



Sustento del uso justo
de Materiales Protegidos
derechos de autor para
fines educativos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

UCI
Sustento del uso justo de materiales protegidos por
derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI – para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes pertenecientes a los programas académicos.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.

b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.

c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S, Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."

d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.

e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

PLAN
INTEGRAL
**DE ASISTENCIA
TURÍSTICA**

**ALL YOU
NEED IS
ECUADOR
.TRAVEL**

PLAN
INTEGRAL
DE ASISTENCIA
TURÍSTICA

**ALL YOU
NEED IS
ECUADOR**
_TRAVEL



Rafael Correa Delgado
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD

Cesar Navas Vera

MINISTRO DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD

Natalia Cárdenas Samofalova

VICEMINISTRA DE COORDINACIÓN DE SEGURIDAD

Carlos Maldonado Mosquera

SUBSECRETARIO DE GESTIÓN Y EFICIENCIA INSTITUCIONAL

María Luisa Vera Ramírez

COORDINADORA ESTRATÉGICA DEL INTERIOR

MINISTERIO DE TURISMO

Fernando Alvarado Espinel

MINISTRO DE TURISMO

Pablo Yáñez Saltos

VICEMINISTRO DE TURISMO

Diego Guarderas Donoso

SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL

MINISTERIO DEL INTERIOR

José Serrano Salgado

MINISTRO DEL INTERIOR

Diego Fuentes Acosta

VICEMINISTRO DEL INTERIOR

Sergio Correa Romero

ASESOR DESPACHO MINISTERIAL

REDACCIÓN Y FORMULACIÓN DE CONTENIDOS

María Luisa Vera Ramírez, Felipe Fiallo Vivanco, Diego Guarderas Donoso

COLABORACIÓN DE EXPERTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

Iván Alejandro Martínez Burbano

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

QUITO TURISMO

Patricio Velásquez Serrano

DIRECTOR DE CALIDAD DE QUITO TURISMO

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

Paola Fernández Otero

GERENTE DE PROYECTO – SEGURIDAD EN EL TURISMO

Santiago Noboa Andrade

ESPECIALISTA EN TURISMO

Miguel Rico Diener, David Alejandro Vicent Gandía, Luis Grünewald

CONSULTORES EXTERNOS CONTRATADOS POR LA ORGANIZACIÓN DE

ESTADOS AMERICANOS

FACILITACIÓN DEL PROCESO PARTICIPATIVO

María Luisa Vera Ramírez, Luis Muñoz Saritama

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Comisión Estadística de Seguridad Ciudadana y Justicia

Dirección Nacional de Migración

Servicio Integrado de Seguridad ECU-911

REVISIÓN DE TEXTOS

Jorge Largo Loayza, Paúl Freire Vaca, Luis Muñoz Saritama, Nathalie Ramírez Freire, Vanessa

Vaca Landeta, Paúl León Peñafiel, Alejandra Montenegro Arellano, Gloria Polastrí Amat

APORTES DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS

Consejo de la Judicatura, Fiscalía General del Estado, Ministerio del Interior, Ministerio

de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud

Pública, Ministerio del Ambiente, Ministerio de Telecomunicaciones, Ministerio de Trans-

porte y Obras Públicas Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, Secretaría de Gestión de

Riesgos, Agencia Nacional de Tránsito, Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME),

Quito Turismo, Gremios Turísticos y la Academia.

COMUNICACIÓN E IMAGEN

Jorge Largo Loayza, Andrés Estrella Maya, Paul Freire Vaca

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Andrés Estrella Maya

SOPORTE GRÁFICO

Ministerio de Turismo

FOTOGRAFÍA

Ministerio Coordinador de Seguridad, Ministerio de Turismo, Ministerio de Transporte y

Obras Públicas, Gobernación del Carchi



INTRODUCCIÓN

1.1 Visión, misión y objetivo general del Plan	14
Visión	
Misión	
Objetivo general	
1.2 La Seguridad Integral, un derecho del visitante	15
1.3 Indicadores de seguridad Turística	20
Seis indicadores básicos	
Cuatro estrategias transversales	



DIAGNÓSTICO

2.1 Seguridad ciudadana:	28
2.1.1 Acciones realizadas en el ámbito de seguridad ciudadana:	38
2.2 Salud e Higiene	40
2.2.1 Acciones realizadas en el ámbito de salud e higiene:	41
2.3 Seguridad vial y transporte:	41
2.4.1 Acciones realizadas en el ámbito de seguridad vial y transporte:	41
2.5 Protección ambiental y ante desastres naturales:	45
2.5.1 Acciones realizadas en el ámbito de protección ambiental y ante desastres naturales:	46
2.6 Derechos humanos e inclusión social:	49
2.6.1 Acciones realizadas en Derechos humanos e inclusión social:	50
2.7 Información y facilitación turística:	54
2.7.1 Acciones realizadas en el ámbito de información y facilitación turística:	55
2.8 Protección y atención al visitante	55
2.8.1 Acciones realizadas en el ámbito de protección y atención al visitante, Educación y conciencización y seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica:	60
2.9 Problemáticas intersectoriales	62



ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

3.1 Consejo de Asistencia Turística	69
3.2 Estrategias intersectoriales	72
A. Seguridad ciudadana en prevención y control de destinos turísticos	72
B. Atención en emergencias médicas al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico	73
C. Seguridad económica y reaseguro del viajero	73
D. Vigilancia en vías de acceso, carreteras, logística, destino: “Rutas Seguras”	74
E. Gestión de riesgos y amenazas a la seguridad en las actividades y destinos turísticos	74
F. Derechos humanos e inclusión social	75
G. Información y facilitación turística a los diferentes actores involucrados dentro de la cadena de valor turístico	76
H. Fortalecimiento de los servicios turísticos y seguridad jurídica	76
3.3 Líneas de acción, recursos disponibles e indicadores	78
A. Seguridad pública en prevención y control de destinos turísticos	78
B. Atención en emergencias médicas al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico	81
C. Seguridad económica y reaseguro del viajero	84
D. Vigilancia en vías de acceso, carreteras, logística, destino: “Rutas Seguras”	85
E. Gestión de riesgos y amenazas a la seguridad en las actividades y destinos turísticos	89
F. Derechos humanos e inclusión social	95
G. Información y facilitación turística a los diferentes actores involucrados dentro de la cadena de valor turístico	97
H. Fortalecimiento de los servicios turísticos y seguridad jurídica	99

4

RESPUESTA A INCIDENTES — MANEJO DE CRISIS

4.1 Definiciones	105
4.2 Estructura general de respuesta a incidentes	105
4.3 Equipo de Crisis	106
4.4 Equipo de Soporte	107
4.5 Equipo de Emergencia	107
4.6 Notificación y evaluación	108
4.7 Procedimientos operativos	109
4.8 Proceso de sesiones	111
4.9 Comunicación en crisis	113
4.10 Equipo de comunicación en crisis	115
4.11 Políticas y procedimientos	116

5

BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 Bibliografía	121
5.2 Normativa vigente	124
5.3 Identificación de infraestructura en sitios turísticos	136



ABREVIATURAS

AME	Asociación de Municipalidades del Ecuador
ANT	Agencia Nacional de Tránsito
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
CAPT	Centro de Atención y Protección al Turista
CEBAF	Centros de Atención Fronteriza
CNT	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
COIP	Código Orgánico Integral Penal
CAT	Consejo de Asistencia Turística
CTE	Comisión de Transito del Ecuador
CTS	Cuadrante Turístico Seguro
DAI	Dispositivos de Atención Inmediata
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito
EC	Equipo de Crisis
EE	Equipo de Emergencia



ENEMDU	Encuesta de Seguimiento de Victimización
EPPUEP	Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos
ES	Equipo de Soporte
FGE	Fiscalía General del Estado
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo
MAE	Ministerio de Ambiente
MDI	Ministerio del Interior
MICS	Ministerio de Coordinación de Seguridad
MINTEL	Ministerio de Telecomunicaciones
MINTUR	Ministerio de Turismo
MREMH	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana
MSP	Ministerio de Salud Pública
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
OEA	Organización de Estados Americanos
OMT	Organización Mundial del Turismo



ONU	Organización de Naciones Unidas
PN	Policía Nacional
PIAT	Plan Integral de Asistencia Turística
QT	Quito Turismo
RVE	Red Vial Estatal
SAE	Servicio de Acreditación Ecuatoriana Nacional de Telecomunicaciones
SGR	Secretaria de Gestión de Riesgos
SIGO	Sistema de Gestión Organizacional
SIS ECU 911	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
UNICRI	Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre Crimen y Justicia
UPC	Unidades de Policía Comunitaria
UVC	Unidades de Vigilancia Comunitaria
ZT	Zonas Turísticas

Capítulo 1

INTRODUCCIÓN





1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística en el Ecuador a partir del año 2014 se ha posicionado como la tercera fuente de ingresos no petroleros, luego de sectores productivos considerados tradicionales como el bananero y camaronero; esto ha influido en la implementación de diversas políticas públicas estatales que buscan dinamizar no solo el flujo de visitantes¹ a nuestro país, sino también mediante una estrategia integral fortalecer las capacidades del sector, a través de alianzas público-privadas, tomando en cuenta las necesidades del destino turístico y las características de integralidad y sostenibilidad.

El turismo, según lo define la Organización Mundial del Turismo (OMT): “comprende las actividades de las personas que viajan y permanecen en lugares ajenos a su entorno habitual por no más de un año consecutivo para recreación, negocios y otros propósitos”. En el caso ecuatoriano se busca diseñar y fortalecer todas las condiciones para una correcta ejecución y accionar de la actividad turística, por lo que se ha planteado una nueva estructura y modelo de gestión definidos por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Turismo (MINTUR), que permitirán generar oferta y demanda turística, sobre la base de seis pilares fundamentales:

- *Seguridad, para generar confianza;*
- *Calidad, para generar satisfacción y excelencia;*
- *Conectividad, para generar eficiencia;*
- *Destinos y productos, para generar diferenciación; y*
- *Promoción, para generar demanda*
- *Accesibilidad, para garantizar la integración social de todas las personas.*

Estos pilares nos permiten aunar los esfuerzos desplegados por varios sectores e instituciones involucradas en los temas de seguridad y turismo. En consecuencia, el Ministerio Coordinador de Seguridad (MICS) en conjunto con el Ministerio de Turismo (MINTUR), Consejo de la Judicatura (CJ), Fiscalía General del Estado (FGE), Ministerio del Interior (MDI), Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH), Sistema Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911, Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), Ministerio de Salud Pública (MSP), Ministerio del Ambiente (MAE), Ministerio de Telecomunicacio-

¹ Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (Entender el turismo; Glosario Básico, 2016)



nes (MINTEL), Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP), Agencia Nacional de Tránsito (ANT), Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), Quito Turismo (QT), Gremios Turísticos, y la Academia; centraron esfuerzos para elaborar este Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), el cual será implementado por los prestadores de servicios turís-

ticos, en conjunto con todos los niveles de gobierno que tienen competencia en esta actividad.

En la esfera de implementación de este Plan, el mismo se ejecutará con los recursos designados a cada ministerio e institución pública, según su competencia, en el desarrollo de sus acciones pertinentes.

1.1 Visión, misión y objetivo general del Plan

Visión

Posicionar al Ecuador como destino turístico seguro y reconocido como tal, referente mundial en turismo sostenible, que conserva y desarrolla todos sus atractivos turísticos y que ofrece a los visitantes, una experiencia positiva y única, sobre la base del aseguramiento y atención a lo largo de su ciclo de experiencia antes, durante y después del viaje.

Misión

Garantizar la integralidad y la sostenibilidad en todas sus dimensiones, protegiendo la vida, la salud y la integridad física, económica y psicológica de los visitantes, los proveedores de servicios turísticos y las comunidades receptoras.

Objetivo general

Implementar estrategias y protocolos con un enfoque integral que fortalezcan la participación activa del sector público, el sector privado y las comunidades en la evaluación de riesgos, la prevención de daños y el manejo de emergencias y crisis, tomando en cuenta las necesidades del destino.

ILUSTRACIÓN 1: INTEGRALIDAD DEL TURISMO



Fuente: OEA

1.2 La Seguridad Integral, un derecho del visitante

La seguridad (en este sector de la economía) tiene un ámbito amplio e integral, debido a que el turismo por su naturaleza expresa el respeto y la garantía del derecho a la seguridad asociado a la libertad de movimiento y la garantía de dicha movilidad, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico.

La OMT, ha propendido a contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como un derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se contribuye a que el

turismo sea un instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre las naciones.

La OMT analizó los alcances y el desarrollo del tema de seguridad como valor y como derecho a través de diferentes trabajos, pronunciamientos y documentos, referentes a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los visitantes. En los mismos se condena la violencia y los actos delictivos cometidos contra este grupo y se pide a los Estados Miembros que tomen las medidas apropiadas contra los autores de delitos.



De la misma manera, el Código Ético Mundial para el Turismo, al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da un énfasis especial a la seguridad en sus diferentes componentes.

El valor de la Seguridad en el Turismo, entendido como prevención y atención de delitos, ha cambiado radicalmente en las últimas décadas, dejando de ser un atributo secundario para la mayoría de los productos y destinos, para convertirse en un elemento indispensable que el consumidor exige y sin el cual es prácticamente imposible competir en el mercado turístico internacional, dado que el primer filtro que un visitante utiliza a la hora de decidir su viaje es, como indica Maslow, la necesidad humana de garantizar su seguridad física y mínimo confort. En consecuencia, un adecuado manejo de la seguridad no permite ganar preferencias (es lo obligado), pero cualquier error, ocasiona su pérdida.

Los análisis estadísticos indican que el comportamiento del turismo se ve directamente afectado no tanto por el nivel de inseguridad en general, sino por la variación de este nivel a lo largo del tiempo. Esto significa que la evolución del turismo depende de dos componentes: la protección y la percepción de seguridad.

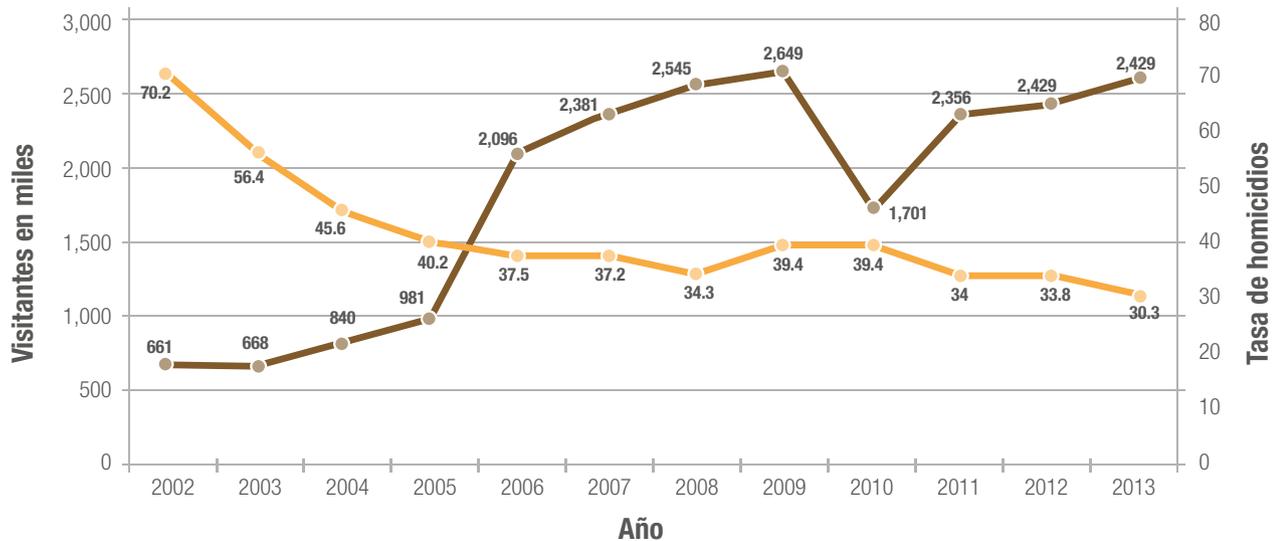
La percepción de seguridad puede ser interpretada como un estado subjetivo del ser humano com-

puesto por el agregado de información recibida o no recibida, grado de conocimiento previo del destino y sentimientos experimentados en el mismo, que componen la 'imagen que el visitante tiene de los atributos de nuestra oferta', entre los que se encuentra la dimensión de seguridad percibida en todos los niveles. Un mayor grado de confianza en la seguridad física, en la información y la atención profesional ante cualquier incidente nos permite tomar la decisión de viajar a ese destino entendiendo que es seguro, desplazarnos y convivir en un espacio exento de todo tipo de riesgos, ya sean reales o potenciales. Por lo tanto, al existir una percepción de inseguridad, ocasionada muchas veces por un cambio sensible en los niveles de inseguridad, se afecta notablemente el flujo turístico.

En el contexto latinoamericano, la percepción de inseguridad se relaciona más con índices de violencia, criminalidad general y fenómenos naturales, los efectos son inmediatos; las reservas de viajes dejan de realizarse, (especialmente para fechas de estancia a corto plazo), multiplicándose las cancelaciones de viajes y reservas, las dos dimensiones afectan los resultados económicos generados por el turismo internacional.

Como ejemplo se puede señalar el cambio en el turismo que vivió Colombia en los 10 primeros años de reducción de la tasa de homicidios, como lo muestra la siguiente gráfica:

ILUSTRACIÓN 2: TASA DE HOMICIDIO COLOMBIA



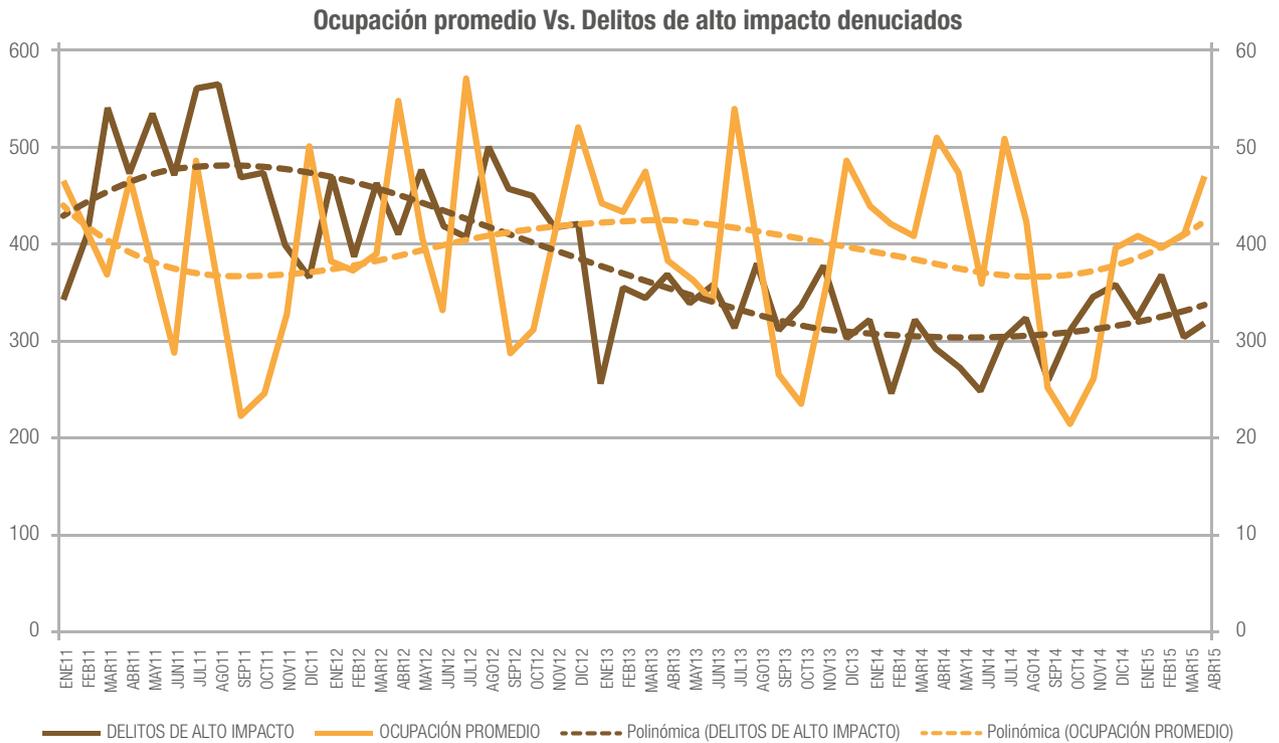
Fuente: UN Data, repositorio de datos de Naciones Unidas

El segundo ejemplo gráfico corresponde al puerto de Acapulco, uno de los tradicionales destinos turísticos de playa en México, y compara las tendencias del turismo con la evolución de los delitos

de “alto impacto”, que incluyen homicidio, lesiones dolosas con arma blanca, secuestro, extorsión, robo a transeúnte con o sin violencia y robo de vehículos con o sin violencia:



ILUSTRACIÓN 3: DELITOS DE ALTO IMPACTO VS. OCUPACIÓN



Fuente: Secretariado del Sistema Nacional de Seguridad Pública de México y de Datatur, el repositorio de datos de la Secretaría de Turismo de México



En el caso ecuatoriano, en la estimación de viajes turísticos en feriados se puede observar una baja en la visitación turística durante feriados debido a la presencia del fenómeno El Niño.

