

# FUNCIÓN JUDICIAL

## REPÚBLICA DEL ECUADOR

www.funcionjudicial.gob.ec

### UNIDAD JUDICIAL PENAL CON SEDE EN LA PARROQUIA IÑAQUITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA

**No. proceso:** 17294-2022-00783  
**No. de Ingreso:** 1  
**Acción/Infracción:** ACCIÓN DE PROTECCIÓN  
**Actor(es)/Ofendido(s):** CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES  
**Demandado(s)/Procesado(s):** BBANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

---

Fecha	Actuaciones judiciales
-------	------------------------

---

**29/12/2022**      **PROVIDENCIA GENERAL**

**12:04:14**

Agréguese al proceso el escrito presentado por CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES; el día 28 de diciembre de 2022, en atención al msimo se dispone: I.- En cuanto a la solicitud de los escritos presentados por el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL e INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; la peticionaria deberá acercarse a esta Unidad Judicial a revisar y de ser necesario obtener copias de los mismos y/o revisar los mismos a través del portal virtual puesto que los mismos se encuentra digitalizados.- En cuanto al registro de Dr. Daniel Andrés Chamorro Cañizares; como patrocinador dentro de la presente causa, el msimo se encuentra registrado en el sistema SATJE desde el auto de calificación puesto de la revisión de la demanda fj. 149 dicho abogado ha sido autorizado para actuar en representación de la peticionaria dentro de la presente causa.- Actúe el Dr. Fausto Paucar en calidad de secretario de esta Unidad Judicial.- NOTIFIQUESE.-

**28/12/2022**      **ESCRITO**

**13:32:00**

Escrito, FePresentacion

**28/12/2022**      **ADMITIR RECURSO DE APELACION**

**07:57:03**

VISTOS.- Dr. Geovanny Freire Coloma, en mi calidad de Juez encargado del despacho de la Abg. Paola Campaña Terán, avoco conocimiento de la presente causa.- Agréguese al proceso los escritos presentados por el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL e INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; el día 21 de diciembre de 2022; en atención a los mismos se dispone: I.- En el Cd anexo al escrito por secretaria otórguese copia del audio de audiencia de acción de protección al BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.- II.- Por haber interpuesto dentro del término de ley de conformidad con el Art. 76 numeral 7 literal m) de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 24 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, se concede el RECURSO DE APELACIÓN interpuesto, en consecuencia, por secretaría remítase el expediente debidamente organizado y foliado a una de las Salas de la Corte Provincial a fin de que el recurso sea resuelto.-Actúe el Dr. Fausto Paucar en calidad de Secretario de esta Unidad Judicial.- NOTIFIQUESE.-

**21/12/2022**      **ESCRITO**

**15:26:17**

ANEXOS, Escrito, FePresentacion

**21/12/2022**      **ESCRITO**

**08:42:23**

Escrito, FePresentacion

**21/12/2022**      **ESCRITO**

**08:41:48**

Escrito, FePresentacion

**21/12/2022            ESCRITO****08:40:59**

ANEXOS, Escrito, FePresentacion

**16/12/2022            ACEPTAR ACCIÓN****15:57:23**

VISTOS.- Ab. Paola Campaña Terán, en mi calidad de Jueza Titular de esta Unidad Judicial de conformidad de la resolución 114-2017 emitida por el Pleno del Consejo de la Judicatura, avoqué conocimiento de la presente causa, y por encontrarse en estado de resolver se emite la presente sentencia en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 inciso tercero y 15 numeral tres de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, la misma que se organiza de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 eiusdem. 1.- ANTECEDENTES : 1.1.- Identificación de la persona afectada: La persona afectada y accionante es la señora CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES. 1.2.- Identificación de la entidad contra las que se ha interpuesto la acción: Las entidades accionadas son el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS, en la persona del Director General Lic. Diego Salgado Rivadeneira, el BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, en la persona del Gerente General Mgsc. Carlos Julio Arosemena Durán y se contó con el señor Procurador General del Estado al tenor de lo dispuesto en el Art. 6 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado, quien no compareció a la audiencia y en atención a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, la misma fue reinstalada en ausencia del IESS y la Procuraduría General del Estado al encontrarse legalmente notificados con la convocatoria a audiencia. El IESS presentó una solicitud de diferimiento, cuando la audiencia ya había sido reinstalada, el mismo que se hizo conocer a la judicatura cuando la diligencia había concluido, por lo que la solicitud no pudo atenderse por haberse presentado de forma extemporánea. Es necesario indicar que el comportamiento procesal de la institución pública no se ha ajustado al principio de buena fe y lealtad procesal, e incluso ha incumplido con los mandatos emanados de esta autoridad. 1.3.- Los hechos materia de la acción: Con fecha 15 de noviembre del 2022, ingresa la acción de protección propuesta por la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, en contra del IESS y el BIESS, la misma que en particular se señala los siguientes hechos como materia de la acción: &ldquo;El 27 de enero del 2022, recibí un correo electrónico proveniente del banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), desde la dirección cobranzas.ph@biess.info.ec al cual adjuntaron el Oficio Nro. BIESS-NOT-AD-PQ1455-2022, en el cual textualmente señalaron: &ldquo;Por medio del presente, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Biess, le informa que, al 15 de diciembre de 2021, usted registra 3622 días de retraso en el pago de su préstamo quirografario, con valor vencido de USD 5089,23&rdquo; La recepción de dicha notificación me sorprendió de sobremanera, por cuanto yo nunca he solicitado un préstamo quirografario al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cartera actualmente a cargo del BIESS. Posteriormente, procedí a dirigirme al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a consultar respecto del correo en referencia pensando que había un error; en la institución no me proporcionaron información oportuna y eficaz, más allá de que debía ingresar a la página del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Al acceder a la página web pude verificar que en la misma consta una deuda con detalle de un préstamo quirografario que aparentemente yo había solicitado el 19 de mayo del 2011, bajo el número de préstamo 2056595, por un valor de USD 23272,25; a un interés del 9,47% y con un líquido a recibir por el valor de USD 13.163,51. Conforme la información constante en la página del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el valor del préstamo que aparentemente fue solicitado por mí, hecho que niego absolutamente, fue depositado en una cuenta de ahorros que fue abierta a mi nombre en el Banco Nacional de Fomento hoy &ldquo;en liquidación&rdquo; signada con el número 0020345492. Debido a los hechos anotados acudí a Banecuador que actualmente maneja la cartera del Banco de Fomento &ldquo;en liquidación&rdquo; y presenté el reclamo incidencia número 109941, señalando que yo nunca he aperturado y/o mantenido una cuenta de ninguna naturaleza en esa institución. Mediante oficio número BANECUADOR-UNAC-2022-0131-OF de 15 de febrero del 2022, la Gerente de Atención al Cliente contestó mi solicitud y me remitió vía correo electrónico, copia de la documentación con la cual el 19 de mayo del 2011, se abrió la cuenta de ahorros número 0020345492 en el Banco Nacional de Fomento. En dicha documentación se aprecia que la misma fue abierta por una persona que presentó en el Banco una cédula de ciudadanía con el mismo número que aquel que me corresponde a mí, a la vez que en la misma se hacen constar mis dos nombres y apellidos, teniendo que advertir, que el código dactilar, los nombres de los padres, lugar y fecha de nacimiento, foto y firma constante en dicho documento no son las mías. En dicha documentación, adicionalmente se aprecia que el ciudadano Ángel Klever Romero Romero, con cédula de ciudadanía número 1102666458, certifico que la persona que utilizando una cédula de ciudadanía aparentemente falsa, en la que constaban mis nombres y mi número de cédula, manifestó que esa persona se encontraba domiciliada en su casa de habitación, ubicada en Francisco Cumbucuos y Pasaje s/n (barrio San Vicente) de la ciudad de Loja, ciudad en la que nunca he mantenido domicilio ni residencia. El 18 de abril del 2022, con número de trámite BIESS.SGDB-2022-3225-E, presenté el correspondiente reclamo al Gerente General del BIESS indicando que con la documentación que agregué al referido reclamo y que agrego a la presente y que me fue entregada por Banecuador, se aprecia que personas desconocidas han utilizado un documento falso, puesto que en el mismo constan mis nombres y apellidos; así como el número de cédula de ciudadanía que me corresponde a mí; y han procedido a solicitar un préstamo quirografario al Instituto

