camargo, R. (2022). Derechos humanos y dimensión social de personas vulnerables durante la pandemia por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*, 22(2), 127-136.
<https://doi.org/10.1016/j.acci.2020.11.007>
- Carrasco, M. (2020). La definición constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva. *Revista de Derecho Político (Universidad de Sevilla)*(107), 13-40. <https://hdl.handle.net/11441/95911>
- Carrasco, M. (2020). La definición constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva. *Revista de Derecho Político*(107), 13-40.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/95911/LA%20DEFINICI%C3%93N%200CONSTITUCIONAL%20DEL%20DERECHO%20A%20LA%20TUTELA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, J., Masache, C., & Durán, A. (2019). La aplicación del derecho público en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 350-360.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-350.pdf>
- Cayatopa, W., & Uriol, S. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089-1096.
<https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*(36), 35-54.
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Franco, V., Cárdenas, B., Tapia, J., & Herrera, B. (2021). Derecho de los adultos mayores a una vida digna y la intervención de trabajo Social Comunitario. *Polo del conocimiento*(5), 783. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2699>
- Galarza, D. E. (2021). Desarrollo Jurisprudencial de los Derechos de los Grupos de. 1-22.
- García, A. S. (2023). EL (AB)USO DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES CONSTITUCIONALES COMO MECANISMO DE ANULACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS. *Novedades Jurídicas*, 58.

- Hidalgo, S. L. (2019). Configuración de los derechos fundamentales y su contenido esencial en el constitucionalismo ecuatoriano. *Cuestiones Constitucionales*, 231.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/ij.24484881e.2019.41.13946>
- Lomparte, C. (2020). *El proceso coactivo y el derecho a la defensa*. Universidad San Pedro.
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f5f8b937-29e8-4bb7-8652-3f421e878f35/content>
- Maita, M., & Morales, M. (2023). La desproporcionalidad en el ejercicio de la potestad coactiva de las administraciones públicas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(2), 226-235.
<https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/download/589/585>
- Moreira, K. (2021). Vulneración del derecho de salud a grupos de atención prioritaria afiliados al seguro social obligatorio. 11.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13253>
- Novillo, L. (2019). LA INCLUSIÓN DE GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA EN PROYECTOS DE VINCULACIÓN DE LA SOCIEDAD. *Revista Conrado*, 15(67), 76.
- Organización de los Estados Americanos. (2019). *La Convención Interamericana sobre los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Washington, D.C: Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Peñaloza, V., & Aragadabay, J. (2021). METODOLOGÍA DE SOCIALIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES DEL DERECHO AL MONTEPIO. *Revista Boletín Redipe*, 1.
- Pozo, E., Garate, J., Cusi, P., & Quispe, A. (2020). Derecho de petición, derecho a información y a recibir servicios públicos de calidad. *Iustitia Socialis*, 8(5), 674–685. <https://doi.org/10.35381/racji.v5i8.659>
- Rodríguez, J., & Ormaza, J. (2022). Dimensiones asociadas al nivel de percepción ciudadana sobre los servicios públicos de la SENESCYT zonal 6 Ecuador.

593 *Digital Publisher CEIT*, 7(5-1), 436-449.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1517>

- Romero, E., Zúñiga, X., Tapia, D., Arana, A., & García, J. (2019). Atención a Grupos Prioritarios y Calidad de Vida, ¿Responsabilidad Social Universitaria?: Caso Parroquia Mariscal Sucre – Ecuador, 2017. *Publicando*, 17.
- Ronquillo, O., Borbor, F., & Montúfar, C. (2022). Los derechos y garantías constitucionales en Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, VIII(2), 4-16.
<https://doi.org/10.35381/cm.v8i1.690>
- Rubio, R. D. (2022). Derechos humanos y dimensión social de personas vulnerables durante la pandemia por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*, 22(2), 127-136.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acci.2020.11.007>
- Ruiz, D., & Cando, J. (2021). Inconstitucionalidad del art. 94 de la Ley de Seguridad Social y Violación del Derecho de Montepío. *Dilemas Contemporáneos*, IX(Especial). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.3010>
- Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223 p. 253
- Sentencia N°. 108-15-SEP-CC, 0672-10-EP (Corte Constitucional del Ecuador abril 08, 2015).
<https://portal.corteconstitucional.gob.ec/FichaRelatoria.aspx?numdocumento=108-15-SEP-CC>
- Sentencia No. 260-13-EP/20, CASO No. 260-13-EP (CORTE CONSTITUCIONAL DEL ECUADOR 01 de julio de 2020).
<https://portal.corteconstitucional.gob.ec/FichaRelatoria.aspx?numdocumento=260-13-EP/20>
- Sentencia No. 889-20-JP/21, 889-20-JP/21 (Corte Constitucional del Ecuador 10 de marzo de 2021).

http://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2Nhc nBldGE6J3RyYW1pdGUnLCB1dWlkOicxMWEwYmZmYS01OGFILTR mMjQtYjI1MC1hODYwNTVmMWJhNWUucGRmJ30=

- Tabares, L. (2020). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Editorial Universitaria.
- Urdaneta, A., López, J., & Borgucci, E. (2023). Percepción de calidad de servicios públicos en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1329-1350. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.28>
- Vivas, J. (2023). El contencioso de los servicios públicos como mecanismo ineficaz para garantizar la tutela judicial efectiva del derecho a servicios públicos domiciliarios de calidad en Venezuela. *Cuadernos de Derecho Local* (50). <https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.50.822>
- Zambrano, W. (2019). Garantías constitucionales y principios del proceso penal en la República de Ecuador. *Cuestiones Políticas*, 36(63), 109-132. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/3152>
- 7