Al realizar el análisis comparativo de los dos feriados del primer trimestre de los años 2015 - 2016, en el caso del feriado de Carnaval de 2015 se realizaron 1.278.056 de viajes y para el 2016 el mismo evento generó 724.705 viajes. Como resultado se tiene una disminución del 44 % de viajes realizados durante este feriado, reducción directamente vinculada a la presencia del Fenómeno El Niño en todo el país y sus implicaciones (lluvias extremas e impredecibles, inundaciones, deslaves, con los consecuentes cierres de vías y daños en infraestructura turística).

De la misma forma, para el feriado de Semana Santa en el año 2015 se realizaron 721.968 viajes, en el año 2016 se tuvo 554.845 viaje lo que representa un decrecimiento del 24 % de viajes turísticos en todo el país. Las afectaciones del Fe-

nómeno El Niño han sido más notorias a través del incremento de la estación lluviosa en la Región Costa, Austro y Amazonía, que ha sido un factor importante para la disminución de viajes turísticos.

En referencia a la protección, esta tiene un componente subjetivo, la sensación de protección, que resulta determinante, pero no es sensible a la información general, sino a la vivencia personal y emocional de cada individuo. Se presenta especial atención a la seguridad de los turistas y visitantes extranjeros, por su específica vulnerabilidad. Con ese fin, se recomienda facilitar el establecimiento de medios de información, prevención, protección y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos a visitantes o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, deben de conformidad con la legislación nacional respectiva, prevenirse, condenarse y reprimirse con severidad.

ILUSTRACIÓN 4: VISITACIÓN TURÍSTICA

PERÍODO	FERIADO	2014	2015	2016
Trimestre I	Carnaval	1.133.093	1.278.056	896.000
Trimestre I/II	Semana Santa	723.365	721.968	554.945
Trimestre II	1° de Mayo		663.555	
Trimestre II	24 de Mayo			505.000
Trimestre III	10 de Agosto		887.988	
Trimestre V	9 de Octubre	660.116	723.830	
Trimestre IV	2 - 3 Noviembre	691.839	932.325	
Trimestre IV	Diciembre (Navidad)	744.224	491.187	
Trimestre IV	Diciembre (Fin de Año)	1.023.596	678.469	
TOTAL		4.976.233	6.377.377	

FUENTE: Coordinación General de Estadísticas, Ministerio de Turismo, 2016



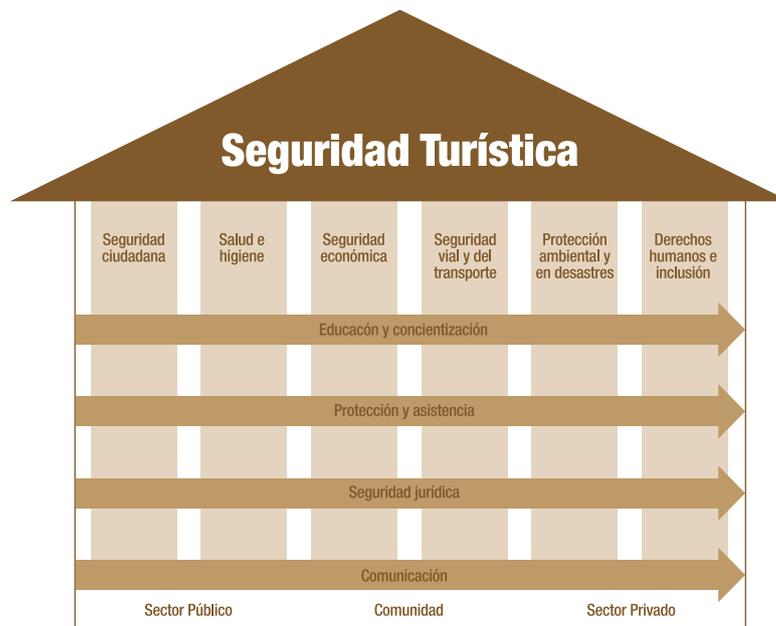
Por lo expuesto, podemos decir que la Seguridad Turística debe ser interpretada como una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada

como parte de un sistema de seguridad integral, con sus propios indicadores y ejes de trabajo (estrategias).

1.3 Indicadores de Seguridad Turística

ILUSTRACIÓN 5: INDICADORES Y ESTRATEGIAS

La Seguridad Turística, involucra una serie de aspectos que engloban seis indicadores básicos y cuatro estrategias transversales a implementarse en el desarrollo de este Plan:



Indicadores básicos:

1. Seguridad ciudadana: permite el libre desplazamiento del visitante por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, protegiendo ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

2. Salud e higiene: “Salud e higiene: actividades de prevención, promoción y provisión de servicios de salud incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas, del visitante en el destino turístico. En este marco se desarrollan acciones de promoción y prevención de enfermedades como

por ejemplo, vigilar la correcta manipulación de alimentos y la calidad del agua, brotes de enfermedades; comunicación de riesgos para evitar enfermedades transmisibles etc.; de igual manera se asegura la provisión de los servicios de salud tanto en situaciones de emergencia como en patologías que no demandan la activación de un servicio de emergencia.”

3. Seguridad económica: actividades para asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, reaseguro del viajero para disminuir sus riesgos desde la óptica económica, particularmente a fraudes y estafas.

4. Seguridad vial: para permitir el libre y seguro desplazamiento de los visitantes por las vías desde el lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo, considerando que uno de los mayores riesgos son los siniestros de tránsito.

5. Protección ambiental y ante fenómenos naturales: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante situaciones geológicas, hidrológicas o meteorológicas.

6. Derechos humanos e inclusión social: turismo accesible para personas con capacidades restringidas y protección ante casos de trata de personas, explotación comercial sexual en viajes y turismo.

Estrategias transversales:

1. Información y facilitación turística: estrategia de comunicación que permite el seguimiento al visitante previo a su viaje y durante este, proporcionando conocimiento de la oferta del destino (incluyendo dónde acudir en cada caso y obtener respuesta rápida y otras informaciones relevantes, tranquilizadoras y útiles).

2. Educación y concienciación: sistema encargado de asegurar que todos los participantes en la cadena de valor del turismo tengan los conocimientos necesarios para contribuir a la seguridad de los visitantes.

3. Seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica: sistema de protección del turista y visitante en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.), con el fin de asegurar el cumplimiento de los servicios y prestaciones contratados por parte de los prestadores de servicios turísticos.

4. Protección y atención al visitante: sistema encargado de asegurar que el turista y visitante encuentren y reciban asistencia y protección necesaria en todo momento de su viaje, desde la preparación hasta el retorno a su lugar de origen, de una manera no intrusiva que genere una percepción de seguridad.



ALL YOU
NEED IS
ECUADOR
TRAVEL



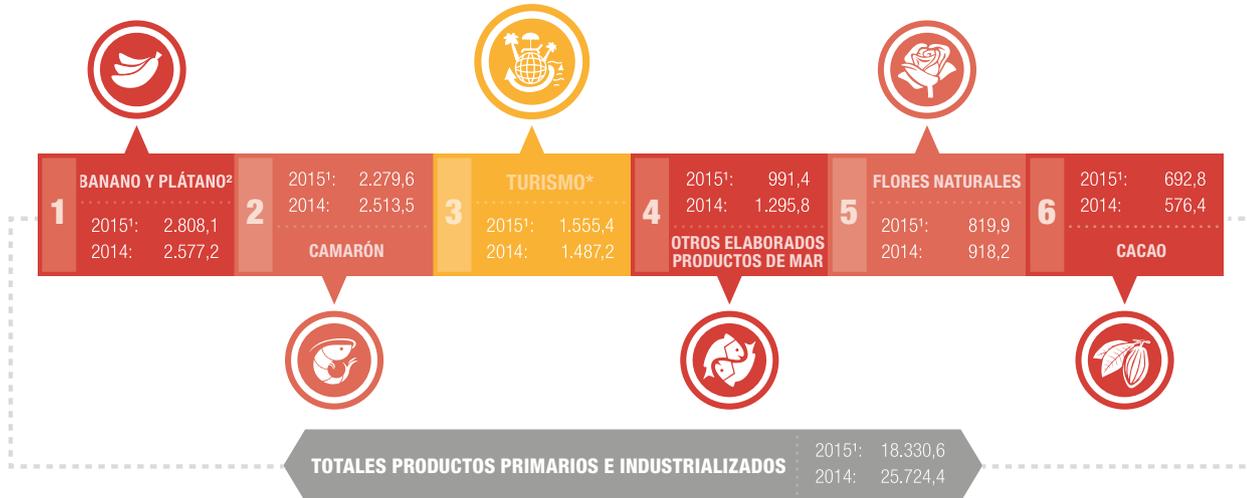
Capítulo 2

DIAGNÓSTICO



2. DIAGNÓSTICO

ILUSTRACIÓN 6: UBICACIÓN DEL TURISMO EN LAS EXPORTACIONES NO PETROLERAS



¹Cifras provisionales; su reproceso se realiza conforme a la recepción de documentos fuente de las operaciones de comercio exterior. ²Se basan en las cifras de la Empresa Manifiestos y Banco Central del Ecuador.
*Según Balanza de Pagos del Ecuador (Clas. Viajes y Transporte de Pasajeros).

Fuente: MINTUR

En el Ecuador la actividad turística a partir de 2014 se posicionó como la tercera fuente de ingresos no petroleros, solamente en ese año se registraron el doble de ingresos de turistas² que en el 2008. Se estima que por cada 12 turistas que entran al país se genera una plaza

de empleo. (BOLETÍN, 2015). Según información registrada por el Ministerio de Turismo, en junio de 2015, ciento treinta y un mil novecientos dos (131.902) turistas llegaron al país, registrando un crecimiento en las llegadas al Ecuador de 2,21% con respecto a junio del año anterior.³

² Turista (o visitante que pernocta) Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación. (Entender el turismo; Glosario Básico, 2016)

³ Fuente: Anuarios de Migración Internacional - INEC (2010-2013). Dirección Nacional de Migración (2014-2015)



Con estas cifras, Ecuador espera obtener cerca de USD 388 millones de ingresos por concepto de turismo, es decir 24 millones más de lo recibió durante el 2014.

ILUSTRACIÓN 7: INGRESOS POR CONCEPTO DE TURISMO

MES	2014	2015	% Var. 15/14
Mayo	111.174	11.227	0,99
Junio	129.056	132	2,21
Sub-total	750.007	771.539	3,20

Fuente: Dirección Nacional De Migración 2015

Tomando como fuente los registros emitidos por la Dirección Nacional de Migración, en cuanto a llegadas de ciudadanos extranjeros al Ecuador, durante los años 2014 y 2015, los reportes en puertos y aeropuertos internacionales informan que el 24% de extranjeros que llegan al país corresponde a ciudadanos estadounidenses, teniendo como

principal punto el aeropuerto Mariscal Sucre de la ciudad de Quito, seguido por ciudadanos colombianos que representa un total del 23%, siendo su principal entrada el puerto fronterizo de Rumichaca en la provincia del Carchi, en tercer lugar con el 8% se registra el ingreso de ciudadanos peruanos.

Los mercados emisores que encabezan la lista de los 10 primeros países con el mayor número de llegadas al país son Estados Unidos, Colombia y Perú

ILUSTRACIÓN 8: MERCADOS EMISORES

RK	PAÍS	JUNIO	JULIO	% PART.	% VAR. 14/15
1	Estados Unidos	32.123	32.194	24,41%	0,22
2	Colombia	30.742	30.469	23,10%	-0,89
3	Perú	12.386	10.065	7,63%	-18,74
4	España	7.347	7.801	5,91%	6,18
5	Venezuela	8.092	7.199	5,46%	-11,04
6	Cuba	3.051	6.253	4,74%	104,95
7	Argentina	2.924	3.105	2,35%	6,19
8	Chile	2.253	2.193	1,66%	-2,66
9	Canadá	2.053	2.075	1,57%	1,07
10	Alemania	1.781	1.980	1,50%	11,17
>	Otros países	26.304	28.568	21,66%	8,61
	TOTAL	129.056	131.902	100,00%	2,21

Fuente: MINTUR

La visión y la estrategia para que el turismo se convierta en el sector líder de la matriz productiva lo entiende al turismo como una industria que necesita un consumo en función de un mercado específico, desarrollado a gran escala se lo entiende como una actividad empresarial de alto impacto para la economía del Ecuador. También es evidente que el turismo se diversifica, pasando de un turismo de masas a un turismo personalizado.



EE.UU

**24%**

32.194 extranjeros



COLOMBIA

**23%**

30.469 extranjeros



PERÚ

**8%**

10.065 extranjeros

La integralidad del PIAT permitirá garantizar la competitividad entre destinos turísticos, definida por la especialización de turismo que tenga cada destino. Con la implantación de este plan se busca

obtener beneficios económicos (competitividad en el mercado) diferenciando la oferta del turismo con gran cantidad de atractivos turísticos –belleza escénica que genera ventajas comparativas, y el nivel de infraestructura o las ventajas competitivas del destino turístico.

En la actualidad el Estado ecuatoriano consolida el trabajo sinérgico de las instituciones a fin de articular las acciones y propender a contribuir a la actividad turística enfocando su

accionar en los 6 indicadores que serán fortalecidos en el desarrollo del PIAT. Con este fin, el presente diagnóstico se enfocará en los avances en materia de estos indicadores:

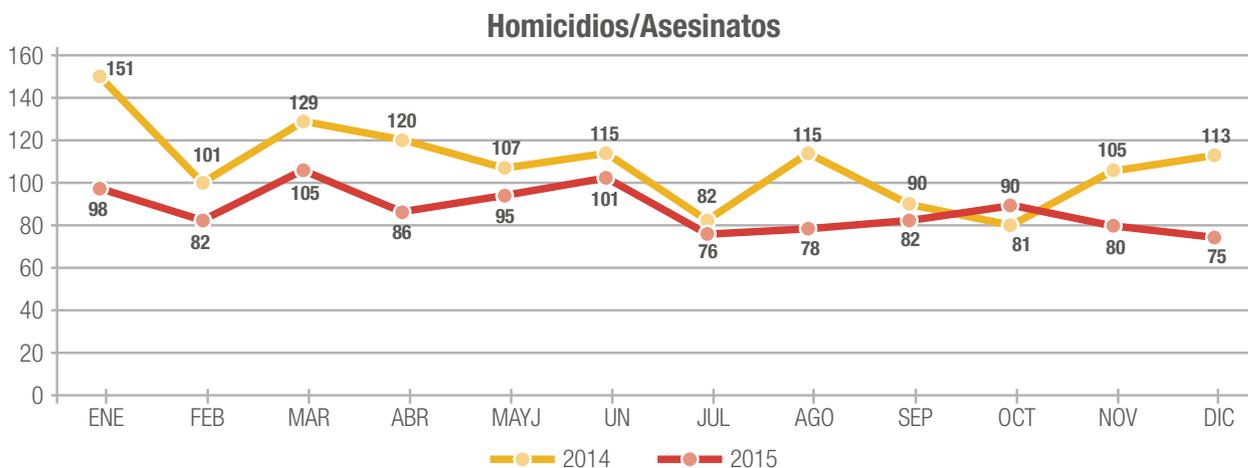


2.1 Seguridad ciudadana

En referencia a la seguridad ciudadana, el país ha logrado una histórica disminución de uno de los indicadores más representativos de la violencia y criminalidad, como es la tasa de homicidios y asesinatos. Al 2006, según datos de la Comisión

Estadística de Seguridad Ciudadana y Justicia la tasa era de 17.79 por cada 100 mil habitantes, y en 2015 cerró con una tasa de 6.5 por cada 100 mil habitantes, constituyéndose en la más baja de la región de los últimos 10 años.

ILUSTRACIÓN 9: HOMICIDIOS/ASESINATOS



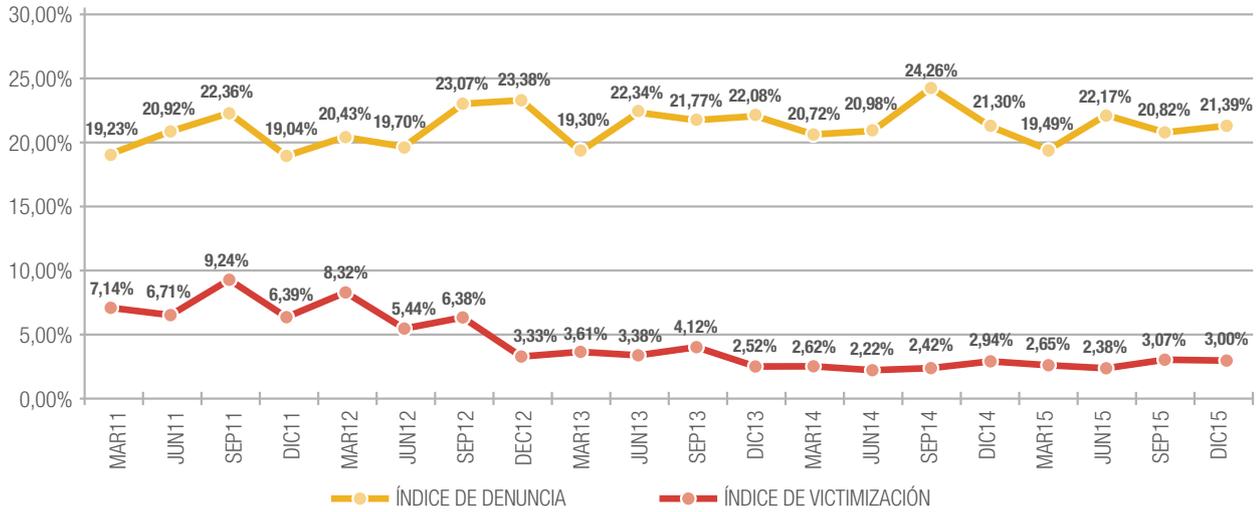
Fuente: Comisión Estadística de Seguridad Ciudadana y Justicia

En cuanto a las estadísticas, producto de la encuesta de Seguimiento de Victimización de 2015 (ENEMDU) preguntó a las víctimas si denunciaron la ofensa, y el resultado fue elocuente: actualmente el aumento de las denuncias no corresponde a

un aumento de la victimización sino, por el contrario, aumenta en la medida que el delito disminuye. Esto es asociable a una creciente legitimidad de los procesos de denuncia como recurso institucional (INEC, 2015).



ILUSTRACIÓN 10: ÍNDICE DE VICTIMIZACIÓN



Fuente: Comisión Estadística de Seguridad Ciudadana y Justicia

ILUSTRACIÓN 11: DELITOS A VISITANTES REGISTRADOS POR LA FISCALÍA

Respecto a los delitos más concurrentes hacia visitantes según información presentada por la FGE, el hurto y el robo son los principales delitos más denunciados en el año 2015, con una tendencia a la baja.



Fuente: Fiscalía General del Estado

**Ilustración 12:** CUADRO EVOLUTIVO DE DELITOS A VISITANTES DE ENERO A DICIEMBRE 2015

PRESUNTO DELITO	CASO	PORCENTAJE
Hurto	462	50,50%
Robo	290	31,70%
Estafa	20	2,20%
Otros delitos	143	15,60%
TOTAL	915	100,00%

Fuente: Fiscalía General del Estado

De los 915 casos de delitos reportados a visitantes a nivel nacional la mayoría se denunciaron en las provincias de Pichincha (34,64%) y Guayas (15,96%), provincias con las ciudades más grandes del país.

ILUSTRACIÓN 13: DELITOS A VISITANTES POR PROVINCIA:

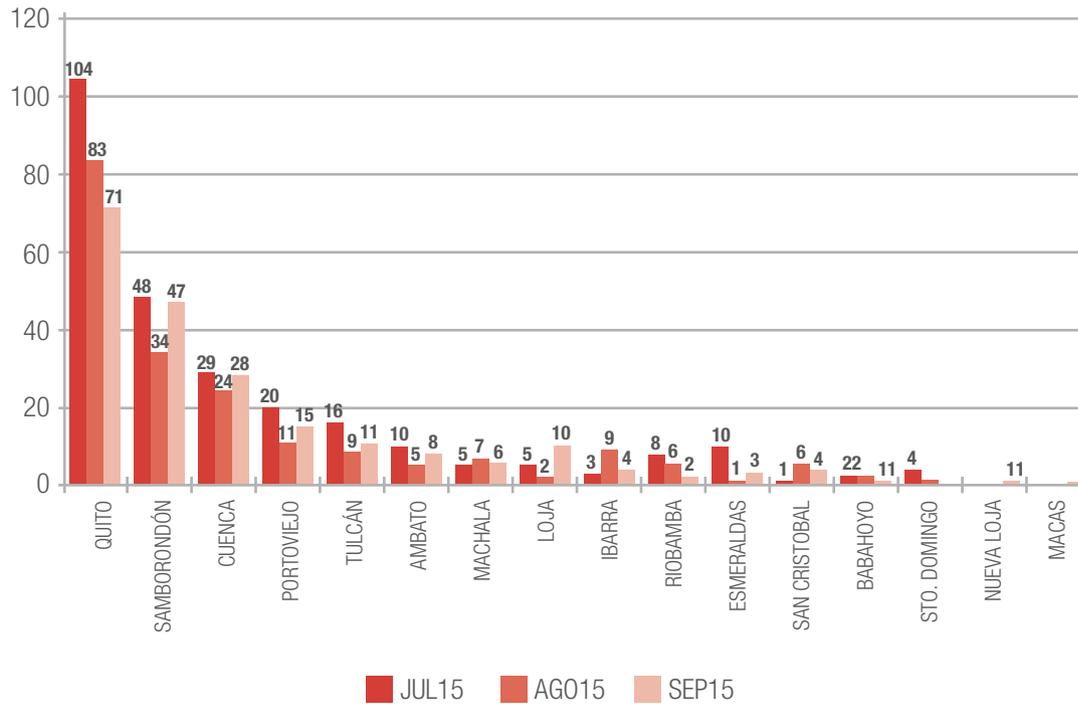
PRESUNTO DELITO	CASOS	PORCENTAJE
Pichincha	317	34,64%
Guayas	146	15,96%
Santa Elena	84	9,18%
Manabí	56	6,12%
Esmeraldas	39	4,26%
Cotopaxi	34	3,72%
Azuay	32	3,50%
Los Ríos	25	2,73%
Loja	25	2,73%
Tungurahua	25	2,73%
Chimborazo	23	2,51%
Imbabura	19	2,08%
Sto. Domingo de los Tsáchilas	15	1,64%
Galápagos	19	2,08%
El Oro	18	1,97%
Carchi	6	0,66%
Cañar	6	0,66%
Napo	6	0,66%
Morona Santiago	5	0,55%
Sucumbíos	4	0,44%
Zamora Chinchipe	4	0,44%
Bolívar	3	0,33%
Pastaza	2	0,22%
Orellana	2	0,22%
TOTAL	915	100,00%

Fuente: Fiscalía General del Estado

Mediante el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU-911, entre julio y diciembre del 2015, por parte de personas extranjeras a nivel nacional se han reportado 677 emergencias.