---

**Fecha                      Actuaciones judiciales**

---

Ecuatoriano de Seguridad Social; a la vez que han aperturado una cuenta de ahorros en el Banco de Fomento hoy &ldquo;en liquidación&rdquo;; con el fin de que los valores fraudulentamente obtenidos y provenientes de referido préstamo sean depositados en la referida cuenta de ahorros, siendo preciso mencionar que la referida cuenta fue utilizada únicamente para el cometimiento del referido ilícito. De igual modo en el reclamo presentado al Gerente del BIESS manifesté que los hechos relatados me han ocasionado evidente perjuicio puesto que el BIESS, descontó parcialmente los valores de dicho préstamo de valores de mi propiedad; y que estaban depositados en esa entidad y bajo su custodia en mi fondo de cesantía; y a la vez han ocasionado que: (i) esa entidad me requiera el pago de valores que no fueron descontados de dicho fondo, por una deuda que jamás fue adquirida por mí; (ii) se bloqueen mis fondos de reserva a fin de que los mismos garanticen el préstamo quirografario que no solicité&hellip; Mediante correo electrónico remitido a mi abogada, María Belén Córdova de 22 de junio del 2022, la Ing. Paola Arauz Vicente, Directora de atención y requerimientos del usuario financiero, en oficio Nro. BIESS-DARU-2022-0364-OF el 17 de junio del 2022, en relación al reclamo señalado se limitó a señalar; &ldquo;El Biess concedió un crédito quirografario a la señora Calderón en función de lo establecido en el Manual de Crédito vigente a esa fecha. La señora Calderón generó un crédito quirografario por el valor de USD 13.272,25 mismo que fue transferido a la cuenta bancaria registrada y validada en el IESS. El valor del crédito quirografario fue transferido a la cuenta de ahorros número 2034492 del Banco de Fomento. En el artículo 22 de la Ley de BIESS-Prohibiciones.- Se prohíbe al Banco: &ldquo;&hellip;Condonar las obligaciones a favor del Banco;&hellip;&rdquo; El Crédito quirografario de la señora Calderón no pasó por estado PDA por cuanto no hay documentación que se haya solicitado para la aprobación del mismo&hellip;&rdquo; Ante la respuesta emitida por el BIESS, mediante correo electrónico de 29 de julio del 2022, se remitió el correspondiente reclamo al Defensor del Cliente, quien convocó a audiencia de conciliación que tuvo lugar el 11 de agosto del 2022&hellip; En dicha audiencia los funcionarios del BIESS señalaron que l concesión del préstamo quirografario, que como he manifestado, fue obtenido fraudulentamente por una persona que manipuló mis claves y que suplantó mi identidad, no sería de su responsabilidad ya que el proceso de validación de información; validación de cuenta pertenece al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y no al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; por lo que consideraron que cualquier reclamo debía ser dirigido al Instituto Ecuatoriano se Seguridad Social, habiendo adicionalmente señalado que el BIESS continuará con cualquier proceso de cobro que fuera necesario para cobrarme los valores por un préstamo que no fue obtenido por mí; y que esa entidad concedió sin verificar mi identidad. Debido a que el BIESS, deslindó sus responsabilidades en la audiencia de conciliación referida anteriormente, el Defensor del Cliente procedió a remitir el reclamo a la Superintendencia de Bancos el 6 de septiembre del 2022&hellip; Es preciso mencionar que, hasta la presente fecha la Superintendencia de Bancos no ha emitido resolución sobre el reclamo presentado. Debido a que el BIESS señaló reiterada y específicamente en la audiencia de conciliación que tuvo lugar el 11 de agosto del 2022, que el ente debía responder por el mal uso de mis siguientes peticiones&hellip; En relación a dicha petición el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, me remitió vía Quipux los oficios BIESS-DBE-2022-0380-OF de 6 de septiembre del 2022 y Nro. IESS-CPPRTRFRSDP-2022-4780-O de 20 de septiembre del 2022. En los mismos no confirió la información requerida y se limitó a señalar en el oficio Nro. BIESS-DBE-2022-0380-OF de 6 de septiembre del 2022 lo siguiente: &ldquo;Al respecto me permito indicar que se la señora EULALIA DE LAS MERCEDES CALDERON CHIRIBOGA, con número de cédula 1701956961, mantiene préstamo en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social&hellip; Adicional informamos que los préstamos quirografarios son créditos que se generan a través de la página web [www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec) ingresando el número de cédula de ciudadanía y clave; la clave es personal e intransferible y el dinero es acreditado directamente a la cuenta bancaria registrada en el IESS. A su vez el oficio Nro. IESS-CPPRTRFRSDP-2022-4780-O de 20 de septiembre del 2022, en relación con mi solicitud de que se me confiara copia certificada o materializada de la documentación que respalde el bloqueo de mis fondos de reserva en garantía de préstamo quirografario, se limitaron a indicar que: &ldquo;Se ha procedido a verificar la cuenta personal de la afiliada Calderón Chiriboga Eulalia de las Mercedes, con CI 1701956961 y se remite en adjunto la parte inicial de la misma, que se obtiene del sistema, misma que tiene acceso la afiliada en todo momento con cédula y clave personal&hellip;&rdquo; Finalmente debo informar a su autoridad que además de haber presentado reclamos tanto al BIESS como al IESS, procedí a presentar la correspondiente denuncia en la Fiscalía General del Estado, el 27 de enero del 2022, por el delito de estafa y suplantación de identidad, a fin de que se identifique a los responsables que utilizaron mis claves y falsearon mi cédula de ciudadanía para obtener el préstamo quirografario. Sin embargo, hasta la presente fecha, la Fiscalía ha despachado como única diligencia el rendimiento de mi versión ante la Policía Judicial. Con relación al acto violatorio que produjo el daño, este es el préstamo quirografario No. 2056595, sobre el cual no existe ninguna constancia de su realización, del cumplimiento de requisitos para su otorgamiento; y principalmente los efectos que se han generado del mismo, pues como consta de las materializaciones adjuntas, se desprende que se ha realizado una liquidación por débito de mi fondo de cesantía, habiéndose descontado la cantidad de USD 7.147.55 (SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE CON 55/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA). Valores que no representan la totalidad de la deuda, pues como consta de las notificaciones del BIESS, actualmente mantengo valores pendientes de pago por USD 5.089,23 (CINCO MIL OCHENTA Y NUEVE CON 23/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA) De igual manera se ha procedido a bloquear mis fondos de reserva por la cantidad de USD 9.530,82 (NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA CON 82/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)&hellip;&rdquo; 1.4.- Los derechos presuntamente vulnerados: se invoca como derechos presuntamente vulnerados los siguientes: a.- El derecho a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador. b.- El derecho a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el