ILUSTRACIÓN 14: ATENCIONES A EXTRANJEROS



Fuente y elaboración: Servicio Integrado de Seguridad ECU-911



La mayor parte de denuncias realizadas por extranjeros al SIS ECU-911 en los meses de julio a diciembre de 2015 están ligadas a la temática de Seguridad Ciudadana (69%).

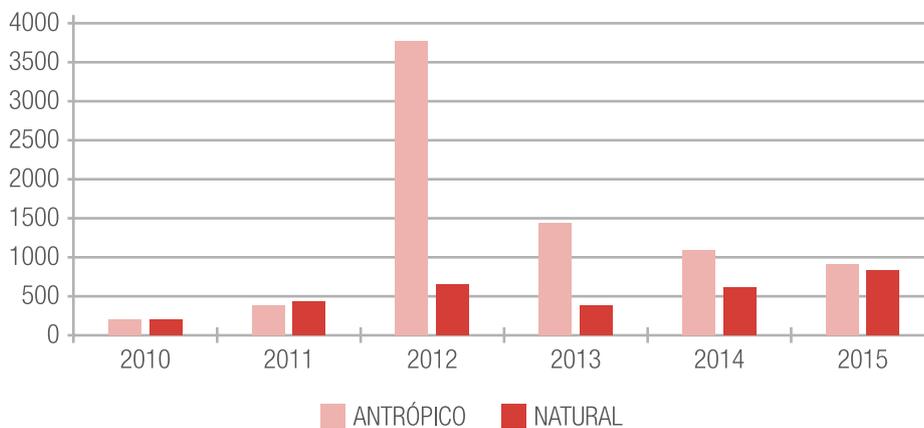
ILUSTRACIÓN 15: INCIDENTES COORDINADOS POR EL SIS ECU-911 RELACIONADOS CON EXTRANJEROS



Fuente y elaboración: Servicio Integrado de Seguridad ECU-911

Respecto a la ocurrencia de eventos adversos de origen natural o antrópico en el periodo 2010 al 2015, el pico más alto fue el año 2012, debido a la presencia precipitaciones en este periodo, así como la presencia de incendios forestales en el último semestre del año:

ILUSTRACIÓN 16: OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS 2010 - 2015



Fuente y elaboración: Secretaría de Gestión de Riesgos

2.1.1 Acciones realizadas en el ámbito de seguridad ciudadana

MECANISMOS DE ALERTA



Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911:

El SIS ECU911 es una institución gubernamental con enfoque en la seguridad integral y el bienestar social que, a través de una plataforma tecnológica y con base en políticas, normativas y procesos actualizados, articula el servicio de recepción de alertas y despacho del servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 coordina la asistencia a incidentes o emergencias de la ciudadanía que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas – nacionales o extranjeras,

localidades o el medio ambiente, en temas como: servicio sanitario, gestión de siniestros, gestión de riesgos, tránsito y movilidad, servicios municipales y servicios militares; todo a través de la línea única para emergencias 9-1-1, los sistemas de video vigilancia, y los botones o kits de seguridad diseñados para el efecto.

El ECU 911 es un servicio con cobertura nacional gracias a sus 7 Centros Zonales y 9 Centros Locales distribuidos en todo el territorio ecuatoriano, que brindan atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Las actividades en que el SIS ECU-911 interviene



directamente en acciones de seguridad turística son:

1. Respuesta a llamadas de emergencia en su línea única (911).
2. Servicio de Dispositivos de Atención Inmediata (DAI).
3. Botones de Seguridad.
4. Video vigilancia en espacios públicos y zonas turísticas.

Unidades de Policía Comunitaria (UPC): Ecuador ha definido y ejecutado políticas, estrategias y acciones que han permitido consolidar los servicios de seguridad en el territorio (en campo), destacándose el modelo de desconcentración territorial y el nuevo modelo de gestión policial. Este modelo de servicios policiales se implementa a

nivel nacional en zonas (9), sub zonas (29), distritos (140), circuitos (1134) y sub circuitos (1871), acercando los servicios de la Policía Nacional a la comunidad y a todos los involucrados en el sector turístico, mediante 2.021 Unidades (edificios) de Policía Comunitaria (UPC) y 10 Unidades (edificios) de Vigilancia Comunitaria (UVC), buscando reducir la inseguridad a través de una atención policial integral, inmediata y desconcentrada; con infraestructura física, logística y tecnológica mejorada, para que puedan atender las alertas ciudadanas en el momento y lugar donde se presenten.

Estas nuevas infraestructuras (UPC y UVC) cuentan con servicio de atención inmediata mediante “botones de seguridad”, que funcionan al presionar el botón # 5 del celular o marcando desde un teléfono fijo al 3800064; en el momento de la lla-





mada se emite una alerta automática y silenciosa que recibe el computador de la UPC del sector, desplegándose un mapa con la georeferenciación de la zona, que ubica el domicilio desde el cual se activó el botón de seguridad, y responder la emergencia, con agilidad y precisión, en un lapso promedio de tres minutos

El personal que labora en estas UPCs, de ser necesario, brindará ayuda y orientación al visitante, conduciéndolos hasta la unidad judicial más cercana a fin de que el evento negativo sea puesto en conocimiento de la autoridad judicial correspondiente.

Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional (Distrito Metropolitano de Quito DMQ):

En el año de 1998, por iniciativa interinstitucional, la Policía Nacional a través del Comando General, en coordinación con el MINTUR crearon el Servicio de Seguridad para el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), con la misión de garantizar, salvaguardar la seguridad física y los bienes de visitantes nacionales y extranjeros que visitaban la ciudad capital, además de proteger los bienes materiales que forman parte del legado turístico del Ecuador. Actualmente este Servicio cuenta con 2 Oficiales Subalternos y 111 miembros de Clase y Policías quienes con la cooperación de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de destino Turístico, mantienen oficinas y puntos de asistencia en las áreas turísticas más representativas como, la Ciudad Mitad del Mundo, las zonas especialmente turísticas de La Mariscal y el Centro Histórico, calle

la Ronda, el Terminal Terrestre de Quitumbe y el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, Terminal Terrestre Carcelén, Teleférico y Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

En cuanto a la profesionalización del personal policial, el 50% de sus miembros ha sido especializados en Seguridad Turística y el 100% de ellos recibe capacitaciones mensuales en áreas como: Hospitalidad, Historia del Arte, Historia del Ecuador e Historia Universal, Primeros Auxilios, Procedimientos de Migración, y, Procedimientos Policiales. Se prevé para el año 2016, llevar a cabo el I y II Curso Básico de Seguridad Turística dirigido al otro 50% de personal que falta por especializar.

Entre las principales funciones del Servicio de Seguridad Turística del DMQ se encuentran:

- *Receptar denuncias de extranjeros en las oficinas de asistencia turística y canalizarlas ante la autoridad competente para realizar el trámite pertinente, conforme el Art. 423 de Código Orgánico Integral Penal (COIP) y el Art. 4 Literal i de la ley Orgánica de la Policía Nacional publicada en el R.O. N° 368 de 24 de junio de 1998.*
- *Brindar protección y seguridad a las personas, poniendo atención a los visitantes en los lugares considerados como turísticos en el DMQ.*



- *Brindar asistencia y orientación acerca de lugares turísticos, medidas de seguridad, y sobre cualquier requerimiento que tenga el visitante.*
- *Brindar asistencia personalizada a los turistas y visitantes extranjeros, incluyendo el contacto con sus respectivas embajadas y/o consulados, en el caso de que hayan sido víctimas de actos ilícitos o algún evento que pueda alterar el normal desarrollo de sus actividades durante su estadía.*
- *Direccionar las sugerencias de mejora y/o denuncias sobre servicios ofrecidos por prestadores turísticos, y canalizarlas a los estamentos pertinentes.*
- *Realizar patrullajes preventivos en los lugares turísticos con alta afluencia de visitantes.*
- *Coordinar e intercambiar, con los organismos locales y gubernamentales involucrados en la actividad turística, información sobre los lugares que prestan servicios al visitante, con el fin de determinar las variables que nos lleven a crear estrategias y plantear soluciones brindando un servicio de calidad y excelencia, incluyendo información sobre actos delictivos que afecten la seguridad.*
- *Entregar mapas, postales, trípticos, que incluyen consejos de seguridad para visitantes, en los ocho idiomas más utilizados por los extranjeros en Ecuador: español, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, chino (mandarín) y japonés.*
- *Colaborar con las diferentes Instituciones involucradas con el turismo en los diferentes recorridos que organizan por los lugares turísticos del DMQ.*

Estrategias de Seguridad Turística:

Patrullaje Preventivo: El personal del Servicio de Seguridad Turística realiza acciones de patrullaje preventivo en vehículos, motocicletas policiales, y a pie, ubicados estratégicamente en los diferentes lugares de mayor afluencia turística del DMQ.

Cuadrante Turístico Seguro “CTS”: Estrategia implementada por el Servicio de Seguridad Turística mediante la ejecución de 16 motocicletas policiales distribuidas en circuitos, tomando las calles de mayor conflictividad del sector la Mariscal y del Centro Histórico de Quito con el propósito de generar seguridad a los visitantes durante sus desplazamientos por los sitios turísticos de estos sectores.

City Tour Seguro: Estrategia ejecutada con los vehículos patrulleros del Servicio de Seguridad Turística, ubicados de manera estratégica en ciertos



lugares turísticos del DMQ, tales como La Ronda, Boulevard 24 de Mayo, Plaza Grande, Terminal Quitumbe, Mitad del Mundo, Aeropuerto Mariscal Sucre, La Mariscal, donde existe gran presencia de visitantes.

Capacitación preventiva interinstitucional en seguridad turística: Programa donde se brinda capacitación a los prestadores turísticos, tales como personal de hoteles, hostales, restaurantes, agencias de viaje, establecimientos de actividades turísticas, con la finalidad de fomentar lazos de cooperación entre y con la comunidad, para garantizar seguridad y tranquilidad en dichos entornos. El trabajo directo con los ciudadanos genera mecanismos de pertenencia e identificación de sus valores culturales y sociales, y su proyección hacia el turismo en su rol como comunidad receptora. Estas capacitaciones son realizadas por el MDI con la Guía de Seguridad Ciudadana Solidaridad Ciudadana, en temas referentes a prevención ciudadana.

Canales de asistencia turística: El Servicio de Seguridad Turística establece gestiones de auxilio, donde el personal policial de este servicio está obligado a asistir inmediatamente al auxilio al visitante en el caso de que haya sido víctima de hechos delictuales o algún evento que altere el normal desarrollo de sus actividades durante su estadía, ayudar en situaciones como: traslado a embajadas, consulados, al centro de atención y protección al turista y visitante, hotel o al centro de salud.

Contacto hotelero y establecimientos turísticos:

El Servicio de Seguridad Turística del DMQ realiza procesos de inspección, diagnóstico y análisis a través del departamento de Operaciones a los hoteles, hostales y establecimientos de actividades turísticas del sector del Centro Histórico y la Mariscal, sobre los niveles de riesgo de las instalaciones que podrían poner en peligro la integridad de personas que ahí laboran, y de los visitantes, al momento en que se materialice un evento riesgoso. En la actualidad se realizan 48 contactos a hoteles, hostales, museos, restaurantes, instituciones educativas, que cumplen con las normativas legales y estándares de seguridad para la integridad física de los visitantes.

Coordinación con las empresas públicas y privadas para la protección visitante:

El Servicio de Seguridad Turística en coordinación con las empresas públicas, privadas y comunitarias, brinda seguridad en los recorridos (tours) a grupos de visitantes en los sitios turísticos del DMQ, a solicitud de cualquiera de dichas instituciones.

Orientación e información turística: El personal policial del servicio de Seguridad Turística en las actividades de prevención entrega trípticos que infunden consejos de seguridad para visitantes, de esta manera evita que sean víctimas de la delincuencia. Además facilita al visitante (mapas, postales) información turística del país.



Centro de Atención y Protección al visitante:

En base al Convenio de Cooperación interinstitucional entre la Empresa Pública Metropolitana de Destinos Turísticos y el MDI a través de la Policía Nacional (P.N.). Se define como acción para el fortalecimiento del marco de seguridad para turistas y visitantes nacional y extranjeros. Por lo que se implementó el Centro de Atención y Protección al visitante ubicado en la Plaza de la Independencia, Casa de los Alcaldes en el DMQ, para brindar seguridad orientación e información, recepción de denuncias.

Además existen oficinas de la Policía Nacional para atender a los visitantes (La Ronda, Terminal Quitumbe, Terminal Carcelén, Aeropuerto Mariscal Sucre, la Mariscal) para la recepción de denuncias de infracción (hurto y robo) o pérdida de documentos.

La problemática de la inseguridad y la violencia en los espacios públicos, ya sean estos urbanos o rurales, responde a una serie de hechos que se contextualizan en los siguientes elementos:

1. Factores de orden social y familiar
2. Económico y cultural
3. Actualidad y caracterización territorial

Estos factores interactúan constantemente dentro de las sociedades, que cuentan con espacios públicos abandonados y/o descuidados que terminan convirtiéndose en el escenario propicio para desencadenar el resquebrajamiento del tejido

social, dando paso a la delincuencia y la violencia, que influyen directamente en la percepción de seguridad en las zonas afectadas, que al ser consideradas turísticas, generarían desconfianza y temor a los usuarios.

En virtud de sus competencias, tenemos el ejemplo del DMQ y GAD Municipal que ha emprendido claros lineamientos en lo que se refiere a prevención del delito, especialmente en intervenciones en el Espacio Público de Zonas Turísticas (ZT). En este sentido, se ha articulado el trabajo emprendido por el SIS ECU911 con otros mecanismos de prevención, específicamente para actuar en locaciones turísticas, considerando que la video vigilancia también tiene una fuerte repercusión disuasiva.

En lo referente a prevención de delincuencia, se han desempeñado las siguientes acciones:

- *Monitoreo, a través de cámaras estratégicamente ubicadas, de acciones delictivas, las cuales sirven de evidencia en un proceso judicial;*
- *Revisión de mendigos frente a atentados a bienes públicos;*
- *Reporte de las alertas y emergencias en establecimientos turísticos, tanto de los que cuentan con dispositivo de botón de seguridad como de otros casos atendidos en la zona;*



- *Simulacros que permitan conocer tiempo y optimización de la respuesta ante emergencias de todo tipo;*
- *Presencia policial metropolitana uniformada, en recorridos tanto preventivos como protocolarios;*
- *Operativos de control en establecimientos de alojamiento que están dedicados al trabajo sexual;*
- *Difusión del manual de uso del botón de seguridad, que diferencian este servicio del regular de llamadas de emergencia al ECU911;*
- *Entrega de mapas térmicos, que incluyan definición de ubicación de cámaras con relación al comportamiento del delito;*
- *Investigación y sanción de contravenciones de tránsito;*
- *Implementación del primer Centro de Atención y Protección al Turista (CAPT), ubicado en la Plaza Grande, con la asistencia de un Abogado Monitor para un acompañamiento y seguimiento mucho más específico;*
- *Operativos interinstitucionales, con protocolos definidos, y monitoreo del ECU 911.*



2.2 Salud e higiene

Con base en el principio de universalidad de la salud, consagrado en la Constitución de la República, el Estado no discriminará la atención en salud a toda persona que se encuentra en territorio nacional. De esta manera, el MSP como rector del Sistema Nacional de Salud, ha implementado el Modelo de Atención Integral de Salud, que es el

conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos, que, al complementarse, organiza el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de salud de las personas, las familias y la comunidad / el entorno, permitiendo la integralidad en los niveles de atención en la red de salud.



2.2.1 Acciones realizadas en el ámbito de salud e higiene:

Dentro de este modelo se toma en cuenta, como parte de la provisión de servicios de salud, no solo los establecimientos de salud de los tres niveles de atención⁴ existentes en el país sino que además se ha impulsado la intervención integral en lo que se refiere al servicio de atención prehospitalaria y emergencias médicas, en articulación con el SIS ECU 911, con el objetivo de implementar y

fortalecer el sistema de atención prehospitalario a nivel nacional con base en la cadena de supervivencia, teniendo en cuenta los ámbitos prehospitalario y hospitalario, y realizando intervención en lo que concierne a atención de servicios de salud, bienes (290 ambulancias terrestres de soporte vital avanzado), equipamiento y talento humano capacitado.

2.3 Seguridad vial y transporte

La movilidad turística engloba entre sus principales componentes la calidad del servicio prestada por los diferentes medios de transporte, los vehículos

y las vías diseñadas con altos estándares de seguridad que garanticen el acceso, la movilización y la conectividad en todo el país.

2.4.1 Acciones realizadas en el ámbito de seguridad vial y transporte:

Mejoramiento de la infraestructura: El Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) ha realizado la rehabilitación y mejoramiento de la infraestructura de la Red Vial Estatal (RVE), la cual se encuentra en un 95% en óptimas condiciones, asimismo ha modernizado puertos y aeropuertos

para garantizar la eficiente conectividad y movilización de pasajeros y mercancías en condiciones seguras. La provisión y mejoramiento de la infraestructura y medios de transporte seguro, cómodo y económico es un factor clave para el éxito del turismo⁵.

4 Primer nivel básico- es el nivel más cercano a la comunidad, contempla centros de salud tipo A, B y C, son puestos de salud que no contemplan hospitalización (centros de vacunación, brigadas médicas; es el nivel más básico en capacidad de resolución. Segundo nivel intermedio – contempla hospitales básicos y hospitales generales tienen un limitado número de camas y se centran en la atención de especialidades básicas y de consulta externa, el Tercer Nivel de especialidades contempla hospitales y centros de salud especializados estos tienen gran capacidad de hospitalización según la capacidad.

5 Recomendaciones para la OMT por un turismo accesible para todos, Organización Mundial del Turismo, 2014, Madrid, España



Programa “Transporte Seguro”: Las mejoras en infraestructura se complementan con el proyecto de seguridad integral en el transporte público y comercial “Transporte Seguro”, concebido con el fin de aportar al mejoramiento de la seguridad ciudadana y la planificación, control, gestión del tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. A partir del año 2013 se inició la primera fase, mediante la instalación de 55.000 kits de seguridad: 17.000 en unidades de transporte público (buses) y 17.000 en transporte comercial (taxi convencional). Con este apoyo se ha atendido 5.857 alarmas del 5 de enero de 2013 al 30 de abril de 2015, a través del SIS ECU-911, los operadores de monitoreo de la ANT, P.N., MSP, Cruz Roja, Bomberos, las Fuerzas Armadas (FF.AA) y la Comisión de Tránsito del Ecuador(CTE).

La segunda fase del proyecto de seguridad integral para el transporte público y comercial “Transporte Seguro” inició en mayo de 2015 con la implementación e instalación de más kits de seguridad, con una infraestructura y plataforma tecnológica que servirán para enlazarse con el SIS ECU-911 en todo el país. Es importante resaltar que estos kits de seguridad también son instalados en las ambulancias del MSP, con la finalidad de brindar un auxilio inmediato a los ciudadanos.

Los kits de seguridad están conformados por 2 cámaras de video, botones de auxilio (1 en caso de los buses y 3 en el caso de taxis), 1 grabador digital de video, 1 dispositivo de rastreo satelital (GPS) y un UPS para la reserva de energía de los componentes, con una plataforma tecnológica





que monitorea los vehículos y emergencias que sucedan, el mismo que será entregado e instalado sin ningún costo, de acuerdo a un cronograma establecido por la ANT.

En esta segunda fase, se está instalando en buses interprovinciales un dispositivo de cámara delantera, para prevenir accidentes de tránsito. Asimismo, contempla la instalación de una pantalla LED que informará la velocidad del vehículo, de manera que el pasajero pueda advertir al conductor en el caso que esté excediendo el límite de velocidad y además de unos parlantes que darán mensaje de advertencia. De esta forma, se recuperarán los espacios públicos al vincular al usuario en el control del servicio de transporte.

Transporte accesible: Por su parte, la autoridad nacional encargada del turismo, en coordinación con los GAD's, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. (Art. 44 Ley orgánica de Discapacidades).

Seguridad de los vehículos: El MTOP apoyó la oficialización del Reglamento Técnico RTEINEN 034 "Elementos Mínimos de Seguridad en Vehículos Automotores", que hace referencia al cumplimiento de normas INEN y de la Organización de Naciones Unidas(ONU), con el objetivo de que en el país se comercialicen vehículos que ofrez-

can estándares de seguridad activa y pasiva. El Ecuador es el primer estado de Latinoamérica en acogerse a la normativa ONU de este tipo para garantizar la seguridad vial de la ciudadanía.

Acreditación de servicios de transporte: Para precautelar la seguridad de los visitantes al momento de acceder al servicio de taxi, mediante Acuerdo Ministerial 7, publicado en el Registro Oficial 200 de 11 marzo de 2014 "se dispone a los establecimientos que realizan actividades turísticas de alojamiento, alimentos y bebidas el mantener suscritos convenios o contratos con operadoras de transporte terrestre legalmente constituidas para prestar el servicio a sus clientes. Las operadoras de transporte terrestre deberán tener el permiso de operación vigente, debidamente otorgado por la autoridad competente"; con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto, se realizan operativos de control aleatorios, en los que se exhibirá el contrato o convenio original suscrito entre la operadora y el establecimiento, y entregar una copia al servidor delegado de la Autoridad Nacional de Turismo.

Acreditación de operadores de transporte: A fin de regular el transporte terrestre turístico ecuatoriano se suscribió entre la ANT y el MINTUR el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico mediante Resolución 108 publicada en Registro Oficial Suplemento 241 de 31 de diciembre de 2014, el cual define las competencias de cada institución y también se establecen las normas a las que se sujetarán las personas jurídicas que estén autoriza-



das para ejercer en forma habitual esta actividad. Estas disposiciones y requisitos mejoran la calidad de los vehículos y la calidad de la prestación del servicio, ya que se incorporó un período de transición para que los conductores de estas unidades cuenten con el certificado en competencias laborales, otorgado por una institución legalmente facultada y reconocida por el Servicio de Acreditación Ecuatoriana (SAE).

Cobertura en servicios de telecomunicaciones:

Con el objetivo de proponer soluciones técnicas al problema de cobertura de servicios de telecomunicaciones en carreteras, el MINTEL y de la Sociedad de la Información generó la política a través de la cual la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió el “Reglamento para Roaming Nacional Automático”; dicho reglamento da la viabilidad para que se generen acuerdos de Roaming Nacional Automático entre los operadores del Servicio Móvil Avanzado, lo que permitirá que los tramos de cobertura individual de las operadoras para las 33 carreteras priorizadas en el proyecto “Transporte Seguro”, de la ANT, se superpongan y de esta manera así ampliar la cobertura del Servicio Móvil Avanzado.

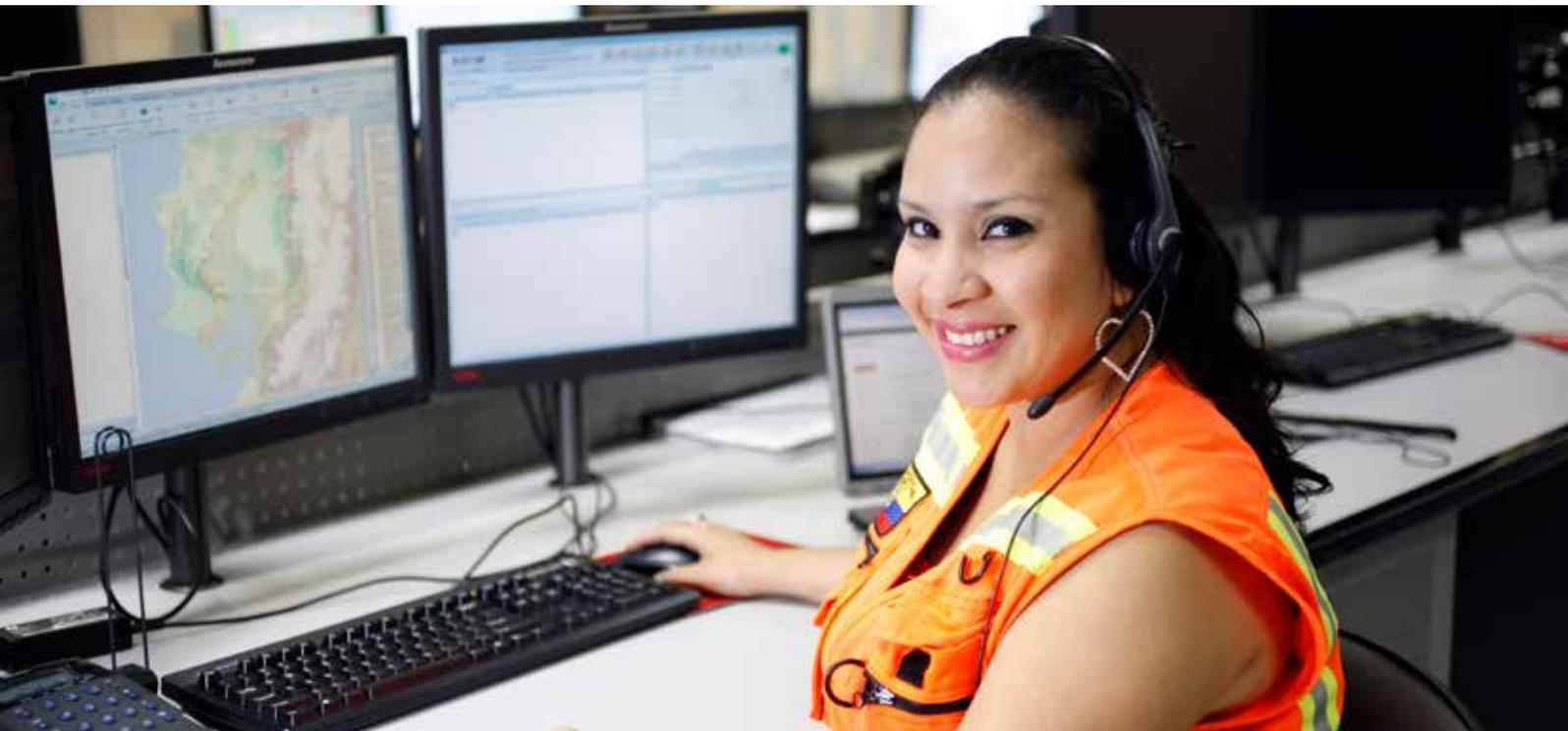
De igual manera, de acuerdo al “Plan mínimo de expansión” se ha determinado, una ampliación de 990km de cobertura por parte de los operadores del servicio móvil como parte de sus obligaciones de la concesión de frecuencias que las ha otorgado el Estado ecuatoriano, en los 33 tramos de carretera priorizada, el cual finaliza en el año 2023. Al cumplir este plazo se lograría una cobertura de 6130 km en dichos ejes viales. Los porcentajes de cumplimiento son verificados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Puntos de control: Para garantizar el buen uso de la RVE, las 24 horas del día y siete días a la semana, se implementó un nuevo modelo de gestión de puntos de control orientado al control de los vehículos de carga pesada, que cuenta con tecnología de detección y medición mediante sensores de cuarzo, cámaras de clasificación vehicular y lectores de placas. Asimismo, se elaboró la Cartilla de Transporte para el control de mercancías y de pasajeros, para mejorar los procedimientos en la entrega de documentación y optimizar los tiempos de servicio en los Centros de Atención en Frontera (CEBAF). La Cartilla contiene información consensuada para el control de pasajeros y mercancías provenientes de los países fronterizos.

2.5 Protección ambiental y ante desastres naturales:

La OMT define al turismo sostenible como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medio ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Por lo tanto, el

turismo sostenible debe hacer un uso óptimo de los recursos ambientales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y proporcionar beneficios socioeconómicos viables y duraderos para todos. (Acerca de la OMT, 2016).





2.5.1 Acciones realizadas en el ámbito de protección ambiental y ante desastres naturales:

Con el fin de desarrollar el turismo sostenible, es necesaria la implementación de herramientas e instrumentos que garanticen la conservación del patrimonio natural (funcionalidad de los ecosistemas, biodiversidad, saberes ancestrales, belleza escénica, entre otros), con el fin de aprovechar el turismo de forma sostenible, para lo cual también es necesario integrar la seguridad para garantizar el cumplimiento de esta tendencia y opción turística importante en los mercados mundiales, tal es así que se han realizado las siguientes acciones:

- *Campañas de concienciación para los turistas y visitantes con el fin de minimizar la generación de residuos y desechos (Programa de Playas Limpias).*
- *Reglamento de alojamiento, tenencia de vida silvestre en establecimientos turísticos su prohibición y sanción.*
- *Reforzamiento de la conservación de valores culturales y saberes ancestrales en los destinos turísticos (El Buen Conocer).*

Es evidente que el turismo sostenible se articula con el consumo responsable, ya sea de recursos como el agua, la energía e inclusive de la belleza escénica, del capital natural, considerando la importancia de establecer capacidad de carga, límites aceptables de cambio, rango de oportunidades

para visitantes, normas de comportamiento, responsabilidades de cada actor, políticas sectoriales e intersectoriales, con el fin de cubrir las necesidades y expectativas de los visitantes y lograr un alto índice de satisfacción, así como también cubrir las necesidades de las zonas receptoras del turismo.

Asimismo, el MINTUR y la Cruz Roja Ecuatoriana, mediante convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, suscrito el 21 de enero del 2015, establecen una alianza estratégica con la finalidad de emprender operaciones y actividades coordinadas de conformidad con las competencias de cada institución, para reducir la vulnerabilidad de la población en zonas turísticas ante riesgos naturales y antrópicos. El proyecto delimitó dos zonas de intervención: en las provincias de Guayas, General Villamil playas, y en Tungurahua, la ciudad de Baños de Agua Santa.

Mediante este convenio se brinda asesoría técnica e información clave para la construcción del documento de referencia para la homologación de sistemas de señalización y alarma ante desastres en destinos turísticos para las zonas de intervención del proyecto, de igual manera, se busca articular acciones con la SGR, los GAD's, Cruz Roja y MINTUR, para facilitar capacitaciones en los temas de gestión de riesgos a grupos productivos en situación de vulnerabilidad, vinculados a la actividad turística en la zonas y temáticas del proyecto.

Desastres naturales: Con la finalidad de garantizar la seguridad de los visitantes, es necesaria la determinación del riesgo de los destinos turísticos, la correcta difusión de las amenazas de origen natural y antrópico por parte de las autoridades locales y nacionales, los protocolos existentes ante la ocurrencia de un evento de este tipo, así como información sobre la etapa de prevención y los mecanismos de coordinación interinstitucional existentes para el manejo de emergencias y gestión post desastre, tomando en consideración las herramientas disponibles para mitigar el peligro al cual se expone a los visitantes.

En este sentido, las zonas que dependen económicamente del turismo contemplan una variación de la actividad debido a la percepción del turista relacionado al nivel de seguridad durante el desarrollo de eventos adversos o ante la presencia de amenazas naturales. Dentro del proceso de gestión de riesgos se realizan acciones para analizar, reducir, preparar y responder ante riesgos. Las amenazas a las que están expuestas las actividades turísticas son varias, como la volcánica, tsunamis, oleaje, movimientos sísmicos entre otros que ponen en peligro el normal desarrollo de las actividades turísticas, así como el territorio en donde estas se desenvuelven.

En el área de Reducción de Riesgos, existen diferentes herramientas para fortalecimiento de capacidades que han sido implementadas, entre ellas:

Planes Comunitarios de Gestión de Riesgos:

Este proceso que se realiza con las comunidades y líderes comunitarios a nivel nacional y garantiza el reconocimiento de las amenazas, riesgos y vulnerabilidades, además de desarrollar sus capacidades y un inventario de sus recursos.

Campañas programadas: La SGR y las entidades del Sistema Nacional Descentralizado promueven campañas de prevención, educación e información como un medio de difusión:

- *Deslave: “Seguros Junto a la Montaña”*
- *Inundación: “Los efectos de las inundaciones se pueden evitar”*
- *Sismos: “Agáchese, Cúbrase y Agárrese”*
- *Erupciones volcánicas: “Los volcanes llegaron antes que nosotros”*
- *Incendios forestales: “Cuidemos los bosques para evitar incendios”*
- *Aguajes y oleajes: “Qué hacer en caso de aguajes y oleajes”*
- *Tsunami: “Seguros ante un tsunami”*
- *Sequía: “Juntos evitemos la sequía”*
- *Cambio climático: “Cambio de Clima, Cambio de Vida”*



Eventos de capacitación: Proceso que mantiene como punto de partida la necesidad de la población y el interés de estar preparados ante cualquier evento adverso. Desarrollar capacidades locales para la prevención y habilidades para la respuesta es vital para la autoprotección. Entre las capacitaciones que se realizan se encuentran:

- *Planes Familiares de Emergencia.*
- *Medidas de autoprotección.*
- *Conceptos básicos y normativa de la gestión de riesgos.*
- *Metodología de elaboración de agendas de reducción de riesgos con enfoque de elementos esenciales.*
- *Conformación de Brigadas Comunitarias de Gestión de Riesgos.*

En este sentido, es necesario establecer los mecanismos de articulación específicos para que estas herramientas se canalicen a través de las agrupaciones de turismo y de esta manera incorporen la variable de gestión de riesgos dentro de las actividades que se realizan para los turistas y visitantes nacionales y extranjeros.

Preparación y respuesta: Para la gestión de una respuesta oportuna a la población afectada por un evento adverso de origen natural o antrópico, exis-

ten las siguientes herramientas:

Evaluación Inicial de Necesidades: La SGR mediante Resolución SGR-016-2014, emite la Metodología de Evaluación Inicial de Necesidades por Eventos Adversos, la cual enlista los mecanismos para levantar las necesidades iniciales vitales de una población afectada por un evento adverso que debe desplegarse dentro de las primeras 12 horas de ocurrido el evento y es utilizada para la elaboración de los planes de acción y análisis de necesidades institucionales para la respuesta y asistencia humanitaria a la población afectada.

Coordinación de la respuesta: Para la coordinación de la respuesta ante eventos adversos prevalecen los principios de descentralización subsidiaria, enfoque a las prioridades y complementariedad, toda vez que la responsabilidad inicial para la atención de emergencias corresponde a los GAD's dentro de su ámbito territorial y junto a los organismos de respuesta locales.

En caso de que las capacidades locales se vean sobrepasadas, será necesaria la activación y coordinación de las acciones con principio de complementariedad junto al nivel inmediato superior de coordinación (COE CANTONAL – COE PROVINCIAL – COE NACIONAL), de manera de que se gestionen los recursos y acciones necesarias para solventar la emergencia.

Esta coordinación interinstitucional debe enmar-



carse en lo estipulado en el Manual del Comité de Gestión de Riesgos y en consistencia al Sistema de Comando de Incidentes establecido localmente para la coordinación de operaciones de respuesta inclusive cuando las capacidades sean sobrepasadas.

Organización de simulacros en zonas de riesgo:

En la actualidad y en base a la evolución de la

amenaza, se cuenta con los escenarios de afectación por volcán Cotopaxi, Fenómeno El Niño, movimientos sísmicos entre otros, que son utilizados para la planificación de la gestión de riesgos incluyendo a los sectores turísticos.

En función de estos escenarios, riesgos, turismo y recreación en áreas protegidas en cada sitio de visita, a través del Plan de manejo de visitantes.

2.6 Derechos humanos e inclusión social

Derechos humanos

Un conjunto de organismos e instituciones internacionales y nacionales trabajan desde la década de 1990 a fin de establecer una plataforma de acción mundial, buscando como objetivos identificar indicadores de riesgo, disminuir la vulnerabilidad y aumentar la protección de niños, niñas y adolescentes –NNyA en viajes y turismo, así como prevenir y combatir la trata de personas.

Trata de Personas

La Trata de Personas es un delito que implica una profunda vulneración de derechos humanos de las víctimas y ha sido considerada como una forma de esclavitud contemporánea. La finalidad de este delito es la explotación de la persona, que es captada mediante intimidación, amenazas, chantaje, violencia o el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad. Debido a lo complejo de este delito

no existe una descripción única de cómo sucede.

La ONU contra la Droga y el Delito afirma en su informe de 2014 que la Trata de Personas afecta a prácticamente todos los países de todas las regiones del mundo. Entre 2010 y 2012 se identificaron víctimas de 152 nacionalidades diferentes en 124 países. No obstante, de las cifras que se presentan es necesario reconocer que existe un subregistro muy amplio, puesto que por diversas razones la denuncia y sanción de este delito es muy limitada. Además, la trata de personas es un problema social que no se puede medir en cifras exactas, sino a partir del análisis de los factores económicos, sociales y culturales que permiten el crecimiento de este delito y de las representaciones sociales y culturales que en muchas ocasiones lo legitiman.



La Explotación comercial sexual de niños, niñas y adolescentes

La OMT trabaja desde el año 1997 a través del Grupo de Acción para Proteger a los Niños de la Explotación Sexual en Turismo incorpora en el CEM para el Turismo en el año 2002 esta temática cuando sostiene "...La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de

esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero."⁶

Se ha adoptado la definición que establece la Declaración del Congreso Mundial sobre la Explotación Sexual de Niños realizado en Estocolmo en el año 1996: "La explotación sexual comercial de niños es una violación fundamental de los derechos del niño. Esto comprende el abuso sexual por adultos y la remuneración en metálico o en especie al niño o niña y a una tercera persona o varias. El niño es tratado como un objeto sexual y una mercancía. La explotación sexual comercial de los niños constituye una forma de coerción y violencia contra los niños, que puede implicar el trabajo forzoso y formas contemporáneas de esclavitud."⁷

2.6.1 Acciones realizadas en Derechos humanos e inclusión social:

El Ecuador es un país de origen, tránsito y destino de la trata de personas; en este contexto mediante Decreto Ejecutivo No. 1823 de 2006, se aprobó y promulgó el "Plan Nacional para combatir la trata de personas, tráfico ilegal de migrantes, explotación sexual laboral y otros modos de explotación, pornografía infantil y corrupción de menores", que declara como política prioritaria del Estado el combate a los delitos citados en el Plan. La aproba-

ción, promulgación y puesta en marcha de esta política pública ha permitido una serie de acciones que buscan dar respuestas emergentes y crear mecanismos de coordinación entre diversas instituciones del Estado.

La Comisión Interinstitucional, liderada por el MDI y que está conformada por 16 instituciones del Estado, se encarga de la ejecución, monitoreo, con-

⁶ Código Ético Mundial para el Turismo. Artículo 2 El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

⁷ Informe del Congreso Mundial contra la Explotación Sexual de Menores con fines comerciales. Estocolmo (1997), parte I, página 10.



trol, seguimiento y evaluación del Plan Nacional. Esta comisión, trabaja en tres mesas operativas, de prevención, investigación y asistencia y protección.

En el nuevo Código Orgánico Integral Penal (COIP) de 2014 se tipifica la Trata de Personas en su artículo 91 de una forma más concisa, destacando que es: “La captación, transportación, traslado, entrega, acogida o recepción para sí o para un tercero, de una o más personas, ya sea dentro del país o desde o hacia otros países con fines de explotación (...)”⁸.

Así, desde un punto de vista penal, en el Ecuador, ya no es necesaria la comprobación de los medios, para que se configure el delito; como establece el Protocolo de Palermo. Por otro lado, también se amplió y se especificó la tipificación respecto a los tipos de explotación, actualmente incluye: la explotación sexual (prostitución forzada, turismo sexual o pornografía infantil), explotación laboral (trabajo forzoso, trabajo infantil, servidumbre por deudas), mendicidad, adopciones ilegales, matrimonio servil (unión de hecho precoz o arreglada, y con fines de procreación), tráfico de órganos, reclutamiento forzoso (para fines delictivos o de conflicto armado), y otros fines de explotación. Estas tipificaciones evidencian un avance significativo respecto a la interpretación e implementación de la ley.

En el Artículo 102 del COIP se tipifica al Turismo sexual como: “La persona que organice, promueva, ofrezca, brinde, traslade, reclute, adquiera o contrate actividades turísticas que impliquen servicios de naturaleza sexual, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años. Si las víctimas se encuentran en alguno de los siguientes casos, la pena privativa de libertad será de diez a trece años: 1. Si son niñas, niños o adolescentes o personas en situación de vulnerabilidad, aun cuando hayan prestado su consentimiento. 2. Cuando se utilice violencia, amenaza o intimidación. 3. La persona no tenga capacidad para comprender el significado del hecho”.

La utilización de actividades relacionadas con el turismo para la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes menoscaba los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia, de ahí que el Ecuador es parte activa de los organismos internacionales regionales como el Grupo de Acción Regional de las Américas para prevención ESCNNA en viajes y turismo (GARA).