---

**Fecha                      Actuaciones judiciales**

---

artículo 66 numeral 19 de la Constitución de la República del Ecuador. c.- El derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 de la CRE. d.- El debido proceso en la garantía de defensa, establecidos en el artículo 76 numeral 7 literales a) y h) de la Constitución de la República del Ecuador. c.- El derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución. 1.5.- Pretensión: la pretensión concreta de la accionante es la siguiente: &ldquo;En virtud de los fundamentos expuestos con claridad en la presente acción constitucional solicito a usted señor juez: 8.1.- Que en sentencia se declare la vulneración del derecho constitucional a la seguridad jurídica, derecho de protección de datos personales en uso de medios electrónicos, derecho al debido proceso en la garantía a la legítima defensa, derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, y derecho a acceder a servicios públicos de calidad. Constantes en los artículos 82, 66 numerales 19 y 25, 76 numeral 7 literales a) y h); 35 y 36 de la Constitución de la República del Ecuador. 8.2.- Que a su vez se deje sin efecto el acto violatorio de derechos constitucionales que se constituyó al haberse otorgado el préstamo quirografario Nro. 2056595, sin haberse respetado mis garantías provenientes de los derechos a la seguridad jurídica derecho de protección de datos personales en uso de medios electrónicos, derecho al debido proceso en la garantía a la legítima defensa, derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, y derecho a acceder a servicios públicos de calidad; y en consecuencia el BIESS me reintegre la cantidad de USD 7.147.55 (SIETE MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE CON 55/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), descontado arbitrariamente de mi fondo de cesantía, pues es evidente que las entidades accionadas tanto en el otorgamiento del crédito quirografario, como en el posterior embargo de mi fondo de cesantía, incurrieron en grave error y negligencia. 8.3.- Que a su vez se deje sin efecto el acto violatorio de derechos constitucionales que se constituyó al haberse otorgado el préstamo quirografario Nro. 2056595 sin haberse respetado mis garantías provenientes de los derechos a la seguridad jurídica derecho de protección de datos personales en uso de medios electrónicos, derecho al debido proceso en la garantía a la legítima defensa, derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, y derecho a acceder a servicios públicos de calidad; y en consecuencia, se ordene que las entidades demandadas DESBLOQUEEN MI FONDO DE RESERVA, en el cual se encuentra el valor de USD 9.530,82 (NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA CON 82/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA); 8.4.- Que a su vez se transfieran los fondos de reserva que mantengo en el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a la cuenta número 53149-9 del Banco del Pacífico, a nombre de EULALIA DE LAS MERCEDES CALDERON CHIRIBOGA, con cédula de ciudadanía Nro. 1701956961. 8.5.- Que como medida de reparación se ordene al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no contactarme a través de ningún medio de comunicación, sea electrónico o físico, con relación al cobro del préstamo quirografario Nro. 2056595, pues el presente hostigamiento me ha producido un grave estrés a mi avanzada edad; y que en consecuencia se inhiban de iniciar cualquier procedimiento coactivo encaminado a cobrar el valor que sostienen estaría pendiente de pago por un préstamo que fue fraudulentamente obtenido&hellip;&rdquo; 2.- FUNDAMENTOS DE HECHO : Relación de los hechos probados relevantes para la resolución : 2.1.- Obra del expediente de fojas 1 del expediente la cédula de ciudadanía de la señora CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES, con número 170195696-1, nacionalidad ecuatoriana, estado civil divorciada, padre Calderón Abdón, madre Chiriboga Mercedes, nacida el 30 de abril del 1941 en Chimborazo Riobamba, código de huella dactilar V4433V4442. 2.2.- De fojas 5 a 28 obra la materialización de los documentos remitidos por Banecuador sobre la apertura de la cuenta de ahorros en el Banco Nacional de Fomento número 0020345492, dentro de las cuáles obra copia de la cédula de ciudadanía de la señora CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES, con número 170195696-1 nacionalidad ecuatoriana, estado civil divorciada, padre Calderón José, madre Chiriboga Valeria, nacida el 30 de abril del 1985 en Santo Domingo de los Tsachilas Santo Domingo, código de huella dactilar V134311442. 2.3.- Obra del expediente de fojas 30 a 33 obra la materialización del oficio Nro. BIESS-NOT-AD-PQ1455-2022, de fecha 27 de enero del 2022, el mismo que informa que la accionante mantiene 3622 días de retraso en el pago de su préstamo quirografario con un valor vencido de USD 5089,23. 2.4.- De fojas 35 a 38 obra la materialización del oficio Nro. BIESS-NOT-AD-PQ1455-2022, de fecha 8 de febrero del 2022, el mismo que informa que la accionante mantiene 3622 días de retraso en el pago de su préstamo quirografario con un valor vencido de USD 5089,23. 2.5.- De fojas 40 a 43 obra la materialización del oficio Nro. BIESS-NOT-AD-PQ-2022, de fecha 1 de abril del 2022, el mismo que informa que la accionante mantiene 3622 días de retraso en el pago de su préstamo quirografario con un valor vencido de USD 5089,23. 2.6.- De fojas 44 a 48 obra la materialización de la página web del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la señora CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES, con número de cédula de ciudadanía 170195696-1, en el mismo que registra haberse concedido un préstamo por USD 13.272,25 el 19 de mayo del 2011, acreditado en la cuenta de ahorros del Banco de Fomento Nro. 0020345492, con dividendos a cancelarse desde mayo del 2011 a mayo del 2012, manteniéndose en mora las cuotas 8 a 12, la última de las cuáles debía ser cancelada en mayo del 2012. 2.7.- De fojas 49 a 55 obra la materialización del oficio Nro. BIESS-DARU-2022-0364-OF de 17 de junio del 2022, el mismo que señala lo siguiente: &ldquo;Asunto: Suplantación de Identidad solicitud de información Sra Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga CC. 1701956961&hellip; se valida en el sistema que usted tiene un crédito quirografario&hellip; El Biess concedió un crédito quirografario a la señora Calderón en función de lo establecido en el Manual de Crédito vigente a esa fecha. La señora Calderón generó un crédito quirografario por el valor de USD 13.272,25 mismo que fue transferido a la cuenta bancaria registrada y validada en el IESS. El valor del crédito quirografario fue transferido a la cuenta de ahorros número 2034492 del Banco de Fomento. En el artículo 22 de la Ley de BIESS-Prohibiciones.- Se prohíbe al Banco: &ldquo;&hellip;Condonar las obligaciones a favor del Banco;&hellip;&rdquo; El Crédito quirografario de la señora Calderón no pasó por estado PDA por cuanto

---

<b>Fecha</b>	<b>Actuaciones judiciales</b>
--------------	-------------------------------

---

no hay documentación que se haya solicitado para la aprobación del mismo&hellip;&rdquo; 2.8.- De fojas 61 a 64 obra el informe INF-DICA-2022-035 de fecha 20 de septiembre del 2022, el mismo que señala: &ldquo;Estados de crédito, no se registra PDA&hellip; &ldquo; a fojas 62 obra en informe una información que se presenta como contradictoria, la misma señala que se ha generado un desembolso de USD 13272,25 en la cuenta de ahorros número 20345492 del Banco de Fomento el 19 de mayo del 2011 y consta un cuadro en el que se indica como fecha de registro el 19 de mayo del 2011 por la funcionaria APOLO PINZA ESPERANZA JANETH, la misma que registra una anulación el 6 de junio del 2016. Que la implementación del sistema de auditorías se implementó en el BIESS a partir del 19 de agosto del 2013 y que no hay respaldos de la información del IESS. Que la tabla histórica de bloqueos de cuenta se iniciaron el 28 de enero del 2022 registro inicial, que los registro de tabla auditoria login/logout de la aplicación inicial el 28 de enero del 2022, que la histórica de auditoria registra ingresos el 19 de enero del 2014 y no hay otros registros. Que la verificación en Registro Civil se implementó el 8 de mayo del 2013. 2.9.- De fojas 66 a 68 obra el Informe del caso señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga de 22 de septiembre del 2022, el mismo que señala en las conclusiones que sobre el caso se requiere más información y que quien debe resolver sobre el presunto fraude es la Fiscalía General del Estado. 2.10.- De fojas 71 obra el Informe de la Subgerencia de Crédito por un presunto fraude señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga de 20 de septiembre del 2022, el mismo que señala que la señora Calderón al momento de la solicitud del crédito se encontraba como afiliada activa aportando para la Empresa Pública de Exploración y Explotación de Hidrocarburos, el mismo que fue aprobado y acreditado en la cuenta registrada en el mes de mayo del 2011, que con fecha 3 de noviembre del 2011 se ejecutaron las garantías para el pago de los dividendos de junio a noviembre del 2011 y las cuotas de diciembre del 2011 a mayo del 2012, se encuentran pendientes hasta la actualidad. Que al IESS le corresponde la validación de la generación de la clave de los afiliados. Que se requiere más información de los acontecimientos y que los fraudes registrados en la entidad han sido resueltos por la Fiscalía General del Estado. 2.11.- De fojas 103 a 109 obra la denuncia presentada por la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga en la Fiscalía General del Estado por el delito de ESTAFA con fecha 14 de abril del 2022. 2.12.- De fojas 129 obra la impresión de la cuenta individual de Fondos de Reserva de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, los mismos que se encuentran bloqueados por mantener un crédito vigente. 2.13.- De fojas 162 del proceso obra la boleta de la Superintendencia de Bancos con la admisión a trámite del proceso administrativo de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga. 2.14.- De fojas 424 a 426 obra del proceso la materialización de los roles de pago de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga de enero a diciembre del 2011, en los cuáles no se registra descuentos pro créditos en el BIESS. 2.15.- De fojas 434 a 445, obra del proceso en Informe Número BIESS-IF-SCRE-0268-2022 de 23 de noviembre del 2022, el mismo que en lo principal señala: 1.- Que los asegurados en el 2011 debían tener la cédula de identidad actualizada, tener un usuario y clave de acceso a la aplicación web la misma que era generada en el IESS, tener registrados los datos personales y de contacto del asegurado en el sistema de afiliación del IESS. Aperturar una cuenta bancaria en una institución financiera regulada por la Superintendencia de Bancos. Tener una cuenta bancaria registrada por el IESS en el aplicativo web, en donde se desembolsa el crédito y tener una cuenta aprobada en el IESS por un funcionario de atención al cliente, la fecha de aprobación en el caso fue el 19 de mayo del 2011 a las 12h35. Se indica que no se realizaron los cobros a través de descuento de la remuneración directamente por el empleador ya que los cinco primeros dividendos se encontraban en comprobante de pago individual, los que no fueron cancelados y por ello se ejecutaron las garantías luego de transcurridos 90 días de mantenerse en crédito impago, el mismo que es un proceso de débito automático. Que no se abrieron procesos coactivos porque los créditos quirografarios se respaldan en garantías y ante el incumplimiento se ejecutan las mismas, por lo que no prevén cobranza judicial ni extrajudicial. 3.- COMPETENCIA: La Jueza de la Unidad Judicial Penal con sede en la parroquia Ñaquito, del Distrito Metropolitano de Quito, que conoce la causa es competente para conocer y resolver la presente acción de protección de conformidad con lo establecido en el Art. 86 numeral 2 de la Constitución vigente, el Art. 7 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional y la Resolución 114-2017, emitida por el Pleno del Consejo de la Judicatura. 4.- VALIDEZ PROCESAL: En la tramitación de la presente causa no se advierte omisión de solemnidad sustancial que influya o pueda influir en la decisión de la causa por lo que se declara su validez procesal, constitucional y legal. 5.- FUNDAMENTOS DE DERECHO .- Argumentación jurídica que sustenta la resolución: 5.1.- Requisitos de la Acción de Protección: La Constitución en el artículo 88 establece el objeto de la Acción de protección y señala: &ldquo;La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución , y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial , contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de un particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.&rdquo; (Lo resaltado es mío) De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales en el artículo 40 la Acción de Protección procede cuando concurren los siguientes requisitos: 1. Violación de un derecho constitucional; 2. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el artículo siguiente; y, 3. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado. 5.2- Violación de un Derecho Constitucional: En atención a los hechos que se reputan como atentatorios a los derechos constitucionales de la accionante y que han sido trascritos en los antecedentes, se alega la vulneración de los siguientes derechos: a.- El derecho a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador. b.- El derecho a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19 de la

---

**Fecha                      Actuaciones judiciales**

---

Constitución de la República del Ecuador. c.- El derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, conagrado en el artículo 35 de la CRE. d.- El debido proceso en la garantía de defensa, establecidos en el artículo 76 numeral 7 literales a) y h) de la Constitución de la República del Ecuador. e.- El derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución. Respecto a los mismos se realiza el siguiente análisis: 5.2.1.- El derecho a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, se indica que se ha vulnerado este derecho al no haberse cumplido por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el BIESS, la normativa interna establecida para la concesión de las claves y el otorgamiento del crédito. La Seguridad Jurídica, es aquel derecho que garantiza el respeto de las normas contenidas en la Constitución de la República y la sujeción de las autoridades al ordenamiento jurídico, por lo que permite que las personas tengan certeza que ellas respeten sus derechos. La Corte Constitucional, en la sentencia N.º 204-16-SEP-CC, emitida en el caso N.º 1153-11-EP indicó: “...la seguridad jurídica representa el elemento esencial y patrimonio común dentro de un estado constitucional de derechos y justicia, la cual garantiza ante todo el respeto a la Norma Suprema, así como una convivencia jurídicamente ordenada, una certeza sobre el derecho escrito y vigente, así como el reconocimiento y la provisión de la situación jurídica. Para aquello, se prevé que las normas que formen parte del ordenamiento jurídico se encuentren determinadas previamente, debiendo ser claras y públicas, teniendo siempre la certeza de que la normativa existente en el ordenamiento jurídico, será aplicada cumpliendo ciertos lineamientos que generan la confianza acerca del respeto de los principios, derechos y disposiciones consagrados en el texto constitucional...”. De los recaudos procesales se desprende que a la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga el BIESS le otorgó un crédito quirografario por USD 13272,25 el 19 de mayo del 2011, el mismo que fue otorgado de conformidad con el Manual de Crédito del BIESS de 18 de noviembre del 2010 ratificado el 23 de febrero de 2011 el mismo que establece en el artículo 2.2.1 “...SOLICITUD DE CREDITO.- Los afiliados activos, jubilados y pensionistas sujetos de crédito podrán presentar las respectivas solicitudes, única y exclusivamente a través del portal del BIESS [www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec) con la utilización de la cédula del peticionario y su clave de acceso otorgada por el IESS. El contenido de la solicitud y su aplicación por medios informáticos, constituyen mutuas evidencias y respaldos del crédito concedido o negado. Igualmente representan la autorización expresa del sujeto de crédito para el cobro de los dividendos, la constitución y ejecución de garantías; y, otras que corresponda...”. De fojas 61 a 64 obra el informe INF-DICA-2022-035 de fecha 20 de septiembre del 2022, el mismo que señala: “Estados de crédito, no se registra PDA...”; a fojas 62 obra en el informe una información, la misma señala que se ha generado un desembolso de USD 13272,25 en la cuenta de ahorros número 20345492 del Banco de Fomento el 19 de mayo del 2011 y consta un cuadro en el que se indica como fecha de registro el 19 de mayo del 2011 por la funcionaria APOLO PINZA ESPERANZA JANETH, la misma que registra una anulación el 6 de junio del 2016. Que la implementación del sistema de auditorías se implementó en el BIESS a partir del 19 de agosto del 2013 y que no hay respaldos de la información del IESS. Que la tabla histórica de bloqueos de cuenta se iniciaron el 28 de enero del 2022 registro inicial, que los registro de tabla auditoria login/logout de la aplicación inicial el 28 de enero del 2022, que la histórica de auditoria registra ingresos el 19 de enero del 2014 y no hay otros registros. Que la verificación en Registro Civil se implementó el 8 de mayo del 2013. La información que presenta el BIESS indica que se otorgó el crédito, que se acreditó en una cuenta, que posteriormente se realizó una anulación en el 2016, la misma que no se explica ni detalla pero que obra dentro del expediente y que no cuenta con respaldos de la información del IESS, adicionalmente se indica que los registros de ingresos a la aplicación inician el 28 de enero del 2022, por parte de la usuaria. La institución señala que el 2011, no se llevaba respaldos de la concesión de claves en el IESS, lo cual es de absoluta responsabilidad de aquella institución y sus funcionarios y que no se cuenta con la información de ingreso a la aplicación en ese año porque los sistemas de auditoría se implementaron a partir del 2013. Es decir que la institución no acreditó que se haya realizado el ingreso al portal del BIESS por parte de la accionante en fechas anteriores al 28 de enero del 2022. Si bien todos los informes señalan que se cuenta con una solicitud de crédito de esa fecha, que fue aprobada por la institución, sin PDA que es un proceso de validación que este tipo de crédito no requirió ni fue aplicado, que el dinero fue desembolsado en la cuenta registrada en el IESS, que se ejecutaron las garantías porque esa es la naturaleza del crédito el mismo que no prevé que se inicien procedimientos coactivos, no ha podido justificar el acceso de la accionante para realizar la solicitud de crédito en las fechas indicadas. Por otro lado, pese a que se solicitó información al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para identificar como fueron otorgadas las claves y registradas las cuentas en esta institución en el caso de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, esta institución incumpliendo el mandato judicial, no presentó información alguna, incluso no asistió a la reanudación de la audiencia de acción de protección, y de forma desleal presentó un escrito de diferimiento que fue ingresado con posterioridad a la hora de reanudación de la audiencia. La información solicitada también requería que se informe los nombres de los funcionarios IESS que fueron responsables de cada fase del proceso tanto en el IESS como en el BIESS, lo que tampoco ha sido informado por parte de las instituciones, estableciéndose una suerte de encubrimiento a procesos que se evidencian irregulares por decir lo menos. Es necesario en este punto identificar que dentro de la información remitida por el BIESS sobre las actuaciones del crédito otorgado a la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, existe una anulación en el año 2016 el 6 de junio, información que no fue explicada, el IESS y el BIESS, determinaron que la normativa interna exigía una validación de la identidad por parte de los funcionarios del IESS para la entrega de las claves y validación de la cuenta, de lo cual no existe constancia procesal alguna. El artículo 16 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional en el inciso cuarto señala: “...Se presumirán ciertos los hechos de la demanda cuando la entidad pública accionada no demuestre lo contrario o no suministre la información solicitada, siempre que de