Las acciones que se llevan a cabo en referencia a esta temática se encuentran principalmente alineadas a la prevención, con el incremento de ac-

⁸ Asamblea Nacional, 2014



ciones destinadas a reducir los factores de riesgo para evitar una situación de Trata de Personas e identificar posibles víctimas del referido delito. Asimismo, se trabaja en la regulación y monitoreo de agencias de viajes, hoteles, transporte turístico y otros, mediante la emisión de normativa como por ejemplo el Reglamento de Alojamiento publicado en marzo de 2015, que señala: “SÉPTIMA: Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico permitir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los establecimientos con fines de explotación sexual, laboral, trata y tráfico de personas. En caso de que se incumpla con esta disposición, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación vigente. (...= DÉCIMA: La Autoridad Nacional de Turismo se encuentra facultada para realizar en cualquier momento, sin notificación previa, inspecciones a los establecimientos de alojamiento turístico, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento. Las inspecciones se realizarán con la presencia del propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico.”

Turismo Accesible: Es necesario que las instalaciones, rutas y otros sitios de interés turísticos consideren los aspectos técnicos establecidos en las normas INEN de accesibilidad ecuatorianas.

Para una mejor identificación de los parámetros generales de Accesibilidad, se han agrupado de la siguiente manera:⁹

Conectividad urbana: Muestra si las aproximaciones a las edificaciones cuentan con las condiciones necesarias (ubicación cercana de paradas de transporte público, existencia de un espacio de arribo para personas en automotores y vados en aceras de ingreso) para llegada o partida de personas con y sin discapacidad.¹⁰ En este grupo se mencionan:

- a) *Conectividad*
- b) *Transporte*
- c) *Semáforos*
- d) *Paradas de transporte público*
- e) *Pasos peatonales*
- f) *Parqueaderos*
- g) *Vados*

9 *Accesibilidad Universal en el Ecuador. Diagnóstico en las provincias de Imbabura, Pastaza y Santa Elena 2014-2015 SETEDIS.*

10 SANTOS Y GANGES, L. y DE LAS RIVAS J.L. *Ciudades Con Atributos: Conectividad, Accesibilidad Y Movilidad [En línea], 2008 [fecha de consulta: 6 Noviembre 2014]. Disponible en: <http://www3.uva.es/uuu/CIUDADES/Ciudades%2011/Ciudades%2011%20013-032%20SANTOS%20y%20DE%20LAS%20RIVAS.pdf>*

2. Desplazamientos: El desplazamiento conlleva la transición o el recorrido por varios puntos internos o externos de la edificación o espacios abiertos para cumplir un circuito funcional.¹¹ En este grupo se mencionan:

- a) Aceras y circulaciones exteriores
- b) Ascensores
- c) Escaleras y desniveles
- d) Mecanismos
- e) Pasillos
- f) Rampas

3. Delimitadores espaciales: Las puertas y ventanas son elementos de relación entre espacios, su función es vincular los diferentes ambientes interiores entre ellos y con el exterior. Paralelamente las superficies horizontales o pisos funcionan como un canal continuo comunicador por el cual se desplazan los usuarios de un ambiente a otro.¹² En este grupo se mencionan:

- a) Puertas
- b) Superficies
- c) Superficies acristaladas

4. Elementos especializados: Se refiere a los espacios cuyos usos son determinantes, inflexibles y específicos, como auditorios, salas de conciertos, estadios deportivos, salas de reunión, salas de conferencias, servicios sanitarios, entre otros. Necesitan de instalaciones especiales ya sean hidro sanitarias, eléctricas, electrónicas, mobiliario, entre otras, para el desarrollo de sus actividades internas.¹³ En este grupo se mencionan:

- a) Servicios Sanitarios
- b) Espacios especializados

5. Servicios y equipamientos: Los 'servicios' analizados como elementos de accesibilidad, comprenden al personal especializado como mediador entre los usuarios y el objetivo con el que visitan el edificio. Los equipamientos como elementos de accesibilidad, responden a todos aquellos

¹¹ Corporación Ciudad Accesible. (2014). *Guía de Consulta: Accesibilidad Universal*. Edit. Corporación Ciudad Accesible: Santiago de Chile; Corporación Ciudad Accesible, Boudeguer & Squella ARQ. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Edit. Corporación Ciudad Accesible: Santiago de Chile

¹² Corporación Ciudad Accesible. (2014). *Guía de Consulta: Accesibilidad Universal*. Edit. Corporación Ciudad Accesible: Santiago de Chile; Corporación Ciudad Accesible, Boudeguer & Squella ARQ. (2010). *Manual de Accesibilidad Universal*. Edit. Corporación Ciudad Accesible: Santiago de Chile

¹³ Corporación Ciudad Accesible. (2014). *Guía de Consulta: Accesibilidad Universal*. Edit. Corporación Ciudad Accesible: Santiago de Chile; Corporación Ciudad Accesible, Boudeguer & Squella ARQ. (2010). *Manual de Accesibilidad*



complementos que permiten al usuario interactuar con el espacio al cual han ingresado, ya sea para satisfacer actividades académicas, institucionales, descanso, tertulias, conectividad digital/web, entre otros. En este grupo se mencionan:

- a) *Personal de atención*
- b) *Mobiliario*
- c) *Mobiliario urbano*

6. Dispositivos, seguridad y orientación: Señala las condiciones que un edificio debe cumplir para que las actividades se desenvuelvan en el

2.7 Información y facilitación turística

Desde el plano comunicacional, es básica la existencia de protocolos de coordinación de la información multinivel y multicanal, tanto de forma preventiva, que ayuda a evitar incidentes sin asustar al visitante, como de gestión comunicacional de crisis cuando ocurre un incidente. El objetivo de estos protocolos es ayudar a que el mensaje que el Ecuador ofrece al mundo sobre lo ocurrido, transmita coherencia, serenidad, profesionalidad y confianza en la gestión de la crisis. En este sentido, la percepción de seguridad que un visitante

mismo de manera segura. La facilidad de orientación, así como la disposición, diseño de rotulación y mandos de emergencia forman parte de las condiciones mencionadas. En este grupo se mencionan:

- a) *Seguridad*
- b) *Orientación y señalética*
- c) *Mandos e interruptores*
- d) *Pasamanos*
- e) *Iluminación*

tenga de un país a través de las informaciones relacionadas con una crisis, dependerá de elementos como la coherencia, demostrar la preparación previa y la profesionalidad en la resolución, que existe una coordinación y recursos para una rápida resolución o, por el contrario, se perciba que existe descoordinación, falta de información y por tanto se genere confusión y desconfianza. Generar confianza es el factor clave del trabajo comunicacional, que debe realizarse de forma planificada, preventiva y reactiva.



2.7.1 Acciones realizadas en el ámbito de información y facilitación turística

Protocolo para la gestión de emergencias de visitantes extranjeros: El protocolo destaca la atención inmediata de forma gratuita a las emergencias a nivel nacional, generadas por visitantes que se encuentre dentro del territorio ecuatoriano, y que notifique al SIS ECU-911, quien a su vez reportará los incidentes a la Dirección de Inclusión a la Comunidad Extranjera del MREMH y a la Dirección de Bienestar Turístico del MINTUR.

Por otro lado, el MINTUR y los GAD's Municipales brindan acompañamiento y apoyo a las acciones de asistencia lideradas por la Dirección de Inclusión

a la Comunidad Extranjera del MREMH. Esto de acuerdo a la Resolución 001 del Consejo Nacional de Competencias 2016, Art 13 incisos 10 y 11.

Una vez que la Dirección de Inclusión a la Comunidad Extranjera recibe el reporte del SIS ECU-911, informa y dispone de manera inmediata a la Coordinación Zonal de la jurisdicción donde ocurrió el suceso para que realice y coordine las acciones correspondientes con las Instituciones responsables, de igual forma para que acompañe en los procesos, hasta que se solucione y se archive el caso.



Las Coordinaciones Zonales ingresan en la Ficha de Registro y Seguimiento del MREMIH todos los casos de vulnerabilidad de los ciudadanos extranjeros que visitan o radican en el país, para su respectivo seguimiento, evaluación y solución, y entabla comunicación inmediata con el consulado correspondiente en los casos de emergencia que requieran asistencia consular. En caso de que no exista representación diplomática del país en Ecuador, se acude a la Representación Diplomática del Ecuador acreditada en el exterior que corresponda para gestionar la asistencia. Por otro lado, el MINTUR acompaña y apoya a las acciones de asistencia lideradas por la Dirección de Inclusión a la Comunidad Extranjera del MREMIH.

Las Representaciones Diplomáticas tienen la disposición de contar con un número de atención a emergencias que funcione las 24 horas 7 días a la semana, a través del cual y solo en el caso de ser necesario, brinden el servicio de traducción simultánea para coordinar la atención de las emergencias vinculadas con ciudadanos extranjeros en el país.

La orientación e información son elementos fundamentales de la seguridad turística. El turista al entrar en contacto con el entorno receptor, requiere profundizar la información sobre todos los aspectos referentes al destino y a su visita, buscando maximizar los beneficios lúdicos y socioculturales que le brinda la interacción de la actividad turística.

Dentro de estos aspectos, se incluye de manera

prioritaria el conocimiento preciso y oportuno de las condiciones de seguridad, ya que esta es un factor determinante en el desarrollo de la actividad turística y un elemento fundamental en el flujo turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional. Para dicho efecto se cuenta con Centros de Atención y protección al Turista y visitante, Chip Turístico y servicios en línea mediante los respectivos consulados.

Centro de Atención y Protección al Turista:

Con base en el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destinos Turísticos - Quito Turismo y el Ministerio del Interior a través de la Policía Nacional del Ecuador, se define como acción para el fortalecimiento del marco de seguridad para turistas y visitantes nacionales y extranjeros, por lo que se implementó el Centro de Atención y Protección al Turista destinado a brindar seguridad, orientación e información, y recepción de denuncias.

Además, existen las oficinas de asistencia al turista de la Policía Nacional (La Ronda, Terminal Quitumbe, Mitad del Mundo, Aeropuerto Mariscal Sucre, la Mariscal) para la recepción de denuncias de infracción (hurto y robo), pérdida de documentos o pertenencias y quejas de visitantes, asimismo asisten en forma personalizada sin descuidar a la ciudadanía ecuatoriana.

Proyecto Ecuador Travel Sim: El crecimiento de visitantes en el país debe ser atendido con servi-



cios de calidad y excelencia. Por ello, pensando en el bienestar de los mismos y que su estadía se desarrollará con óptimos servicios, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) y el SIS ECU-911 pusieron en marcha el proyecto “Ecuador Travel Sim”, con el objetivo de permitir a los visitantes estar conectados a la red 4G LTE durante su visita a Ecuador y acceder a todos los aplicativos de seguridad, como la Aplicación ECU 911 para Smartphone y geolocalización automática de llamadas. Esta es una herramienta gratuita que permite al usuario seleccionar la emergencia que desea reportar al SIS ECU 911 sin necesidad de interactuar verbalmente con el evaluador de llamadas, ya que al emitir una alerta a través de esta herramienta, se refleja automáticamente en el software del SIS ECU 911 la información personal sobre el alertante, como sus nombres, número de cédula o documento de identidad, tipo de sangre, alergias, discapacidad, además del nombre y número telefónico de un familiar del alertante para ser contactado en casos de emergencias. Lo más importante es que la aplicación entrega la ubicación georreferenciada desde donde es reportada la emergencia, lo que permite el envío de unidades al punto de la emergencia.

Sin duda esta herramienta representa un importante avance de índole tecnológica en lo que a seguridad integral se refiere, y además es una garantía de seguridad para los visitantes que estarán al tanto del aparataje tecnológico y operativo que el Ecuador tiene para la atención de emergencias.

Además, el SIS ECU 911 tiene la capacidad de ubicar geográficamente cualquier teléfono móvil (sea o no Smartphone) gracias a la aplicación de la geolocalización, herramienta muy útil para coordinar las emergencias de personas extranjeras. Esta información es visualizada por el SIS ECU 911 para la rápida atención y coordinación de la emergencia.

Aplicación Ecuador Seguro: Adicionalmente para los visitantes se cuenta con la aplicación Ecuador Seguro, una herramienta no solo informativa sino interactiva, disponible para los principales sistemas operativos, que permitirá al usuario establecer chats de emergencia. La aplicación brinda a los usuarios la posibilidad de recibir un mensaje que indique el ingreso o la salida a una zona segura, sin estar dentro de la aplicación; de esta manera, permitirá conocer las zonas seguras, albergues y cómo llegar a cada uno de éstos, además de que tendrá conexión directa con el SIS ECU – 911, monitoreo de rutas de evacuación, tipo de alertas y consejos de prevención.

Se trata, pues, de una herramienta tecnológica que se presenta como unos canales de información tanto nacionales como extranjeros; en el caso de estos últimos, la aplicación se complementa con el “Chip Turista”.

Servicios en línea a través del Consulado Virtual: El Consulado Virtual es una herramienta incluida en la página web del Ministerio de Relacio-



nes Exteriores y Movilidad Humana, que permite al usuario solicitar, requerir y gestionar los diferentes servicios que las oficinas Consulares ofrecen. Se pueden realizar trámites completamente virtuales, es decir que no requieren la presencia del usuario, y trámites semipresenciales, que son solicitados a través de un formulario llenado a través de una página web, pero que sí requieren la presencia del usuario para la firma del documento.

La herramienta incluye la asistencia personalizada de un funcionario del MREMH, a través de conversación vía chat, llamada web o llamada telefónica a una línea 1800. Esta asistencia está dirigida también a los extranjeros que se encuentran en el país y requieran realizar cualquier tipo de trámite, así como para ser asistidos en cualquier tipo de emergencia. El Consulado Virtual está habilitado las 24 horas del día y brinda atención en los idiomas español, inglés y francés. A través del Consulado Virtual se puede contactar a todas las Embajadas y Consulados acreditados en el Ecuador y las misiones diplomáticas ecuatorianas en el exterior.

Se puede acceder a la plataforma virtual desde cualquier lugar en que se encuentre, siempre que tenga acceso a internet. El usuario puede reali-

zar sus trámites virtuales a través de la dirección www.consuladovirtual.gob.ec. La plataforma virtual puede utilizar únicamente la persona que requiera el servicio, ya que debe ingresar y registrar su información personal, la cual estará validada por preguntas aleatorias que proporciona el sistema, y que solo el usuario conoce y puede responder. Luego, se le remitirá una clave a su correo personal, para que finalmente pueda acceder al sistema Consulado Virtual.

Manejo de Redes Sociales: Tras la transformación digital de la sociedad, destaca el papel de las redes sociales dentro del trabajo comunicacional. Según un estudio de Red Cross of America, los ciudadanos estadounidenses cuentan con “expectativas” sobre la información que van a recibir en redes sociales cuando ocurre un incidente. El 80% espera que exista una gestión y monitorización de redes por parte del comité de crisis correspondiente. Por lo mismo, es importante destacar el papel de las diversas aplicaciones, tanto el caso de Facebook Safety Check o el sistema de alertas de Twitter, quienes alertan ante cualquier verificación de incidente a los usuarios que están interconectados en dicha red.

2.8 Protección y atención al visitante

El visitante es la persona más vulnerable de la relación ya que en la generalidad de los casos no conoce el lugar de destino, las características del mismo, en ocasiones desconoce el idioma, se encuentra lejos de su residencia habitual, con costumbres muchas veces diferentes, colocándolo en estado de indefensión, sin contar con información respecto de cuáles son las conductas que puede seguir y ante quien eventualmente reclamar.

Ello ha llevado a la necesidad de brindar protección adecuada al viajero, propiciándose desde la legislación y la doctrina, calificar al visitante como un consumidor y de esta manera lograr una mayor protección de sus derechos, por lo que cada destino tiene como misión básica la protección, orientación y asistencia.

Educación y concienciación Un proceso fundamental para la seguridad turística y en general el desarrollo del turismo consiste en implementar un proceso formativo de educación no formal con acciones educativas diferenciadas a los distintos segmentos objetivo –funcionarios, fuerzas de seguridad, empresarios y empleados que apunta al cambio de conductas y conocimiento por medio de un proceso continuo que permita fundamentalmente la comprensión de la seguridad en el marco de la actividad turística. Las necesidades a cubrir son:

- *Necesidades por cambios en la actividad: la dinámica actual de la actividad turística lleva a la necesidad de una formación permanente por cambios tecnológicos, por cambios funcionales o motivacionales de la demanda turística.*
- *Necesidades por perfeccionamiento: ante la especialización de las distintas actividades se presenta la necesidad de una actualización de la información sobre las distintas variables del desarrollo de la seguridad en el marco de la actividad turística*
- *Necesidades por conocimiento: cuando la actividad no se puede implementar o desarrollar de acuerdo a estándares mínimos de calidad excepto que medie un acto de aprendizaje previo.*

Seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica

Con base en la competencia de la Subsecretaría de Regulación y Control del MINTUR referente al diseño de estrategias, lineamientos, procedimientos y articulación y coordinación con los actores del sector público, privado, comunitario y académico y organizaciones no gubernamentales con el fin de propiciar un entorno seguro y apropiado para el visitante, se realiza de forma trimes-



tral en la ciudad de Quito, las Mesas Temáticas de Seguridad Turística, en las que participan las representaciones diplomáticas en nuestro país y los representantes de las organizaciones gremiales de turismo, a fin de posicionar al Ecuador como un destino turístico que trabaja por garantizar un ambiente de seguridad y bienestar turístico en todos los ámbitos que se relacionan con su actividad.

Los objetivos de estas mesas son difundir y comunicar los avances de las estrategias en seguridad turística, para que sean conocidas y aplicadas por actores relacionados con la actividad turística, así como también puedan ser evaluadas por todos para medir su eficiencia y eficacia. Los temas que se presentan en las Mesa Técnicas de Seguridad deben ser abordados y tratados de manera previa por los actores del sector público y privado.

2.8.1 Acciones realizadas en el ámbito de protección y atención al visitante, educación, concienciación y seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica:

Con el fin de mejorar la calidad de servicios que se ofrecen en los destinos turísticos del país, el MINTUR impulsa el Programa Nacional de Capacitación Turística en 8 competencias laborales: hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camarera de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre. También se capacita a los actores complementarios como artesanos, taxistas, policía, entre otros. La meta es socializar con la industria turística este programa para que inscriban al personal de sus empresas en los procesos de capacitación en competencias laborales.

En 2014, se capacitó a 6.194 personas en 6 competencias laborales, 2.429 fueron certificadas y 35 empresas reconocidas en Sistema de Gestión

Organizacional (SIGO). En 2015 la meta fue ofrecer 8.000 capacitaciones presenciales en once competencias laborales: administración de empresas de alojamiento y restaurantes, gerencia de operaciones turísticas, hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camarera de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre.¹⁴

Desde una perspectiva de seguridad turística se ha concebido la generación de mecanismos de coordinación entre el sector público y privado, con instituciones nacionales e internacionales, que promuevan la seguridad de los visitantes y de los prestadores de servicios turísticos, para satisfacer las expectativas y experiencia de viajes y visitas en nuestro país. Esta coordinación debe considerar a

¹⁴ <http://www.turismo.gob.ec/tag/ecuador/>



los temas de seguridad, con carácter preventivo, que incluya la consulta y tratamiento de acciones de seguridad con los actores, previo a la toma de decisiones.

Según lo establecido en la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional en su Art. 2, para el cumplimiento de sus objetivos a las Cámaras de Turismo les corresponderá:

1. *Estimular la cooperación, coordinación y desarrollo de actividades turísticas conjuntas entre el sector privado y el sector público.*
2. *Cooperar en la orientación de políticas y proyectos turísticos que implemente el Estado Ecuatoriano.*

Asimismo, el Art. 9 de la mencionada Ley, establece que “A la federación le corresponderá: d) Colaborar con los organismos y funciones del Estado en el estudio de soluciones adecuadas a los problemas turísticos y cooperar para la orientación de su política”.

Denuncias Administrativas: El MINTUR mediante su portal web acepta denuncias y comentarios acerca de la calidad de los servicios que ofertan los establecimientos turísticos debidamente registrados a través del correo electrónico denuncias@turismo.gob.ec y el teléfono (02) 3999 333 ext. 1002. Es importante recalcar que para dar gestión a la denuncia, el usuario debe proporcionar todos

los datos del establecimiento tales como nombre, dirección y número de teléfono, así como fechas exactas de la situación específica que se quiera denunciar o informar y de ser posible tomar fotos para soportar la denuncia.

Servicios brindados por la Fiscalía General del Estado a visitantes extranjeros:

Servicio activo las 24 horas, los 365 días del año en la página web de la Fiscalía, que permite al turista y visitante extranjero denunciar una pérdida, un robo o un hurto no flagrante sin necesidad de presentarse ante una fiscalía (idiomas disponibles: inglés y español). Por otro lado, la FGE cuenta con una oficina permanente, en el aeropuerto Mariscal Sucre de la ciudad de Quito que funciona activamente desde el mes de mayo del 2015, entre las 8 a 17 horas de lunes a viernes y cuya finalidad es brindar un servicio de calidad y calidez al visitante, recibiendo denuncias en su ingreso o salida del país.