otros elementos de convicción no resulte una conclusión contraria&hellip;&rdquo; En la causa materia de análisis el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no ha demostrado que se haya realizado una validación de la identidad de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, al momento de realizar el otorgamiento de la clave y el registro y aprobación de la cuenta, aunque dicha información fue solicitada no fue suministrada, por otro lado el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, no ha podido acreditar que se realizó un ingreso al sistema con la clave y usuario de la afiliada el día de la solicitud del crédito e informa claramente que la afiliada ha realizado ingresos a partir del 28 de enero del 2022. Siguiendo con el análisis, de fojas 434 a 445, obra del proceso en Informe Número BIESS-IF-SCRE-0268-2022 de 23 de noviembre del 2022, el mismo que en lo principal señala: 1.- Que los asegurados en el 2011 debían tener la cédula de identidad actualizada, tener un usuario y clave de acceso a la aplicación web la misma que era generada en el IESS, tener registrados los datos personales y de contacto del asegurado en el sistema de afiliación del IESS. Aperturar una cuenta bancaria en una institución financiera regulada por la Superintendencia de Bancos. Tener una cuenta bancaria registrada por el IESS en el aplicativo web, en donde se desembolsa el crédito y tener una cuenta aprobada en el IESS por un funcionario de atención al cliente, la fecha de aprobación en el caso fue el 19 de mayo del 2011 a las 12h35. Se indica que no se realizaron los cobros a través de descuento de la remuneración directamente por el empleador ya que los cinco primeros dividendos se encontraban en comprobante de pago individual, los que no fueron cancelados y por ello se ejecutaron las garantías luego de transcurridos 90 días de mantenerse en crédito impago, el mismo que es un proceso de débito automático. Que no se abrieron procesos coactivos porque los créditos quirografarios se respaldan en garantías y ante el incumplimiento se ejecutan las mismas, por lo que no prevén cobranza judicial ni extrajudicial. De la revisión de las piezas procesales y los informes del BIESS, se determina que el crédito concedido a la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, no fue cobrado a través de su rol de pagos, la explicación del BIESS, es que fueron generados comprobantes de pago individual en los cinco primeros dividendos, de los dividendos restantes no se indica nada. En el artículo 2.2.2 el Manual de Crédito señala: &ldquo;PAGO DE LOS DIVIDENDOS.- El pago de los dividendos por parte del deudor se efectuará mensualmente a través del Sistema de Historia Laboral del IESS, para lo cual el empleador descontará lo que corresponda, en su calidad de agente de retención, de acuerdo a lo establecido en el artículo 78 de la Ley de Seguridad Social. Cuando el afiliado pierda su relación de dependencia, a efecto de deslindar responsabilidad por parte del patrono, el empleador se obliga a dar aviso al IESS, en el término de tres días contados a partir de la fecha de su salida. A los jubilados por vejez ; a los pensionistas por invalidez definitiva; a los pensionistas por riesgos del trabajo con incapacidad total, permanente o absoluta, y, a los pensionistas de montepío por viudedad, los dividendos mensuales les serán descontados directamente de sus respectivas pensiones por parte del IESS y dichos recursos serán transferidos al BIESS&hellip;&rdquo; (Lo resaltado es mío) En el caso materia de análisis como se puede establecer de los hechos que constan probados, se identifica que la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, al momento del otorgamiento del crédito se encontraba trabajando en Petroamazonas y señala que dicho trabajo lo realizó hasta el 2012, constan como prueba los roles de pago del 2011 en que no se le realizaron descuentos, tampoco le fueron realizados descuentos de su pensión jubilar una vez acogida a este derecho. El art 82 de la Constitución del Ecuador dispone "Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes", al respecto tenemos que el artículo 2.2.1. del Manual de crédito vigente a la fecha de otorgamiento del préstamo quirografario a la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, establecía que las solicitudes se podían realizar única y exclusivamente al través del portal del BIESS [www.biess.fin.ec](http://www.biess.fin.ec), solicitud que no podría haber sido realizada si no consta actividad de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga en dicho portal sino a partir del 28 de enero del 2022, de la misma forma el artículo 2.2.2 establecía que los débitos debían ser realizados por el empleador en caso de afiliados activos y por el IESS en el caso de jubilados y ninguna de estas dos opciones fue practicada, el Manual no establece la posibilidad de pago a través de comprobantes de pago individual, salvo para el caso de deudores que dejaren de aportar al IESS, lo que no era aplicable al presente caso en que la señora era afiliada activa y cuando se jubiló debía descontarse de su jubilación, por lo que no se ha aplicado la norma interna que obligaba a las instituciones. Se alegó también que se ha incumplido el artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, pero es menester analizar que la norma invocada fue publicada en el Quinto Suplemento del Registro Oficial No. 459 de 26 de Mayo 2021, es decir que a la fecha de los hechos que analizamos no se encontraba en vigencia, por lo que no podría exigirse el cumplimiento de la norma referida en el año 2011. La Corte Constitucional se ha pronunciado sobre la seguridad jurídica en la Sentencia No. 030-09-SEP-CC caso No. 0100-09-EP, Juez Constitucional Sustanciador: Dr. Roberto Bhrunis Lemarie, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 97, 29, 12.2009, Pág. 69, en la que ha señalado: &ldquo;La seguridad jurídica, como derecho constitucional tutelable se garantiza en el Art. 82 que lo determina como la certeza de la norma clara y pública, que se aplicará cumpliendo los lineamientos constitucionales, generando con ello la confianza en la Carta Fundamental..&rdquo; En la Gaceta Judicial. Año CIV. Serie XVII. No. 11. Página 3428. (Quito, 11 de julio de 2002) RESOLUCION DEL RECURSO DE CASACION. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. PRIMERA SALA DE LO CIVIL Y MERCANTIL se ha manifestado: &ldquo;El concepto de la seguridad jurídica alude al conjunto de condiciones necesarias para anticipar las consecuencias jurídicas de la conducta personal y de la de terceros; que propuesto como principio constitucional, significa que el orden jurídico proscribe cualquier práctica en el ejercicio del poder que conduzca a la incertidumbre, es decir, a la imposibilidad de anticipar o predecir las consecuencias jurídicas de la conducta; que no se trata de una regla susceptible de invocarse para valorar los actos de poder creadores de normas particulares, si son el resultado de facultades regladas. En efecto, si tales actos se apartan de lo ya establecido en la ley, habrá un problema de

legalidad del acto en sí, sin que pueda decirse que está en juego la garantía constitucional de la seguridad jurídica, porque el conjunto de condiciones que la configuran no ha sido alterado. Distinto es el caso de los actos creadores de normas generales: las leyes, las ordenanzas, los reglamentos, pueden atentar directamente contra la seguridad jurídica en cuanto establezcan reglas de alcance general de cuya aplicación se genere la incertidumbre jurídica, lo que ocurre, por ejemplo, con las leyes retroactivas; de la existencia de normas que atenten directamente contra la seguridad jurídica y que nace la vinculación entre el debido proceso y la garantía constitucional a la seguridad jurídica, ya que esta última no es sino una regla del debido proceso aplicable al ejercicio del poder normativo&hellip;&rdquo; De los recaudos procesales se evidencia que las instituciones públicas accionadas no aplicaron el Manual de Crédito, en el caso de la accionante, normas jurídica interna previa, clara y pública, por lo que se identifica una vulneración al derecho a la seguridad jurídica. 5.2.2.- El derecho a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19 de la Constitución de la República del Ecuador. &ldquo;Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley&hellip;&rdquo; En la causa se indica que se ha vulnerado este derecho debido a que el IESS y el BIESS, no han tenido el debido cuidado y prolijidad al momento de otorgar las claves, registrar la cuenta, conceder el crédito y acreditarlo en una cuenta; ya que la persona que ha realizado todas estas acciones no ha sido la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga. De las pruebas adjuntadas se puede establecer que la cuenta que fue aperturada a nombre de la accionante, fue hecha con una cédula en la cual los únicos datos que concuerdan con la cédula de la accionante son el nombre y el número de identificación, al no presentarse ningún tipo de información sobre este proceso por parte del IESS, debe tenerse por cierto que tanto la clave como el registro de la cuenta, fueron realizados por una persona que no era la accionante y la validación no fue realizada de forma meticulosa cumpliéndose los parámetros de comprobación de identidad por parte del IESS, por lo que dicha institución ha vulnerado este derecho. En cuanto al BIESS, del Manual de Crédito analizado, no se establece que dicha institución haya tenido a su cargo el otorgamiento de las claves ni la validación de la cuenta que fueron utilizadas para la obtención del crédito por lo que no puede identificarse que haya vulnerado este derecho específicamente. 5.2.3.- El derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 de la CRE, el mismo que se indica ha sido vulnerado a la accionante, ya que producto de enterarse de la existencia del crédito y pese a existir un error evidente, ha tenido que acudir por innumerables ocasiones al IESS, BIESS, Ban Ecuador, Fiscalía, Policía Judicial y demás entidades que no han brindado ninguna solución a sus requerimientos. Con 81 años ha tenido que realizar un peregrinaje por innumerables instituciones. &ldquo;Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.&rdquo; Esta norma obliga a brindar a las personas adultas mayores, atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en la especie se evidencia que efectivamente la accionante es una persona adulta mayor en este momento en que tiene 81 años, y que lo fue también al momento del otorgamiento del crédito año 2011 cuando tenía 70 años, y esto nos lleva a cuestionar si ciertos procesos de automatización de la instituciones estatales han tomado en cuenta la compatibilidad de estos mecanismos con las habilidades, capacidades, conocimientos y destrezas que presentan las personas adultas mayores. En la causa la accionante señala que es a partir de la notificación en enero del 2022, con el vencimiento del crédito y gestión de cobranza del BIESS, en que por primera vez tuvo contacto con la aplicación electrónica y verificó sus cuentas personales haciendo uso de su clave, que anteriormente no lo había hecho, lo que no pudo ser contradicho por el BIESS, que registra ingresos desde el 28 de enero del 2022. Se identifica adicionalmente que se hizo un crédito y se generaron planillas individuales, de los cinco primeros dividendos, pero los ingresos para realizar estas acciones en el sistema no se tienen registrados. Esto nos indica que si una persona no tiene conocimientos básicos del funcionamiento del sistema del BIESS/IESS, y no ingresa de forma periódica a sus cuentas personales, a las que solo se tiene acceso a través del sistema informático, puede no enterarse del otorgamiento de un crédito a su favor por más de 10 años. Más allá de la documentación obtenida en BAN ECUADOR, que haría presumir que las acciones para el otorgamiento del crédito provienen de una presunta falsificación de documentos públicos y suplantación de identidad, que corresponden a actividades delictivas cuya sustanciación no es esta vía, en la causa se evidencia que hay acciones internas en las instituciones que impidieron que la accionante se enterara de la existencia del crédito y pudiera tomar acciones de forma inmediata, incluso se verifica un movimiento interno de anulación que no fue explicado, no se le cobró a través de su sueldo, no se le cobró a través de sus pensiones jubilares y con desconocimiento de ella, por no acceder al sistema se ejecutaron las garantías de respaldo del crédito en su fondo de cesantía, actualmente mantiene bloqueados sus fondos de reserva. Llama la atención también que después de 10 años el BIESS recién realice gestiones de cobro por un saldo pendiente de pago, las garantías fueron ejecutadas a los 90 días de vencimiento del primer dividendo y quedaba un saldo que no alcanzó a cubrirse con el fondo de cesantía, no se aplicó la compensación con las otras garantías del fondo de reserva que solo se encuentra bloqueado, lo que contraviene también el artículo 2.2.2 del Manual de Crédito del BIESS, que señala que se debitará todo el saldo pendiente y la prelación era primero en los fondos de reserva luego en la cesantía. Tantos errores, tantos incumplimientos de la normativa interna, &quest;Cómo pueden ser explicados por las instituciones públicas?,