Procedimiento de actuaciones fiscales en delitos flagrantes de robo y hurto cometidos contra visitantes:

El Fiscal que tuviera conocimiento de un hecho flagrante de robo o hurto, cuya víctima sea un ciudadano extranjero que se encuentra de tránsito en nuestro país, dispondrá de manera inmediata al personal especializado de criminalística, el reconocimiento y avalúo de los objetos recuperados. En las provincias o cantones donde no se cuente con personal especializado de criminalística, se dispondrá el reconocimiento y avalúo de los objetos recuperados a la Policía Judicial.



Una vez practicado el reconocimiento de los objetos recuperados, el Fiscal, previa suscripción del acta respectiva, dispondrá de forma inmediata la entrega de los objetos sustraídos a sus propietarios, poseedores o a quien legalmente corresponda.

En la solicitud de audiencia oral de calificación de flagrancia, el Fiscal de flagrancia especificará al

Juez de turno que la víctima es un ciudadano de nacionalidad extranjera (turista), a fin de coordinar con celeridad la audiencia respectiva. En la audiencia de Calificación de Flagrancia, el Fiscal solicitará al Juez el testimonio anticipado de la víctima, a efectos de contar con los elementos de prueba suficientes que le permitan formular y sostener la acusación fiscal en el juicio.

2.9 Problemáticas intersectoriales

En el marco del “I Taller Interinstitucional de Seguridad Turística”, desarrollado el 15 de abril de 2015, se determinó cuáles son los principales problemas detectados con los visitantes, a fin de trabajar con-

juntamente para disminuir los mismos mediante la implementación de estrategias de seguridad en los destinos turísticos.

Seguridad ciudadana - seguridad en servicios turísticos

- *No se cuenta con una variable estadística específica para determinar tendencias y problemáticas delincuenciales vinculadas a visitantes.*
- *Número reducido de efectivos en seguridad turística.*
- *Falta de cursos especializados del personal policial para la seguridad turística.*
- *Organismos de socorro inexistentes en las playas.*
- *Ausencia de control y regulación de los sitios turísticos y comunidades.*
- *Comunidades receptoras no cuentan con capacitación y formación en actividades de prevención, información y seguridad para los turistas y visitantes.*
- *Escasa coordinación entre la Policía Nacional y las autoridades locales y la comunidad para temas de seguridad turística.*
- *Falta de comunicaciones, servicio de telefonía fija y celular para articularse con los sistemas de respuesta.*
- *Las faltas menores y las contravenciones convierten al espacio en inseguro.*

Seguridad ciudadana - seguridad en servicios turísticos

- *La violencia visual es desentendida en un espacio que está ahí para el análisis y la contemplación de visitantes.*
- *Existe una importante presencia de mendicidad y trabajo infantil.*
- *Falta de caracterización y aplicación de reglas técnicas en servicios complementarios a los turísticos.*
- *Desorden en el tránsito y estacionamiento en las calzadas.*
- *Descuido de aceras y fachadas de los predios, que son objeto de grafitis.*
- *Incumplimiento de horarios de recolección de basura.*
- *Puntos húmedos: el espacio público convertido en letrina pública, a vista de todos los transeúntes.*
- *Incumplimiento de horarios de funcionamiento de los locales comerciales que atienden alta demanda turística.*

Seguridad vial

- *No existe planificación adecuada para descongestionar el tránsito vehicular en las vías, principalmente en feriados.*
- *Transportistas no informan sobre los documentos de viaje / identidad que deben portar los visitantes.*
- *Inseguridad y desconocimiento del visitante para portar su pasaporte.*
- *Impulsar el control preventivo de los buses terrestres.*
- *Rutas / Paradas no formales de los vehículos de transporte de pasajeros.*
- *Impericia / Negligencia del conductor.*
- *Transporte ilegal (en proceso de regulación) a cargo de los GAD.*
- *Transporte público que no cuenta con kits de seguridad al momento.*



**Seguridad
informativa y de
facilitación turística**

- Escasa información a los Consulados Acreditados en Ecuador, sobre la zona de riesgo determinada por la Secretaría de Gestión de Riesgos y MINTUR.
- Las oficinas de información del MINTUR, en algunos destinos turísticos, se encuentran en su mayoría cerradas, imposibilitando la información a los turistas, sobre todo en temporada alta, fines de semana y feriados.
- Falta de señalética relacionada con la prevención en los destinos turísticos.
- Falta de señalización para el correcto acceso a los puntos turísticos deseados.
- El 80% de ciudadanos extranjeros que visitan nuestro país no poseen un seguro médico y de vida.
- Dificultades en los controles migratorios, relacionados con la entrada y salida registrados en los documentos de viaje.
- Ausencia de procedimientos y protocolos de seguridad por parte de los operadores turísticos

**Derechos humanos
e inclusión social**

- Falta de intérpretes y traductores disponibles para agilizar la actuación de pericias, para visitantes.
- Pocas unidades interinstitucionales de flagranza.
- Falta de información de procedimientos a seguir y servicios que ofrecen las instituciones nacionales en caso ser víctima de infracción.
- Falta de normativas técnicas para regular la actividad turística.

**Protección
ambiental ante
desastres
naturales**

- *Falta de coordinación interinstitucional para ejecutar acciones conjuntas de prevención.*
- *No se cuenta con un estudio que identifique cuáles son los peligros que tienen los destinos priorizados.*
- *Poca coordinación multisectorial para trabajar en conjunto.*
- *No se cuenta con mapas de riesgos precisos para la infraestructura esencial que brinda el servicio de turismo.*
- *No se cuenta con mecanismos de reconocimiento para que los operadores apliquen medidas preventivas tanto ambientales como de seguridad y gestión de riesgos.*

ALL YOU
NEED IS
ECUADOR
TRAVEL

Capítulo 3

**ESTRATÉGIAS Y
LÍNEAS DE ACCIÓN**



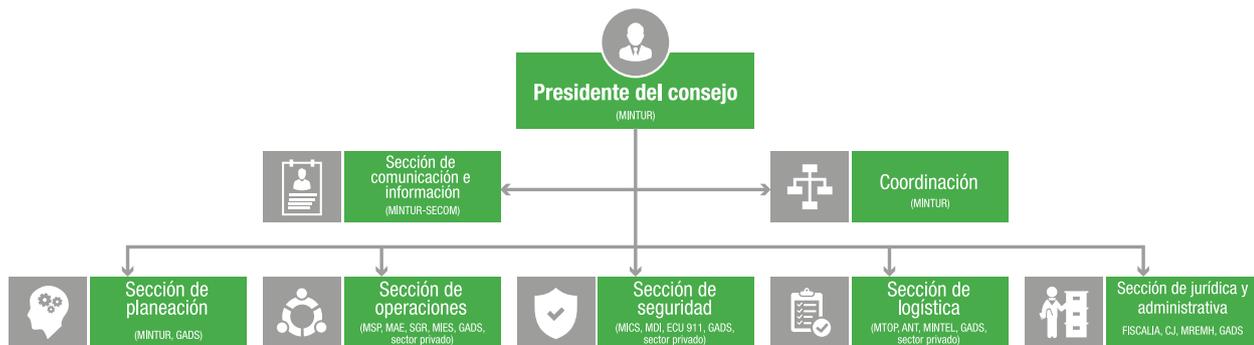
3. ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

3.1 Consejo de Asistencia Turística

La ejecución de este Plan Integral está bajo el liderazgo del MINTUR. No obstante dado el carácter intersectorial de la seguridad turística, es indispensable que en su ejecución se involucre a diversos actores, tanto de las entidades del Gobierno Central, los GAD's, así como actores del sector privado y de la sociedad civil. Las prácticas exitosas a nivel internacional en materia de seguridad turística han demostrado que el órgano responsable debe cumplir las tres funciones básicas delineadas en este Plan: 1. Adminis-

tración de riesgos, 2. Formulación y ejecución de planes de seguridad en sus varias acepciones; y, 3. Respuesta en casos de crisis o emergencias turísticas.

En este sentido, y considerando que la mayoría de las líneas de acción establecidas en este Plan tienen como uno de sus principales responsables al MINTUR, se propone la creación del Consejo de Seguridad y un Consejo de Asistencia Turística (CAT) con la siguiente estructura:



Fuente: MICS



Presidente del Consejo: Es la persona encargada de convocar periódicamente sesiones ordinarias del Consejo, de manera quincenal durante la primera fase de implementación de seis meses, y de manera mensual, a partir del séptimo mes de implementación, y tantas sesiones extraordinarias como se requieran, en caso de que se presente una crisis.

Sus responsabilidades son:

- ✓ *Velar por la cabal ejecución del PIAT;*
- ✓ *Impulsar el fortalecimiento y realizar el seguimiento, con cada institución responsable, de los avances en la implementación de las líneas de acción del PIAT;*
- ✓ *Coordinar la generación de políticas públicas que fortalezcan y mejoren el actual PIAT;*
- ✓ *Asegurar que el PIAT esté actualizado sobre la base de diagnósticos anuales y cuando se presenten cambios sustantivos en la actividad turística ecuatoriana;*
- ✓ *Fortalecer y promover la coordinación interinstitucional, nacional e internacional para la implementación de los planes, programas y proyectos relacionados a la implementación del PIAT;*
- ✓ *Apoyar la promoción y coordinación de las*

acciones dirigidas al cumplimiento del PIAT.

- ✓ *Ser el enlace entre el Consejo y todas las entidades públicas, privadas y sociales relevantes para la seguridad turística;*
- ✓ *Dirigir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo;*
- ✓ *Analizar y recomendar al Presidente de la República la presentación de proyectos de ley y de normativas relacionadas con el mejoramiento de la seguridad turística a nivel nacional;*
- ✓ *Coordinar y preparar la respuesta a los requerimientos de organismos de carácter nacional o internacional, referente a la materia;*

Coordinación: Es la persona o grupo de personas encargadas de transmitir las convocatorias de la Presidencia del Consejo a todos sus integrantes; documentar los avances del Plan por medio de los reportes e informes que determine el Consejo; elaborar las Actas de las Reuniones Ordinarias y Extraordinarias que incluyan los acuerdos que en las mismas se logren, y el detalle de las instituciones responsables de ejecutar y/o llevar a cabo las tarea acordada; ejecutar los diagnósticos y revisiones periódicas del plan; documentar la respuesta en casos de crisis conforme a los formatos establecidos; asegurar que todos sus integrantes cuenten con copias actualizadas del



plan en formato impreso y electrónico; coordinar el trabajo entre el Consejo y todas las entidades públicas, privadas y sociales relevantes para la seguridad turística; y asegurar que el Consejo cuente siempre con todos los elementos necesarios para cumplir adecuadamente sus funciones.

Sección de comunicación e información: Es la persona o grupo de personas encargadas de proponer y gestionar las estrategias en materia de facilitación, información y comunicación; desarrollar planes de comunicación en casos de crisis; monitorear las percepciones en materia de seguridad turística con base en el seguimiento de medios de comunicación y redes sociales en el Ecuador y en el extranjero; atender a medios de comunicación y otros elementos de la opinión pública tanto en tiempos normales como en casos de emergencia. También está a cargo de los esfuerzos de capacitación para todos los integrantes y auxiliares del Consejo en sus funciones sustantivas de administración de riesgos, desarrollo y ejecución de planes de seguridad y respuesta a crisis.

Sección de Planeación: Es la persona o grupo de personas encargadas de dar seguimiento a los indicadores de ejecución del plan y, más generalmente, la evolución del turismo y la seguridad turística en el Ecuador, con el fin de proponer modificaciones o actualizaciones al plan, así como revisiones generales y nuevas estrategias. En momentos de crisis o emergencia, es el encargado de mantener un nivel óptimo de conciencia situa-

cional según lo descrito en el capítulo correspondiente de este plan.

Sección de Operaciones: Es la persona o grupo de personas encargadas de coordinar y supervisar las acciones de seguridad turística en ámbitos ajenos al MINTUR, particularmente las relativas a salud e higiene, seguridad económica, protección ambiental y ante desastres naturales, y derechos humanos e inclusión social. Asimismo, es el encargado de la iniciativa transversal de protección y atención al visitante. En situaciones de crisis, debe asegurar que todas las áreas bajo su responsabilidad estén debidamente consideradas y atendidas.

Sección de Seguridad: Es la persona o grupo de personas encargado de coordinar y supervisar todas las acciones de seguridad turística relativas a la seguridad ciudadana, así como los elementos de prevención y combate de la trata infantil y el abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes. En situaciones de crisis es el encargado de procurar la protección de la vida y la integridad física de los visitantes y prestadores de servicios, así como la integridad de sus bienes personales.

Sección de Logística: Es la persona o grupo de personas encargado de coordinar y supervisar todas las acciones de seguridad turística en materia de seguridad vial y del transporte. En momentos de crisis, es el encargado de facilitar la oportuna extracción de las zonas afectadas por una emergencia, en caso de que esto resulte necesario.



Sección Jurídica y Administrativa: Es la persona o grupo de personas encargadas de, por un lado, asegurar que toda la actuación del Consejo

sea conforme a la legislación vigente. En momentos de crisis, es la instancia encargada de proveer asistencia consular a los visitantes.

Integración intersectorial

Para que este Plan alcance su potencial máximo de protección y fomento al turismo en el Ecuador, fue necesaria la participación de los sectores privados y la sociedad civil, inicialmente a través de su participación en talleres de socialización y revisión del plan previo a su publicación e implementación. Sin embargo, conviene desarrollar la posibilidad de incorporar los trabajos relacionados a este Plan

con las actividades de las “Mesas de Trabajo con la Sociedad Civil”. Como insumo de trabajo se resalta el “Manual para apoyar en el establecimiento de asociaciones público-privadas para proteger objetivos vulnerables” publicado por el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre Crimen y Justicia (UNICRI), en 2010.

3.2 Estrategias intersectoriales

A. Seguridad ciudadana en prevención y control de destinos turísticos

Esta estrategia se basa en establecer mecanismos de coordinación con el fin de integrar a las empresas y organismos ligados al turismo con los organismos de respuesta inmediata y la infraestructura operativa existente de seguridad, permitiendo al sistema de seguridad brindar una atención integral al visitante, y con ello, disminuir la afectación de delitos.

El PIAT apunta a promover una fuerza de seguridad en los destinos turísticos competitiva. La competitividad relaciona dos conceptos fundamentales: la necesidad de ser competentes conociendo a fondo sobre cada tema de la actividad y el competir, no a fin de vencer a un oponente, sino simplemente estimular el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles, herramientas básicas que permiten competir eficazmente.



B. Atención en emergencias médicas al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico

En el país el Sistema Nacional de Salud se caracterizó por estar fragmentado, centralizado y desarticulado en la provisión de servicios de salud. Existe una fuerte inversión realizada para mejorar el sistema de salud en el país, en una primera etapa, en el mejoramiento de la infraestructura, equipamiento, recursos humanos, dotación de medicamentos e insumos a las unidades de salud del MSP, con la finalidad de incrementar la cobertura de atención y disminuir el alto gasto para la recuperación de la salud de las familias ecuatorianas; para luego fortalecer el 1er Nivel de atención con la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud y la constitución de los Equipos Básicos

de Salud (EBAS).¹⁵

La política de gratuidad y la inversión en establecimientos del MSP incidieron en un incremento significativo de las coberturas de atención; por otro lado, se logró reposicionar los servicios públicos de salud como una alternativa para la resolución de sus necesidades.

Para poder acceder al servicios de salud de manera inmediata, prestadores de servicios turísticos como los propios turistas deben comunicarse con el SIS ECU 911, a fin de que ellos canalicen la emergencia y sean atendidos en forma oportuna.

C. Seguridad económica y reaseguro del viajero

A fin de cubrir las necesidades de salud y posible repatriación de restos mortales de ciudadanos extranjeros que fallezcan en el Ecuador, se busca crear un mecanismo de implementación obligatorio, (seguro de salud obligatorio) como un requisito para los solicitantes de visas 12-V, VI, VII y VIII, IX, X y para todas las visas de la categoría 9 (Inmigrante), así como para los extranjeros que ingresen al país por menos de 90 días por motivos de tránsito o turismo.

Para los casos de permanencia mayor a seis meses, la obligatoriedad del requisito estará presente mientras el ciudadano extranjero no cuente con aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), ya que al tener dicha cobertura, la necesidad de continuar con la póliza de aseguramiento terminaría.

¹⁵ Ecuador: El Sistema Nacional de Salud: Antecedentes, avances y retos, pág. 23, Manual.



D. Vigilancia en vías de acceso, carreteras, logística, destino: “Rutas Seguras”

La provisión y mejoramiento de la infraestructura y medios de transporte seguros, cómodos, accesibles y económicos es un factor clave para el éxito del turismo, de esta manera el Gobierno Nacional

en coordinación con los GAD Municipales ha desarrollado varios esfuerzos en busca de la seguridad ciudadana y en consecuencia mejoramiento de la RVE, que beneficia al visitante.

E. Gestión de riesgos y amenazas a la seguridad en las actividades y destinos turísticos

La ubicación geográfica del Ecuador, sus características climáticas, orográficas, geológicas y tectónicas, inciden en la exposición del territorio a diversas amenazas de origen natural y antrópico. Estas amenazas se materializan cada año generando varios eventos adversos; unos, de mayor frecuencia, como son las inundaciones, deslizamientos, incendios forestales, así como otros eventos menos recurrentes, tales como erupciones volcánicas, sismos de mayor magnitud e intensidad y tsunamis.

Según el Artículo 11 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, en el Capítulo 3 de Órganos Ejecutores, define: *“La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría de Gestión de Riesgos”.*

Frente a este escenario de exposición a la amenaza,

la SGR, como ente rector del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, lidera y promueve la elaboración de mecanismos y herramientas de prevención y reducción de riesgos, en el marco del cumplimiento del artículo 389 de la Constitución de la República del Ecuador que establece: *“El Estado garantizará la protección a las personas, colectividades y naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural y antrópico...”*.

Las vulnerabilidades del sector turismo en cuanto a la gestión de riesgos radican principalmente en el desconocimiento de amenazas en el territorio nacional, la falta de información sobre protocolos de actuación y una inadecuada gestión de la información de riesgos para el turismo. Por tal motivo se la SGR ha generado mapas de amenazas a nivel nacional, además de análisis de vulnerabilidades. Estos son un insumo para la generación de escenarios de riesgos del sector turístico y una adecuada reducción de los mismos.

F. Derechos humanos e inclusión social

Se cumplirá lo establecido en el Art. 48 de la Constitución del Ecuador, numeral 1: La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

También se considerará lo establecido en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Discapacidades, numeral 3, Igualdad de oportunidades: Todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable

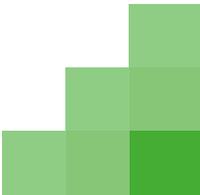
Y lo expuesto en el Art. 4, numeral 1, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Obligaciones Generales: Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

Al considerar que la accesibilidad física al entorno urbano y construido es un eje transversal en este

PIAT, es importante que las instalaciones, rutas y otros sitios de interés turísticos tomen en cuenta los aspectos establecidos en las normas INEN de accesibilidad ecuatorianas.

Por otro lado, el sector turístico es vulnerable a ser utilizado para la comisión de acciones delictivas que desdibujan su función social y lo convierten en un escondite para delincuentes. Puede ser utilizado por los explotadores sexuales quienes buscan especialmente destinos turísticos donde se sientan superiores porque la normativa es laxa, en el papel o en su aplicación en destinos en los que estén seguros que nadie va a reconocerlos, por estar en un lugar distinto al de su residencia o donde ha escuchado que existe complicidad y tolerancia en su conducta delictiva.

En búsqueda de la seguridad integral turística y en apego a la normativa nacional e internacional el MINTUR está comprometido a promover en todas las actividades turísticas, los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidad, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.





G. Información y facilitación turística a los diferentes actores involucrados dentro de la cadena de valor turístico

Debido a que la inseguridad es un factor de riesgo que atenta contra la imagen turística del país, es necesario adoptar acciones para coordinar y solucionar los posibles conflictos que puedan surgir entre los diferentes actores de esta actividad, a través de la orientación e información que se brinda al turista y visitante tanto en su lugar de origen, como en el destino turístico. La base para la creación de una cultura de seguridad turística consiste en conocer y difundir tanto los riesgos de seguridad, como sus mecanismos de solución, entregando mapas, postales y trípticos que incluyen consejos de seguridad para visitantes. En este sentido, entendemos que el ciclo de comunicación e información debe contar con dos fases específicas:

- **Antes del viaje:** Establecimiento de objetivos comunicacionales multicanal, especialmente en la gestión de atributos percibidos, consejos para el visitante, información sobre

la zonificación del viaje (es importante comunicar qué zonas son completamente seguras y cómo viajar), contactos de asistencia, la existencia del SIS ECU 911 (muchos visitantes no lo conocen), así como la coordinación de comunicados en general que puedan denotar o afectar sobre la percepción de seguridad.

- **Durante el viaje:** Uso de los canales y protocolos establecidos, comunicación de “acompañamiento” y recomendaciones de destinos y actividades catalogadas como totalmente seguras, uso de protocolos de comunicación ante posibles crisis, monitoreo y respuesta a los comentarios en Internet y medios sociales relacionados con indicios de peligrosidad o percepciones relacionadas, etc.

H. Fortalecimiento de los servicios turísticos y seguridad jurídica

El visitante es la persona más vulnerable de la relación, ya que en la generalidad de los casos no conoce las características del lugar de destino, en ocasiones desconoce el idioma, se encuentra lejos de su residencia habitual, con costumbres muchas veces diferentes, todo lo cual lo coloca

en estado de vulnerabilidad, sin contar con información respecto de cuáles son las conductas que puede seguir y ante quién eventualmente reclamar.

El bienestar turístico desde una perspectiva de seguridad ha sido concebido como el pilar que deter-



mina la generación de mecanismos de coordinación con instituciones nacionales e internacionales que promuevan la coordinación de seguridad de las actividades y modalidades turísticas, liderando principalmente los procesos de atención de denuncias de visitantes en temas administrativos que permiten dar solución a casos en los que establecimientos turísticos hayan violentado los derechos de los turistas y visitantes en temas de servicios, de manera que se articule la responsabilidad de dichos establecimientos ante las autoridades y la ley, la atención consular al visitante, y se gestione cualquier apoyo pueda requerir, tomando en cuenta que, al estar en un país desconocido, es la parte más vulnerable en esta relación. La provisión de infraestructuras turísticas y me-

dios de transporte seguros, cómodos y económicos son un factor clave para el éxito del turismo.¹⁶ La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. (Art. 44 Ley orgánica de Discapacidades).

Es necesario que las instituciones competentes vigilen que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, y que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

¹⁶ Recomendaciones para la OMT por un turismo accesible para todos, Organización Mundial del Turismo, 2014, Madrid, España.



3.3 Líneas de acción, recursos disponibles e indicadores

A. Seguridad ciudadana en prevención y control de destinos turísticos

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Incrementar la vigilancia policial en zonas y atractivos turísticos.	UPC - UVC - UPC Móviles Botones de Seguridad Dispositivos de Asistencia Inmediata	Incremento de patrullaje en los destinos turísticos priorizados con mayor índice de delitos, análisis con Sistema David.	SIS ECU-911 MDI-Policía
Impulsar el trabajo con inteligencia policial para detectar bandas delictuales en zonas y atractivos turísticos.	Sistema David georeferenciación.	Análisis de zonas conflictivas para intervención de la Policía en los destinos turísticos.	MDI-PN MINTUR
Fomentar la participación ciudadana como eje de corresponsabilidad en la ejecución de las políticas / acciones que el Estado desarrolla para una convivencia social y pacífica.	Guía de Seguridad Ciudadana, Solidaridad Ciudadana.	Asambleas comunitarias. Apropiación pacífica de los espacios públicos.	MDI - PN
Fomentar la coordinación entre las instituciones estatales y los Gobiernos Autónomos descentralizados.	Plan Integral de Asistencia Turística insumo de corresponsabilidad en temas de seguridad turística.	Instituciones estatales - Presidentes de Juntas Parroquiales, Tenientes Políticos. GADS (Ordenanzas Municipales).	AME MINTUR

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Capacitar permanentemente en información turística y de seguridad al personal de las diferentes instituciones que tienen contacto directo con visitantes, incluyendo actores de sector turístico.</p>	<p>MINTUR: dispone de una plataforma virtual de capacitación vía web.</p>	<p>Articulación interinstitucional para la creación de módulos de capacitación en temas preventivos en salud, seguridad ciudadana, en servicios para los destinos priorizados, protocolos de atención para personas con discapacidad.</p>	<p>MDI-PN MINTUR MSP OPERADORES TURÍSTICOS</p>
<p>Georreferenciar las zonas y atractivos turísticos, a fin de obtener estadísticas delincuenciales para determinar la capacidad operativa y de respuesta del sector.</p>	<p>MDI: Sistema DAVID MINTUR: Estudio de priorización de destinos turísticos.</p>	<p>Sistema David como método de evaluación de los delitos en destinos turísticos.</p>	<p>MDI - PN MINTUR</p>
<p>Fortalecer las acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.</p>	<p>Protocolo de atención a visitantes en casos de emergencias a nivel interinstitucional.</p>	<p>Socialización del Protocolo de atención a visitantes en casos de emergencias a nivel interinstitucional.</p>	<p>ECU911 Instituciones de respuesta</p>



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Implementar mecanismos de Planificación Urbana y de Espacio Público en función de la competencia de los GAD's.</p>	<p>Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.</p> <p>Presupuesto aprobado por el Consejo Municipal Correspondiente.</p>	<p>Fijar en el Plan Operativo Anual de los GADS el presupuesto específico para la recuperación y rehabilitación de Espacios Públicos en Zonas turísticas.</p>	<p>AME</p>
<p>Desarrollar un Protocolo específico de intervención en operativos multidisciplinarios a desarrollarse en zonas turísticas.</p>	<p>Operativos de Regulación y Control de calidad y seguridad.</p>	<p>Una vez desarrollado el Protocolo se inducirá y capacitará a la Policía Nacional.</p>	<p>MDI, MINTUR GAD's</p>
<p>Invitar a instancias de Participación Ciudadana a la elaboración de los Planes Cantonales de Seguridad en los 221 Cantones que cuentan con la competencia descentralizada de turismo en el país, según Resolución 004 del Consejo Nacional de Competencias.</p>	<p>Exigibilidad del Plan Cantonal de Seguridad dentro del PDYOT.</p>	<p>Asistencia técnica y acompañamiento por parte del AME en la elaboración del plan.</p>	<p>GAD's AME MDI</p>

B. Atención en emergencias médicas al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Georeferenciar los establecimientos de salud existentes en las zonas y atractivos turísticos, a fin de disponer de información de los establecimientos y servicios con capacidad de brindar atención a las diferentes situaciones de salud.</p>	<p>El 100% de los establecimientos de salud y unidades operativas en el territorio se encuentra georeferenciado.</p> <p>La información se encuentra disponible en https://geosalud.msp.gob.ec/.</p>	<p>Mapeo y Georeferenciación de Centros de Salud, según el Destino Turístico.</p>	<p>MSP MINTUR</p>
<p>Ejecutar acciones de control de expendio de alimentos y bebidas en los destinos turísticos.</p>	<p>Personal de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) a nivel nacional.</p>	<p>Realizar continuamente y en especial en feriados o festividades específicas de los sitios turísticos priorizados, controles de inocuidad y manipulación de expendio de alimentos y bebidas.</p>	<p>MSP</p>

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Identificar y controlar brotes de enfermedades y epidemias, a través del monitoreo epidemiológico permanente de la población.</p>	<p>Personal del MSP presente en cada uno de los distritos de salud, fortalecido a través de la articulación interinstitucional para las diferentes actividades de control y mitigación.</p>	<p>De acuerdo al perfil y situación epidemiológica de cada territorio se coordina el apoyo de diferentes instancias por ejemplo, con FFAA y PPNN para control de vectores etc.</p>	<p>MSP</p>
<p>Desarrollar planes de contingencia para asegurar la atención frente a la afluencia masiva de personas.</p>	<p>Personal sanitario, servicios móviles de salud (ambulancias, unidades móviles etc.), telecomunicaciones (red troncalizada), instalaciones temporales (carpas) entre otros recursos.</p>	<p>Articulación del sistema para atención de emergencias con el SIS ECU 911, en donde se desarrolla la coordinación respectiva para solventar las diferentes situaciones de emergencia y eventos no programados.</p>	<p>MSP SIS ECU-911</p>

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Coordinación con las instituciones correspondientes, para ejecutar campañas de socialización de los riesgos de salud, relacionados en la precaución de los hábitos alimentarios e higiénicos, ofertados por los prestadores turísticos de nuestro país.</p>	<p><i>SALUD:</i> Realiza campañas de prevención a través de ferias de seguridad y ferias de salud a nivel zonal y provincial. Epidemiológicas y fomentar seguridad.</p> <p><i>MINTUR:</i> Realiza campaña baños limpios, considerado como puntos de interés turístico, ubicados en las gasolineras en todo el país, la campaña consiste en precautelar y garantizar la utilización de los servicios que se ofertan en dichos puntos.</p> <p><i>MINTUR:</i> Realiza campañas comunicacionales de socialización de seguridad integral a través de los con operadores de turísticos.</p> <p><i>MDI -PN:</i> Cartillas de seguridad con información de tipos de seguridad preventiva.</p>	<p>Campañas interinstitucionales de prevención sanitaria, alimenticia, ciudadana.</p> <p>Creación de una cartilla de seguridad interinstitucional unificada.</p>	<p>AME</p> <p>MINTUR</p> <p>Empresa Privada</p> <p>GAD's</p> <p>MDI-PN</p>



C. Seguridad económica y reaseguro del viajero:

<i>LÍNEAS DE ACCIÓN</i>	<i>RECURSOS DISPONIBLES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
<p><i>Implementar un seguro de salud obligatorio como un requisito para visitantes para los casos de permanencia mayor a seis meses.</i></p>	<p><i>Control Migratorio.</i></p>	<p><i>Solicitantes de visas 12-V, VI, VII y VIII, IX, X y para todas las visas de la categoría 9 (Inmigrante), así como para los extranjeros que ingresen al país por menos de 90 días por motivos de tránsito o turismo.</i></p> <p><i>La obligatoriedad del requisito estará presente mientras el ciudadano extranjero no cuente con aportaciones al IESS, ya que al tener dicha cobertura, la necesidad de continuar con la póliza de aseguramiento terminaría.</i></p>	<p><i>Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana</i></p> <p><i>MDI</i></p>

D. Vigilancia en vías de acceso, carreteras, logística, destino: “Rutas Seguras”

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Desarrollar y promover un programa de socialización de información georreferenciada de servicios de transporte en vías.	Bases de Datos de MINTUR, ANT, MTOP, MINTEL, SETEDIS.	Base de datos, mapas georreferenciados.	MINTUR ANT MTOP MINTEL
Desarrollar mecanismos de Regulación y Control al transporte público y comercial como competencia de los GAD's y Mancomunidades con el fin de garantizar servicios seguros y de calidad al visitante.	Presupuesto aprobado por el Consejo Municipal Correspondiente o por las Mancomunidades establecidas. Acuerdo Ministerial 7 de Taxis Seguros del Registro Oficial 200.	Control permanente de la Autoridad Competente al cumplimiento del Acuerdo.	GAD's Autoridades Cantonales o Mancomunidades competentes
Propender a que los GAD's regulen los servicios de transporte en sus respectivas jurisdicciones con procesos estandarizados.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento aplicativo. COOTAD.	Resoluciones ANT.	ANT



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Actualizar y sistematizar la base de datos de las compañías de transporte turístico y socializarlas.</i></p>	<p><i>Base de Datos del MINTUR. Base de datos ANT.</i></p>	<p><i>Base de datos.</i></p>	<p><i>MINTUR ANT</i></p>
<p><i>Evaluar y monitorear el funcionamiento de las compañías de transporte turístico.</i></p>	<p><i>Base de Datos del MINTUR. Base de datos ANT.</i></p>	<p><i>Base de datos.</i></p>	<p><i>ANT MINTUR</i></p>
<p><i>Coordinar y articular con los GADS y entidades involucradas, acciones para fortalecer la seguridad en las vías, ciclo-vías y el servicio de transporte turístico.</i></p>	<p><i>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento aplicativo. COOTAD.</i></p>	<p><i>Base de datos.</i></p>	<p><i>MINTUR ANT MTOPI MINTEL SETEDIS MDI-PN</i></p>

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Difundir y entregar información turística, proporcionada por el MINTUR relacionada con prevención y seguridad al menos en dos idiomas, en lugares de mayor concurrencia turística (terminales aéreos, terrestres y marítimos, puestos de control, peajes, gasolineras, etc.).</i></p>	<p><i>Base de información MINTUR, MTOP, ANT, GADS, SETEDIS).</i></p>	<p><i>Medios informativos.</i></p>	<p><i>MINTUR MTOP ANT GADS SETEDIS</i></p>
<p><i>Coordinar con MDI las frecuencias de patrullaje en las vías de acceso a sitios seguros.</i></p>	<p><i>UPC</i></p>	<p><i>Cronogramas de control.</i></p>	<p><i>MINTUR MDI</i></p>
<p><i>Facilitar la base de datos de toda la red vial Estatal al MINTUR.</i></p>	<p><i>Base de datos MTOP.</i></p>	<p><i>Base de datos, mapas georeferenciados.</i></p>	<p><i>MTOP</i></p>



<i>LÍNEAS DE ACCIÓN</i>	<i>RECURSOS DISPONIBLES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
<p><i>Desarrollar un programa o sistema alimentado por la base de datos georreferenciada y priorizada de los atractivos y destinos turísticos de acuerdo a la priorización y estacionalidad, planta turística determinada por MINTUR y la base de datos georreferenciada de las vías entregada por el MTOP.</i></p>	<p><i>Base de datos.</i></p>	<p><i>MINTUR con el apoyo de los MTOP, MAE y GADs.</i></p>	<p><i>MINTUR</i></p>

E. Gestión de riesgos y amenazas a la seguridad en las actividades y destinos turísticos

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Georreferenciación para determinar sitios turísticos y destinos priorizados expuestos a riesgos.	SGR. Información georreferenciada de amenazas a nivel nacional, MINTUR. Información georreferenciada de sitios turísticos y destinos priorizados, MAE. Información del SNAP.	MINTUR facilitará los puntos georreferenciados para el análisis de la SGR.	MINTUR SGR
Generar y socializar a los actores públicos y privados involucrados una guía que contenga las herramientas para incorporar la gestión de riesgos en las actividades turísticas.	SGR: Guías metodológicas para elaboración de Planes de Gestión de Riesgos para exigencia del mismo como requisito.	Comisión Técnica entre SGR-MINTUR-MAE para identificar estas herramientas en base a las necesidades del sector.	MINTUR
Actualizar el reglamento para licenciamiento de actividades turísticas e incluir como requisito la presentación de los planes de contingencia frente a distintas amenazas.	MINTUR: Reglamento actual para licenciamiento de actividades turísticas, SGR: Metodología para elaborar planes de Gestión de Riesgos para exigencia del mismo como requisito.	Comisión Técnica entre SGR-MINTUR para identificar estas herramientas en base a las necesidades del sector.	MINTUR

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Elaborar una estrategia comunicacional para difusión de las amenazas en el país, las medidas de autoprotección y SAT para el turismo interno y externo (incluidas embajadas y oficinas consulares en el país).	SGR: Herramientas comunicacionales sobre amenazas naturales para difusión masiva, mapeo de sistemas de alerta temprana, protocolos y procedimientos; MINTUR: líneas de acción estratégica para difusión a través de operadores turísticos.	Comisión técnica SECOM-MINTUR-SGR para definir la estrategia masiva de difusión con enfoque al sector turístico.	MINTUR
Proponer normativas para la reducción de riesgos de los destinos turísticos mediante el control y regulación de los Planes de Contingencia de estos lugares.	SGR: Propuestas Normativas para la reducción del riesgo.	Elaboración de normativa para propuesta por parte de la SGR en base a los lineamientos de MINTUR.	SGR
Revisión y actualización de los planes de contingencia enfocada a varias amenazas, de los sitios turísticos priorizados en función de los niveles de riesgo.	SGR: Proceso para revisión de planes de contingencia a nivel territorial; MINTUR y MAE: planes de contingencia de destinos turísticos elaborados.	La SGR a través de las coordinaciones zonales revisarán los PC de los destinos turísticos manejados por MAE y MINTUR.	SGR

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Coordinación para la inclusión del Comité de Gestión de Riesgos comunitario dentro de las actividades de turismo comunitario.</p>	<p>SGR: Proceso de conformación de comités comunitarios de GR a través de las CZ; MINTUR: Promoción del Turismo Comunitario.</p>	<p>La SGR a través de las CZ impulsará la inclusión del enfoque de seguridad turística a través de los comités comunitarios del sector.</p>	<p>SGR</p>
<p>Identificar y establecer la zonificación correspondiente de cada destino turístico, sean estos urbanos o naturales y las normas de comportamiento para los visitantes. MAE Áreas Protegidas, MINTUR y/o GADs destinos a nivel nacional y actividades turísticas.</p>	<p>MAE *Ley Normas *Planes de Manejo (Áreas Protegidas) *Personal Capacitado en las Áreas Protegidas *Logística Interna Logística (Transporte, Pernoctación, Alimentación, Gasolina) MINTUR *Ley de Turismo *Normas *Reglamentos OPERADORES *Certificaciones (Estándares ambientales)</p>	<p>MAE a través de Normas de Comportamiento de turistas establecidas en los Planes de Manejo para las áreas protegidas: actuaciones admisibles en los destinos naturales protegidas a nivel nacional.</p> <p>Ministerio de Turismo, toma como referente estos Planes de Manejo y a través de la Ley de Turismo, las normativas y reglamentos de la institución permite normar a los operadores y actividades turísticas.</p> <p>MINTUR interactuar con los organismos competentes para normar y reglamentar el turismo informal.</p>	<p>MINTUR</p>

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Establecer campañas y programas para promover el buen consumo de agua, el uso de energía alternativa amigable y el óptimo manejo de residuos.</i></p>	<p><i>Constitución de la República del Ecuador Plan del Buen Vivir Códigos de Ética de la OMT Tratados Internacionales Acuerdos Bilaterales</i></p> <p><i>MAE *Ley *Normativa (Subsecretarías de: Calidad Ambiental, Cambio Climático y Patrimonio Natural) Campaña: Playas Limpias *Programa Nacional de Gestión de Desechos Sólidos PNGIDS *Certificación Punto Verde. *Página Web Guía y Aplicación de Areas Protegidas.</i></p> <p><i>MINTUR *Campañas publicitarias: Ecuador Ama la Vida, Potencia Turística, Viaja Primero Ecuador, Al you Need Ecuador, Feel Again. *Baños Limpios *Campaña del Año de la Calidad (Promueve la obtención de las certificaciones para operadores y servicios turísticos Q Quality)</i></p>	<p><i>En función a los parámetros establecidos por las instituciones competentes, para este efecto MAE, Plan de Manejo de áreas protegidas que deberán ser contempladas por MINTUR.</i></p> <p><i>MINTUR crea las campañas publicitarias, que una vez válida por las instituciones de comunicación de control del Estado, son difundidas tanto a nivel nacional como internacional.</i></p>	<p><i>MAE</i></p>



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Contribuir a campañas de conservación, protección, preservación y limpieza de los destinos turísticos.</p>	<p>MAE</p> <p>Programas de Reforestación a cargo de la Dirección Forestal Socio Bosque (Sujeto a confirmación)</p> <p>Playas Limpias</p> <p>MINTUR</p> <p>*Campañas Baños Limpios</p>	<p>El MAE a través de sus direcciones provinciales y jefaturas del área cumplen con las actividades para alcanzar los objetivos descritos en el Plan de Manejo en Areas Protegidas.</p> <p>Los ejecutores en MINTUR son las Subsecretarías de Información y Promoción que se acoplan conforme las necesidades de cada destino.</p>	<p>MAE</p> <p>MINTUR</p>
<p>Establecer categorías en la infraestructura y servicios alineados al nivel de sostenibilidad del destino turístico.</p>	<p>MAE</p> <p>Manuales infraestructura y señalética</p> <p>Proyecto PASNAP.</p> <p>MINTUR</p> <p>Ley Normativa</p> <p>Reglamento</p>	<p>MAE maneja una línea estandarizada de arquitectura en lo referente infraestructura y señalética en áreas protegidas. Sustentada en la Normativa y ley.</p> <p>Categorización de infraestructuras esta regulado y controlado por MINTUR a través de la Ley, Reglamento y Normativa, que atribuyen también a la competencia de sancionar en caso de incumplimiento.</p>	<p>MAE</p> <p>MINTUR</p>

F. Derechos humanos e inclusión social

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Implementar el procedimiento para institucionalizar la participación público privada en materia de seguridad turística.	Mesa técnica de Seguridad.	Protocolo de seguridad turística público-privada.	MICS MINTUR Operadores Turísticos ARLAE ATTE BCIQ.
Capacitación - socialización y concienciación de los elementos de seguridad del PIAT para los actores del sector público y privado.	Plan Integral de Seguridad Integral.	Reunión interinstitucional para la programación de actividades.	MICS MINTUR
Continuar con la implementación de Dispositivos de Asistencia Inmediata (DAI) en hoteles.	Convenio entre SIS ECU-911 y MINTUR.	Dispositivos serán anclados a la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.	SIS ECU-911 MINTUR



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Desarrollar un Reglamento de Normativa Técnica para Establecimientos Turísticos y servicios complementarios que contemple Parámetros de Seguridad inclusivos y Calidad de cada GAD.</i></p>	<p><i>“Convenio de Descentralización de Competencias de Turismo (GAD’s y MINTUR)” por la “Resolución 001 del Consejo Nacional de Competencias 2016”.</i></p>	<p><i>Asistencia Técnica de Ministerio de Turismo y de AME a GAD’s para desarrollo de Reglamento.</i></p>	<p><i>GAD’s AME MINTUR</i></p>
<p><i>Impulsar la accesibilidad a los servicios de transporte de las personas con discapacidad mediante la elaboración de protocolos de atención al usuario en el punto.</i></p>	<p><i>Ley orgánica de Discapacidades.</i></p>	<p><i>Base de datos.</i></p>	<p><i>SETEDIS MINTUR ANT MTOF</i></p>