instituciones que manejan los fondos de todos los afiliados del Ecuador, y deben garantizar el futuro de ellos ante varias contingencias de la vida (vejez, muerte, incapacidad, etc.) En el caso que nos ocupa, la accionante es una persona de la tercera edad, que no ha sido ni siquiera atendida en el IESS y BIESS, los que le han indicado que consulte en el sistema sus inquietudes, cuando una persona de esa edad, salvo por escasas excepciones, no encuentra en mecanismos automatizados una herramienta amigable que le permita absolver sus dudas. En la sentencia 889-20-JP/21 la Corte Constitucional ha definido que es atención prioritaria y especializada, manifestando lo siguiente: &ldquo;47. La atención prioritaria significa que, entre varias personas usuarias, quienes están en situación de vulnerabilidad tienen derecho a ser atendidas con preferencia. Entre varias personas que tienen derecho a recibir cualquier tipo de atención, las personas numeradas en el artículo 35 de la Constitución tienen derecho de precedencia frente al resto.&rdquo; &ldquo;48. La atención especializada implica que se debe atender las particulares situaciones que atraviesan o sufren quienes tienen derecho a atención prioritaria, y que, en la medida que sea posible, los servicios públicos y privados se adapten a sus necesidades. Por ello la Convención mencionada establece que el derecho se extiende a &ldquo;la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas&rdquo;...&rdquo; Esto implica que aparte de conceder un turno preferencial se debe atender las particulares situaciones que atraviesan las personas con derecho a atención prioritaria, a fin de que las respuestas brindadas se adapten a sus necesidades, del expediente se verifica que la accionante ha tenido que acudir a infinidad de instituciones, incluso para conocer la situación por la que atraviesa, y aunque se le ha brindado contestación a su requerimiento, no se le ha dado una solución, porque se ha trasladado constantemente la resolución de su problema a otra institución, dilatando el mismo, prolongándolo en el tiempo, cuando se trata de una persona de 82 años. Por lo que se evidencia que no se le brindó una atención preferente y prioritaria, vulnerándose el derecho constitucional de la accionante.

5.2.4.- El debido proceso en la garantía de defensa, establecidos en el artículo 76 numeral 7 literales a) y h) de la Constitución de la República del Ecuador. Se alegó tanto en la demanda como en la audiencia que la ejecución de las garantías del crédito, y con ello el débito de su fondo de cesantía no le fue notificado lo que vulneraría su derecho a la defensa. De la revisión de los documentos que reposan en el expediente, se evidencia que la ejecución de la garantía no fue notificada a la accionante, luego de 90 días de verificarse impagos los dividendos, se procedió al débito automático del fondo de cesantía, como fue analizado anteriormente, según el Manual de Crédito del BIESS, el préstamo quirografario es un préstamo de consumo que se otorga con garantías colaterales, es decir, el acceso se encuentra supeditado a que el deudor cuente con fondos de reserva y fondos de cesantía acumulados, y el proceso establece que la solicitud de crédito conlleva un proceso de aceptación de débito automático. En este orden de ideas, concierne verificar si a la accionante se le ha vulnerado su derecho al debido proceso en la garantía del derecho a la defensa, consagrado en los literales a) y h) del numeral 7, del Art. 76 de la Constitución de la República, por la falta de notificación con la ejecución de la garantía. La Constitución de la República, en el Art.76. 7, literales a y h dispone: &ldquo;El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento&hellip;; h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra&hellip;&rdquo; La Corte Constitucional, en sentencia Nro. 024-10-SEP-CC dentro del caso Nro. 0182-09-EP, lo siguiente: &ldquo;&hellip;el pleno ejercicio del derecho a la defensa es vital durante la tramitación del procedimiento, porque de ello dependerá en última instancia el resultado del mismo. Así, el derecho de hallarse en el proceso impone al juez el deber de: (...) no excluirlo indebidamente del proceso, puesto que de otro modo no se garantiza el derecho de las personas a exponer sus posiciones, a ser oídas por los tribunales, o a presentar sus argumentos o pruebas de defensa. &rdquo; Igual criterio se esgrime por la Corte en sentencia Nro. 0389-16-SEP-CC dentro del caso Nro. 0398-11-EP, que señala: &ldquo;...se vulnera el derecho a la defensa de un sujeto procesal cuando existe indefensión; esto es, cuando se le impide comparecer al proceso o a una diligencia determinante del mismo, a efectos de justificar sus pretensiones; o, cuando pese a haber comparecido, no ha contado con el tiempo suficiente para preparar una defensa técnica adecuada; o igualmente cuando, en razón de un acto u omisión, el sujeto procesal, no ha podido hacer uso de los mecanismos de defensa que le faculta la ley, en aras de justificar sus pretensiones, como por ejemplo, presentar pruebas, impugnar una resolución, etc. De modo que esta indefensión, deviene en un proceso injusto y en una decisión con serio riesgo de ser parcializada y no corresponder con los derechos y principios constitucionales.&rdquo; De estas sentencias se infiere que el derecho a la defensa consiste en poder presentar pruebas, argumentos y descargos en un proceso sea de índole administrativo y judicial, que implique la adopción de una decisión que deba fundamentarse en pruebas argumentos y descargos, en el caso materia de la análisis la decisión del BIESS, no requería de pruebas, argumentos o descargos, estaba establecida en la normativa interna para créditos de la naturaleza del analizado, y por ello no se debía verificar el tiempo de morosidad en la cancelación de los dividendos, por lo que no se vulneró su derecho al debido proceso en la garantía de defensa consagrado en el artículo 76 numeral 7 literales a) y h).

5.2.5.- El derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución. Se alega la vulneración de este derecho, debido a que la institución pública, no ha establecido suficientes controles para proteger la información de la afiliada, no ha dado información adecuada para solucionar el problema, no ha realizado controles, no mantiene registros del año de obtención del crédito, no ha tomado medidas para identificar los responsables internos de los trámites efectuados en el caso de la accionante y se deslinda de responsabilidades trasladando la resolución a otras entidades. El artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: &ldquo;Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:&hellip; 25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y

veraz sobre su contenido y características” Si hacemos un resumen de los actos materia de esta acción, podemos identificar lo siguiente: Que en el 2011 se otorgó un crédito quirografario por parte del BIESS a la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga, cuando ella todavía se encontraba afiliada al IESS, el mismo que mantenía como garantía su fondo de reserva y de cesantía, que dicho crédito fue solicitado a través de medios electrónicos y no se realizó ningún proceso de validación de identidad, ni notificación de concesión y desembolso a la accionante, que para realizar la solicitud por medios electrónicos era necesario contar con una clave personal obtenida en el IESS, la misma que requería una validación por personal de ventanillas de la identidad del afiliado, e incluso se debía llevar un registro de documentos de respaldo, proceso que el IESS no ha acreditado que se haya realizado, sin embargo la clave fue entregada. Para el desembolso del crédito se debía contar con una cuenta registrada por medios electrónicos y aprobada por el IESS, después de un proceso de validación por personal de ventanillas de la identidad del afiliado, e incluso se debía llevar un registro de documentos de respaldo, proceso que el IESS no ha acreditado que se haya realizado, sin embargo, la cuenta fue registrada y aprobada, haciéndose en esta el desembolso por parte del BIESS y no se realizó ningún proceso de validación de identidad, ni notificación a la afiliada. Posteriormente pese a constar en el Manual de Crédito no se le debió de sus sueldos mientras se encontraba aún como afiliada activa, ni posteriormente de su pensión jubilar cuando ya obtuvo el status de jubilada, por lo que no conoció la existencia del crédito hasta enero del 2022, es decir casi 11 años después de la concesión del mismo. Se verifica que incluso hubo una anulación en las actividades del crédito en el año 2016 que no se sabe que es. Al enterarse de la existencia del crédito, se enteró también del débito de los fondos de cesantía y el bloqueo de los fondos de reserva e inicia trámites administrativos ante el IESS y el BIESS, para solucionar su inconveniente y la pérdida de su propiedad a su decir de forma ilegítima. El BIESS sobre las claves y cuentas, establece que es responsabilidad del IESS porque es quien las entrega las claves y realiza las validaciones de identidad. Luego respecto de la falsificación de documentos y la suplantación de identidad, señalan que quien debe investigar es fiscalía, cuando la accionante conoce de los hechos luego de 10 años, fiscalía tiene un tiempo limitado para investigar hechos en función de la figura de la prescripción, y finalmente el defensor del cliente, decide que el reclamo debe ser analizado y resuelto por la Superintendencia de Bancos. La Corte Constitucional sobre este derecho en sentencia 889-20-JP/21 ha señalado: “83. La Constitución reconoce que todas las personas tienen el “derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características” (énfasis añadido).” “84. Este derecho tiene tres elementos. El primero es el acceso a bienes y a servicios públicos y el segundo y tercer elementos, cuando se accede, refiere a la forma cómo debe ser ese servicio. El primero se vulnera cuando, por algún tipo de barrera (cultural, física, geográfica, económica u otra índole), no es posible gozar el servicio público. El segundo elemento cualifica la forma cómo debe prestarse el servicio público: calidad, eficiencia, eficacia, buen trato. El tercer elemento tiene relación con la información que se debe ofrecer sobre el servicio: adecuada y veraz sobre el contenido y las características del servicio público.” Conforme la cita se debería identificar si los servicios recibidos por la accionante cumplen con los elementos que ha definido la corte y que son el análisis de la barrera, la calidad calidez y buen trato y la información, en cuanto a la barrera, podemos identificar que el servicio brindado provocó una barrera a la accionante, para que pudiera enterarse de la concesión del crédito lo cual demoró más de 10 años, para que pudiera tomar las acciones necesarias para proteger sus derechos, adicionalmente el que todos los procesos se hayan automatizado generó también una barrera de índole generacional, ya que por su edad no mantenía un control de sus cuentas a través de los canales electrónicos. En cuanto a la calidad en la misma sentencia la Corte define este elemento como: “85. Por la calidad de un servicio la Corte ha señalado que se define por su relación con varios factores variables o sujetos a cambio en cada caso, los cuales afectan de manera esencial el funcionamiento del servicio público. La Corte ha dicho que “dada la variabilidad de estos factores, la virtualidad real del principio no es otra que atribuir a la Administración facultades de regulación y planificación, de ejecución y adaptación y de control que permita asegurar y, en su caso, mejorar los niveles o estándares de prestación. En este sentido, los factores que permiten delimitar la calidad de un servicio público se encuentran determinados por los estándares que son propios de cada prestación, que debe traducirse en la máxima satisfacción del usuario” En la causa no se evidencia que se hayan aplicado estándares de calidad al servicio, los controles que debieron haber implementado las instituciones no fueron acreditados, lo que permitió la vulneración de los derechos de la accionante al momento del otorgamiento de las claves, registro de la cuenta y desembolso del crédito. En cuanto a la eficacia en la sentencia se manifiesta: “87. Por la eficacia el servicio debe cumplir con los objetivos para el que fue diseñado. Si se cumple con brindar el servicio telefónico ofertado, el servicio será eficaz. Por la eficiencia, el efecto debe lograrse con el mínimo de recursos posible y en el menor tiempo” Si bien en el análisis del caso se puede identificar que el servicio que se brindó inicialmente en cuanto a la concesión del crédito fue ágil y podría decirse que fue eficaz, las omisiones, errores e inobservancia de la normativa interna permiten identificar que el servicio no cumplió los objetivos para el que fue creado y presuntamente provocó la apropiación de bienes de la accionante por parte de un tercero. En cuanto a la información y cuando puede considerarse adecuada, la sentencia establece: “92. La información se considerará adecuada cuando la persona usuaria puede comprender los requisitos y procedimientos para lograr el objetivo al recibir un servicio público o un servicio prestado por compañías privadas por delegación o concesión (tales como servicios de cobranza). La información será veraz cuando lo dicho por el servidor público corresponde a todas las posibilidades disponibles en el sistema jurídico, es aplicable y pertinente a las necesidades de la persona usuaria” La información recibida por la usuaria ha sido deficiente, no ha sido completa e incluso le han mandado a inteligenciarse sola, sobre la deuda y sus

consecuencias. Por las consideraciones analizadas el derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución, le ha sido vulnerado tanto por IESS como el BIESS. La Corte Constitucional, mediante sentencia Nro. 001-16-PJO-CC, de fecha 22 de marzo de 2016, emitida dentro del caso Nro. 0530-10-JP, señala lo siguiente: &ldquo;&hellip;todos los criterios de decisiones jurisdiccionales, esto es sentencias de acciones extraordinarias de protección, de incumplimiento, por incumplimiento, consultas de norma, control de constitucionalidad, de interpretación constitucional, dirimencia de competencias, y dictámenes constitucionales emanados por este órgano de administración de justicia son de obligatorio cumplimiento, en virtud de que la Corte Constitucional al interpretar la Constitución al decidir cada caso crea normas jurisprudenciales que se ubican al mismo nivel que la Constitución&hellip;&rdquo; , por lo que la aplicación de los precedentes invocados es obligatoria para los administradores de justicia y se encuadra perfectamente en el espectro de protección planteado por la norma constitucional y la Corte. 5.3.- Acción u omisión de autoridad pública no judicial que viole o haya violado los derechos, que menoscabe, disminuya o anule su goce o ejercicio.- Habiéndose determinado que existe vulneración de los derechos el derecho a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82, el derecho a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19, el derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución, es necesario analizar si esta vulneración proviene de la acción u omisión de la autoridad que ha sido accionada. Primero la acción u omisión debe provenir de una autoridad pública no judicial, presupuesto que se cumple ya que el IESS y el BIESS son instituciones públicas no judiciales. Ahora es necesario establecer si existe una acción u omisión de esta autoridad que haya ocasionado la vulneración del derecho. Respecto de los actos estos no revisten mayor complicación, la acción es: &ldquo; La autoridad pública en el marco de su actividad está facultada a dictar actos según su competencia, pero dichos actos pueden violar o vulnerar derechos a los administrados garantizados en la Constitución&hellip;&rdquo; (CEVALLOS Zambrano, Iván, La Acción de Protección. Formalidad, admisibilidad y procedimiento, Workhouse Procesal, Colombia, 2014, pág. 218) La omisión por su parte definida por el mismo autor es &ldquo;Omisión o Incumplimiento consiste en el no cumplir, no aplicar o desconocer uno o varios derechos garantizados en la Constitución, leyes y reglamentos. Omisión que puede ser absoluta, relativa o ambas. Las cuáles si se evidencian pueden constituirse en violatorias de los derechos constitucionales&hellip;&rdquo; (CEVALLOS Zambrano, Iván, La Acción de Protección. Formalidad, admisibilidad y procedimiento, Workhouse Procesal, Colombia, 2014, pág. 218) Por tanto debe analizarse si existen actuaciones u omisiones de parte de las instituciones accionadas que hayan violado, menoscabado, disminuido o anulado el goce o ejercicio de los derechos del accionante que han sido identificados como vulnerados. De los recaudos procesales y conforme a los hechos probados se colige que tanto el IESS como el BIESS incumplieron normativa interna, que les obligaba a desarrollar acciones concretas, en el caso del IESS, la validación de la identidad por el personal de ventanillas, para el otorgamiento de claves, registro y aprobación de la cuenta, acciones que no fueron acreditadas por la institución y en cuanto al BIESS las acciones desarrolladas internamente para evitar que la accionante conozca del otorgamiento del crédito han ocasionado una vulneración de sus derechos. 5.4.- Inexistencia de otro mecanismo adecuado y eficaz para proteger el derecho violado.- La presente causa, corresponde al ámbito de competencia de la Acción de protección y se concluye que no existe otro mecanismo de protección adecuado y eficaz para ventilar la vulneración al derecho invocado por lo siguiente: El Art. 173 de la Constitución dispone: &ldquo;Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial.&rdquo; Existe por tanto para las actuaciones de los poderes públicos una vía adecuada y eficaz de reclamación como lo es la Contencioso-Administrativa, siempre y cuando las reclamaciones se concentren en asuntos de mera legalidad como no es el presente caso, en el que se ha identificado la vulneración a derechos constitucionales por parte de la accionada. La Corte Constitucional al respecto ya ha realizado varios pronunciamientos, en la sentencia 016-13-SEP-CC indicó: &ldquo;&hellip; la acción de protección es la garantía idónea y eficaz que procede cuando el juez efectivamente verifica una real vulneración a derechos constitucionales, con lo cual no existe otra vía para la tutela de esos derechos que no sean las garantías jurisdiccionales&hellip;&rdquo; &ldquo;&hellip;El juez constitucional cuando de la sustanciación de la garantía jurisdiccional establezca que no existe vulneración de derechos constitucionales, sino únicamente posibles controversias de índole infraconstitucional puede señalar que existen otras vías&hellip;&rdquo; En la sentencia 001-16-PJO-CC ha emitido el siguiente pronunciamiento como regla con el carácter erga omnes: &ldquo;Las juezas y jueces constitucionales que conozcan de una acción de protección, deberán realizar un profundo análisis a cerca de la real existencia de la vulneración de derechos constitucionales en sentencia, sobre la real concurrencia de los hechos del caso concreto. Las juezas o jueces constitucionales únicamente, cuando no encuentren vulneración de derechos constitucionales y lo señalen motivadamente en su sentencia, sobre los parámetros de razonabilidad, lógica y comprensibilidad, podrán determinar que la justicia ordinaria es la vía idónea y eficaz para resolver el asunto controvertido&hellip;&rdquo; Con estos precedentes y al haberse identificado que en la presente se ha verificado una vulneración de derechos por parte del IESS y BIESS en contra de la accionante, la acción de protección es la vía adecuada y eficaz para resolver la controversia. 5.5.- Verificación de que no existe ninguna causal de improcedencia: El artículo 42 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone establece cuales son las condiciones para que se torne improcedente la acción las mismas que son: Cuando de los hechos no se desprenda que existe una violación de derechos constitucionales. En el presente caso existe una vulneración derechos constitucionales de la accionante, específicamente el derecho a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82, el derecho a la protección de datos personales en uso de medios

electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19, el derecho a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución. Cuando los actos hayan sido revocados o extinguidos, salvo que de tales actos se deriven daños susceptibles de reparación. En el presente caso los actos atentatorios a derechos, no han sido revocados ni extinguidos. Cuando en la demanda exclusivamente se impugne la constitucionalidad o legalidad del acto u omisión, que no conlleven la violación de derechos. En el presente caso la acción de la autoridad pública ha conllevado a la violación de derechos constitucionales. Cuando el acto administrativo pueda ser impugnado en la vía judicial, salvo que se demuestre que la vía no fuere adecuada ni eficaz. Por verificarse la vulneración de un derecho constitucional, conforme ya lo ha establecido la Corte Constitucional mediante una regla con carácter erga omnes, la acción de protección es la vía adecuada y eficaz. Cuando la pretensión del accionante sea la declaración de un derecho. La pretensión no es la declaración de un derecho y no se está reconociendo uno, sino tutelando derechos constitucionales preexistentes. Cuando se trate de providencias judiciales. No es el caso, los hechos dañosos no provienen de una providencia judicial. Cuando el acto u omisión emane del Consejo Nacional Electoral y pueda ser impugnado ante el Tribunal Contencioso Electoral. Tampoco se trata de un acto de esta naturaleza. Al haberse verificado que no existe ninguna causa de improcedencia de la acción la misma es procedente. 6.- RESOLUCIÓN: Con los antecedentes analizados ADMINISTRANDO JUSTICIA, EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR Y POR AUTORIDAD LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPUBLICA se expide la siguiente sentencia: 1.- Se declara la vulneración de los derechos constitucionales a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82, a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19, a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador a la señora EULALIA DE LAS MERCEDES CALDERON CHIRIBOGA por parte del INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y EL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. 2.- SE ACEPTA, de forma parcial la Acción de Protección planteada. 3.- Como medidas de reparación integral se ordena: El artículo 18 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone: &ldquo;... La reparación podrá incluir, entre otras formas, la restitución del derecho, la compensación económica o patrimonial, la rehabilitación, la satisfacción, las garantías de que el hecho no se repita, la obligación de remitir a la autoridad competente para investigar y sancionar, las medidas de reconocimiento, las disculpas públicas, la prestación de servicios públicos, la atención de salud.&rdquo; 3.1.- Restitución del derecho: 3.1.1.- En el presente caso es posible la restitución del derecho por tanto se dispone que el BIESS, anule el crédito número 2056595. 3.1.2.- Se dispone que el IESS y BIESS en el ámbito de sus competencias, en virtud de la anulación del precitado crédito se procedan a la devolución del Fondo de Cesantía que fue debitado en virtud del crédito número 2056595 y al desbloqueo de los Fondos de Reserva de la cuenta individual de la señora CALDERON CHIRIBOGA EULALIA DE LAS MERCEDES, a fin de que siguiendo el trámite de ley pueda acceder y retirar dichos valores, con el rendimiento que le corresponda. 3.2.- Satisfacción: Como medida de satisfacción se dispone que el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y EL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, presenten una disculpa pública a la accionante EULALIA DE LAS MERCEDES CALDERON CHIRIBOGA, por haber vulnerado sus derechos constitucionales a la seguridad jurídica, establecido en el artículo 82, a la protección de datos personales en uso de medios electrónicos establecido en el artículo 66 numeral 19, a la atención prioritaria de las personas de la tercera edad, consagrado en el artículo 35 y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad consagrado en el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador, la misma que deberá publicarse en el portal web de dicha institución por el término de cinco días, lo que deberá cumplirse en el término de ocho días posteriores a la notificación de la presente sentencia. 3.3.- Las garantías de que el hecho no se repita: Se dispone al BIESS, que en el marco de sus competencias, adapte su normativa interna con controles efectivos que impidan que acciones de esta naturaleza vuelvan a repetirse, para lo cual se concede el plazo de treinta días desde la notificación de la presente sentencia. 3.4.- La obligación de remitir a la autoridad competente para investigar y sancionar.- 3.4.1.- Remítase copias del presente expediente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a fin de que proceda a investigar y sancionar a los funcionarios que otorgaron la clave, registraron y validaron la cuenta de la señora Eulalia de las Mercedes Calderón Chiriboga en el año 2022. Adicionalmente deberá investigar y sancionar a los funcionarios que tenían la obligación de remitir la información solicitada por esta Unidad Judicial y que no lo hicieron dentro del plazo concedido, así como a los responsables de patrocinar la presente causa que ingresaron peticiones de forma extemporánea. 3.4.2.- Remítase copias del presente expediente al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a fin de que proceda a investigar y sancionar a los funcionarios que registraron una actividad de anulación en el crédito 2056595, que no se ha podido explicar a quién corresponde, y a los funcionarios que tenían la obligación de aplicar el artículo 2.2 del Manual de Crédito en cuanto al pago de dividendos. 3.4.3.- Remítase copias del expediente a la Fiscalía General del Estado, a fin de que dentro del ámbito de su competencia proceda a iniciar una investigación por el presunto delito de peculado bancario. Sobre el cumplimiento de las medidas de reparación integral deberá informarse a esta judicatura en el plazo de 45 días, posteriores a la notificación de la presente sentencia. Una vez ejecutoriada remítase copias certificadas a la Corte Constitucional al tenor de lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.- NOTIFÍQUESE.-