G. Información y facilitación turística a los diferentes actores involucrados dentro de la cadena de valor turístico



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Incrementar los sistemas de comunicación de radios en zonas que no exista cobertura telefónica.	Sistema de cobertura celular solo se dispone en carreteras, en los destinos turísticos que no poseen cobertura celular se cuenta con sistemas de comunicación por radios.	Integración de los sistemas de comunicación en un mismo canal.	MAE MINTUR MINTEL
Contar con terminales seguros que apunten al mejoramiento de calidad del servicio.	UPC - UVC - UPC Móviles Policía Comunitaria	Promover el fortalecimiento mediante la formulación de un programa de seguridad ciudadana dentro y fuera de los terminales terrestres.	MDI-PN
Habilitar una página web en la que el turista y visitante pueda realizar cualquier tipo de sugerencias, quejas y necesidades o denuncias.	MINTUR dispone de un sitio web para que visitantes puedan realizar las denuncias en referencia a los operadores turísticos. FISCALÍA dispone de un sitio web en la que reciben las denuncias de los visitantes. MINTUR cuenta con Protocolo de Atención de Emergencia a visitantes.	Creación de un link para que desde la página del MINTUR se pueda presentar quejas o denuncias.	MINTUR FGE



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Transmitir la información al visitante de una manera precisa, detallada y oportuna.</i></p>	<p><i>MINTUR: dispone un sitio web un portal con los oferentes de servicio debidamente legalizados.</i></p>	<p><i>Promoción comunicacional continua de la web por parte del MINTUR.</i></p>	<p><i>MINTUR</i></p>
<p><i>Promover medidas de seguridad a través de canales publicitarios, para prevenir e impedir que los visitantes sean estafados o engañados durante su estadía en el país.</i></p>	<p><i>MINTUR: Dispone de un Portal Viaja Primero Ecuador que cuenta con los destinos turísticos nacionales.</i></p> <p><i>MINTUR: Fomenta el año de la calidad, premiando buenas prácticas del turismo de los operadores turísticos y los establecimientos turísticos.</i></p>	<p><i>Promoción y fortalecimiento del portal a todos los operadores y establecimientos turísticos mediante campañas comunicacionales para los visitantes.</i></p>	<p><i>MINTUR</i></p>
<p><i>Fomentar y promover que las campañas comunicacionales sean adaptadas para el entendimiento para las personas con discapacidades y contengan un lenguaje inclusivo.</i></p>	<p><i>Asesoramiento para la implementación de campañas comunicacionales inclusivas para todas las personas.</i></p>	<p><i>Todas las instituciones.</i></p>	<p><i>SETEDIS MINEDU SECOM</i></p>

H. Fortalecimiento de los servicios turísticos y seguridad jurídica

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
Implementar mecanismos de Planificación accesible Urbana y de Espacio Público en función de la competencia de los GAD's.	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Presupuesto aprobado por el Consejo Municipal Correspondiente.	Fijar en el Plan Operativo Anual de los GADS el presupuesto específico para la recuperación y rehabilitación de Espacios Públicos en Zonas turísticas.	AME
Desarrollar un Protocolo específico de intervención en operativos multidisciplinares a desarrollarse en zonas turísticas.	Operativos de Regulación y Control de calidad y seguridad.	Una vez desarrollado el Protocolo se inducirá y capacitará a la Policía Nacional.	MDI MINTUR GAD's
Desarrollar un Reglamento de Normativa Técnica para Establecimientos Turísticos y servicios complementarios que contemple Parámetros de Seguridad y Calidad de cada GAD.	"Convenio de Descentralización de Competencias de Turismo (GAD's y MINTUR)" por la "Resolución 001 del Consejo Nacional de Competencias 2016"	Asistencia Técnica de Ministerio de Turismo y de AME a GAD's para desarrollo de Reglamento.	GAD's



LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p><i>Invitar a instancias de Participación Ciudadana a la elaboración de los Planes Cantonales de Seguridad en los 221 Cantones que cuentan con la competencia descentralizada de turismo en el país.</i></p>	<p><i>Exigibilidad del Plan Cantonal de Seguridad dentro del PDYOT.</i></p>	<p><i>Asistencia técnica y acompañamiento por parte del AME en la elaboración del plan.</i></p>	<p><i>GAD's GREMIOS MDI</i></p>
<p><i>Potenciar el trabajo coordinado entre Ministerio de Turismo y ECU 911 para el acompañamiento a visitantes en el marco del Protocolo para la gestión de emergencia, con especial énfasis a grupos de atención prioritaria.</i></p>	<p><i>Plataforma integral SIS ECU 911.</i></p>	<p><i>Protocolo para la gestión de emergencia de visitantes.</i></p>	<p><i>MINTUR</i></p>

LÍNEAS DE ACCIÓN	RECURSOS DISPONIBLES	INDICADORES	RESPONSABLE
<p>Optimizar el procedimiento para la realización de pericias pertinentes de acuerdo al tipo de infracción, principalmente en robo y hurto en lugares donde no existe unidades de flagrancia, con especial énfasis a grupos de atención prioritaria.</p>	<p>Código Orgánico Integral Penal.</p>	<p>Cifras estadísticas de flagrancias de robo y hurto a visitantes.</p>	<p>CDJ</p>
<p>Desagregar la información para identificar las infracciones cometidos en contra de visitantes, con especial énfasis a grupos de atención prioritaria.</p>	<p>Cifras estadísticas de delitos desagregadas entre visitantes.</p>	<p>Base de datos integral.</p>	<p>FGE</p>
<p>Establecer métodos de acreditación de originalidad de denuncias en línea.</p>	<p>Aplicación WEB.</p>	<p>Reuniones periódicas de trabajo y análisis estadístico.</p>	<p>FGE</p>
<p>Establecer facilidades de acceso a los traductores.</p>			<p>MINTUR</p>

ALL YOU
NEED IS
ECUADOR
TRAVEL

Capítulo 4

**RESPUESTA A
INCIDENTES -
MANEJO DE CRISIS**



4. Respuesta a incidentes – Manejo de Crisis en Turismo

4.1 Definiciones

Estándar BS 11200:2014 define el manejo de crisis como el “desarrollo y aplicación de la capacidad organizacional para atender crisis”, es decir, tiene un componente temporal en la aplicación de la capacidad institucional ante un incidente concreto (“evento adverso que podría causar disrupción, pérdida o emergencia, pero

que no cumple los criterios o definición de crisis de la organización”) o crisis (“situación anormal e inestable que amenaza los objetivos estratégicos, la reputación o la viabilidad de una organización”), pero también un componente permanente dedicado a desarrollar esa capacidad institucional.

4.2 Estructura general de respuesta a incidentes

Las mejores prácticas internacionales en manejo de crisis recomiendan una estructura de respuesta integral que incluya a todas las áreas relevantes. Se recomienda este modelo para la gestión de crisis en materia de seguridad turística para el Ecuador dadas las necesidades de una estructura robusta y sólida que le permita manejar riesgos actuales y futuros.

Los beneficios de aplicar esta estructura de respuesta incluye el contar con un mayor respaldo de recursos



para la respuesta, la capacidad de coordinar el uso de recursos fácilmente dentro del Consejo de Asistencia Turística y con dependencias de gobierno externas, y el proveer respuestas consistentes a incidentes, emergencias y crisis (tanto potenciales como reales) independientemente de dónde se produzcan.

Dicha estructura cuenta con tres niveles: Equipo de Emergencia (EE), Equipo de Soporte (ES) y Equipo de Crisis (EC).



4.3 Equipo de Crisis

La función del equipo de crisis la asumirá el Consejo de Asistencia Turística descrito previamente, sesionando únicamente con los titulares de sus diversas secciones. Esto asegura un grupo compacto (en total ocho personas) para facilitar las deliberaciones y la toma de decisiones oportunas, contando con todos los elementos del Consejo. En general, solo se activará en situaciones de alto perfil que puedan:

- *Amenazar la integridad física y la seguridad económica de visitantes o proveedores de servicios.*
- *Amenazar la capacidad del Ecuador o de destinos específicos dentro del país para prestar y comercializar sus servicios turísticos.*
- *Minar la credibilidad del país o la confianza del turismo.*

El enfoque primario del Consejo es estratégico. Supervisará la respuesta al incidente y el desarrollo e implementación de estrategias de respuesta apropiadas. A la vez que aporta políticas y dirección a la respuesta táctica, se enfocará en mitigar las consecuencias que tengan el potencial de causar una crisis generalizada.

El Consejo tiene la autoridad para definir políticas en materia de seguridad turística y disponer de recursos sustanciales para responder a una crisis potencial. En general, sus integrantes estarán dedicados a:

- *Representar las necesidades del país y sus destinos durante una crisis de seguridad turística.*
- *Definir y aprobar estrategias de manejo de crisis.*
- *Marcar prioridades para el desarrollo de estrategias en respuesta a consecuencias potenciales específicas.*
- *Ejercer el liderazgo antes, durante y después de un incidente o crisis.*
- *Estar familiarizado con las funciones, responsabilidades y procedimientos generales.*
- *Identificar y notificar crisis, tanto reales como potenciales.*

El MINTUR, será el responsable de definir el equipo de crisis dependiendo de la emergencia. Este podrá apoyarse con los integrantes de la Mesa Técnica N°7¹⁷ de respuestas a emergencias en los CGR/COE.

¹⁷ Mesa Técnica N°7: Educación Cultura, Patrimonio y Ambiente, conformado por MINEDUC, MCYP, MAE, MINTUR, MD, GAD, SGR, CONSEJ, MINFIN, PN, FFAA Y PETROECUADOR.



4.4 Equipo de Soporte

Este grupo está integrado por los miembros de las diversas secciones que integran el Consejo de Asistencia Turística (a excepción de sus titulares, que forman parte del equipo de crisis) y lo preside el titular de la Coordinación del Consejo. Su función primordial es asegurar que los equipos de respuesta en emergencias que actúen en el destino tengan los mejores recursos disponibles para manejar efectivamente un incidente. Dichos recursos pueden incluir personal, apoyos materiales, fondos financieros, vehículos, equipo o insumos que no estén directamente a disposición del Equipo de Emergencia. El Equipo de Soporte típicamente operará desde las instalaciones del SIS ECU 911 o una locación alterna cercana en caso de que sea imposible o inconveniente el acceso, pero algunos de sus miembros podrán ser enviados al lugar del incidente dependiendo de su naturaleza.

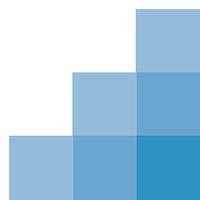
En general, el Equipo de Soporte tiene las siguientes responsabilidades:

- *Representar las necesidades del sector turístico ecuatoriano como un todo.*
- *Proyectar el desenlace potencial del incidente y sus consecuencias.*
- *Proveer al destino afectado apoyo y los mejores o más cercanos recursos disponibles.*
- *Identificar, contratar y supervisar a expertos en riesgos específicos.*
- *Ofrecer apoyo y conocimientos de sus respectivas áreas de especialidad, tomando en cuenta las necesidades del sector en su totalidad.*
- *Implementar las estrategias aprobadas por el Equipo de Crisis.*
- *Servir como centro de información.*
- *Identificar crisis, reales o potenciales, desde la perspectiva de su área de responsabilidad.*

4.5 Equipo de Emergencia

Es el equipo encargado de responder a la emergencia en el lugar de los hechos. Idealmente, su integración deberá ser un espejo de la integración del Consejo de Asistencia Turística, pero con fun-

cionarios locales de la comuna, cantón o provincia afectada; así justamente lo marca el modelo del NIMS. Sus funciones centrales son:





- *Respuesta inmediata a emergencias.*
- *Mitigar el peligro inmediato.*
- *Validar el Reporte de Incidente inicial y comunicarlo al Equipo de Soporte en los primeros 30 minutos o en cuanto sea seguro.*
- *En el caso de amenazas, proveer al Equipo de Soporte un análisis de su credibilidad.*
- *Manejar la respuesta y la recuperación en el lugar de los hechos.*
- *Coordinarse con todos los servicios de auxilio locales, así como otras oficinas y funcionarios de gobierno ubicados en la plaza y representantes de los sectores privado y so-*

cial (el Equipo de Soporte ayudará a disponer de estos recursos cuando se requiera).

- *Contribuir a la actualización periódica del Reporte de Incidente.*
- *Reanudar las operaciones normales en cuanto sea posible, aplicando planes de continuidad de operaciones según se requiera.*
- *Asegurar que las actividades de respuesta en el lugar sean adecuadas.*

En caso de riesgos o desastres de origen natural o antrópico se activara el Comité de Gestión de Riesgos¹⁸ que trabajará en el marco de lo establecido en el Manual del Comité de Gestión de Riesgos. (Documento Anexo).

4.6 Notificación y evaluación

Un elemento clave de la respuesta a crisis es obtener información oportuna de posibles incidentes o crisis y activar más temprano que tarde la estructura de respuesta descrita arriba. Para ello es necesario que, además de los mecanismos de monitoreo permanente de diversas fuentes descritos en la sección sobre el Consejo de Asistencia

Turística, que permitan examinar constantemente el horizonte en busca de posibles problemas o incidentes, es necesario que el Consejo emita protocolos específicos que cualquier autoridad o prestador de servicios notifique lo antes posible si un incidente o crisis involucra a turistas y visitantes. A reserva de lo que determine en este senti-

¹⁸ La Ley de Seguridad Pública y del Estado, en el Artículo No. 11, literal "d", señala "La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos"



do el Consejo, por lo pronto será necesario que el SIS ECU 911 cumpla esta función, informando de cualquier solicitud que involucre a visitantes.

Desde luego, no cualquier incidente que afecte a visitantes tiene el potencial de convertirse en una crisis, por lo que además de asegurar su notificación oportuna se requiere una evaluación que determine, en función de sus consecuencias potenciales, la conveniencia o no de activar las estructuras de respuesta a emergencias y crisis en

materia de seguridad turística. La manera más eficaz de facilitar esta evaluación es que el Consejo de Asistencia Turística determine criterios y umbrales de activación, que permitan discriminar rápidamente si un asunto requiere activar de inmediato toda la estructura, si sólo se requiere una activación parcial, si se requiere únicamente dar seguimiento por medio del monitoreo o si de plano se desecha. En lo que esto sucede, la Coordinación del Equipo de Crisis evaluará los incidentes reportados y tomará las decisiones pertinentes.

4.7 Procedimientos operativos

Conciencia situacional

La información efectiva asegura que todos los integrantes de los equipos trabajen con los mismos datos y supuestos de planeación, para evitar la duplicación de labores y que todas las acciones se programen de manera que contribuyan mejor al esfuerzo de respuesta. Enseguida se mencionan cinco documentos clave:

1. *Reporte de Incidente*
2. *Evaluación de Impacto*
3. *Forma de Seguimiento de Asuntos*
4. *Forma de Seguimiento de Acciones*
5. *Calendario de Actividades de Respuesta*

Cada uno de estos documentos debe ser compartido entre todos los miembros de los equipos de respuesta. Tanto el Equipo de Soporte como el Equipo de Crisis usan una sola versión de estos documentos. Por ejemplo, la Forma única de Seguimiento de Asuntos incluirá todos los asuntos que estén a consideración en toda la estructura de respuesta.

Reporte de Incidente

El Reporte de Incidente se usa para capturar todos los hechos conocidos del incidente. Inicialmente lo llena el personal que notifica y servirá para apoyar la decisión del Presidente del Equipo de Soporte sobre si activar o no todo o parte del Equipo de Soporte. Una vez que se active el Equipo de Soporte, su Presidente actualizará el Reporte de Incidente en colaboración directa con el Equipo de Emergencia.



Existen dos razones para trabajar de esta manera:

1. *El personal del Equipo de Emergencia queda libre para manejar otros reportes que lleguen.*
2. *El Equipo de Soporte está en condiciones de comunicarse directamente con los individuos que encabezan el esfuerzo de respuesta inmediata.*

El Presidente del Equipo de Soporte actualizará el Reporte de Incidente entre las reuniones del equipo, de manera que cada integrante tenga la información actualizada conforme avanza la situación. En las horas iniciales de un incidente, el Equipo de Emergencia proveerá actualizaciones cada hora o incluso antes si hay sucesos importantes.

Las siguientes personas recibirán una copia de cada actualización del Reporte de Incidente:

- *Integrantes del Equipo de Soporte, si está activado.*
- *Integrantes del Equipo de Crisis, si está activado.*
- *Responsables del Equipo de Emergencia.*

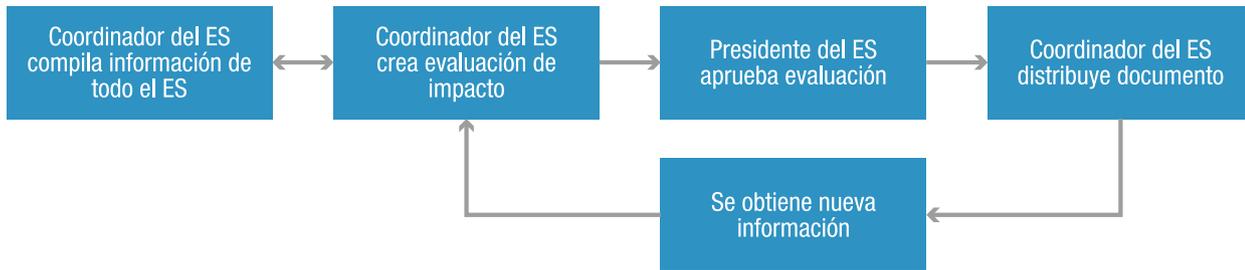
Evaluación de Impacto

La Evaluación de Impacto se emplea para definir el “peor escenario probable” del incidente. Esto se logra tomando en cuenta lo que se sabe del incidente y evaluando qué tan grave puede esperarse razonablemente que llegue a ser su naturaleza física y qué factores podrían restringir o complicar los esfuerzos de respuesta.

Al evaluar qué tan severo podría llegar a ser el incidente, el Equipo de Soporte y el Equipo de Crisis deberán considerar:

- *El potencial de que el incidente escale más allá de sus condiciones actuales, y*
- *La duración probable del incidente en términos de respuesta en emergencia y recuperación.*

El Coordinador del Equipo de Soporte es responsable de desarrollar el primer borrador de la Evaluación de Impacto con base en retroalimentación de los demás miembros del Equipo de Soporte. Una vez completada y aprobada por el Presidente del Equipo de Soporte, la Evaluación de Impacto puede ser distribuida a los demás integrantes del equipo. Este diagrama detalla el proceso de trabajo:



Forma de Seguimiento de Asuntos

Esta forma se emplea para ayudar al Equipo de Soporte y al Equipo de Crisis a identificar, priorizar y atender todos los asuntos asociados con el incidente o crisis. También puede identificar asuntos cuya solución debe someterse a consideración del Equipo de Crisis. El Coordinador del Equipo de Soporte será responsable de este documento.

Forma de Seguimiento a Acciones

Esta es la herramienta primaria para registrar todas las acciones y asignaciones de los Presidentes

del Equipo de Soporte y el Equipo de Crisis durante sus respectivas reuniones. Este documento lo mantiene el Coordinador del Equipo de Soporte. Puede haber múltiples acciones para un solo asunto identificado.

Calendario de Actividades de Respuesta

Este documento ayudará a programar y calendarizar todas las actividades para tener una respuesta más coordinada y coherente al incidente. El Coordinador del Equipo de Soporte será responsable de este documento.

4.8 Proceso de sesiones

Desarrollar una estrategia consistente para realizar todas las reuniones de equipo mejorará el flujo de información, mantener centradas las reuniones y asegurar que los miembros del equipo tengan tanto la información como el tiempo necesarios para delegar tareas y completar acciones.

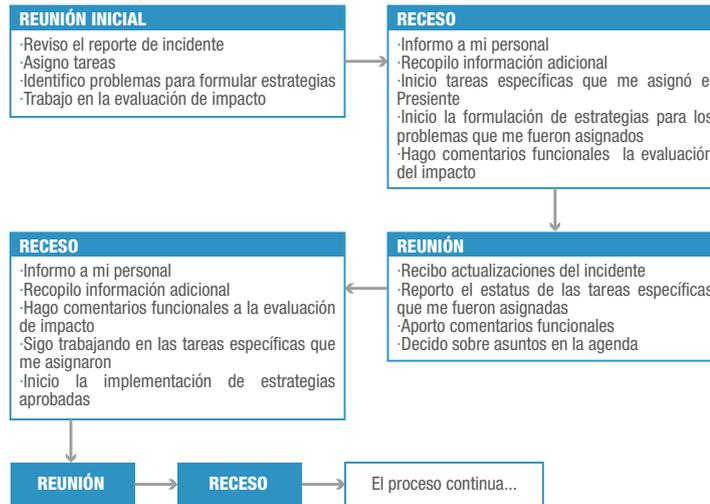
Reunión – Receso – Reunión

Una vez activados, el Equipo de Soporte o el Equipo de Crisis deben asegurarse la plena participación de sus miembros, pero dando recesos en el proceso de toma de decisiones para que salgan de la reunión a asignar o realizar acciones especí-



ficas. Por este motivo se empleará un proceso de “Reunión – Receso – Reunión” durante la activación.

En el estado de “Reunión”, el Equipo es puesto al tanto, discute la situación, toma decisiones y asigna cada acción identificada. Entonces en general el Equipo entra en “Receso”, de modo que sus integrantes se reúnan con sus áreas funcionales para implementar acciones, coordinar actividades de respuesta e investigar información adicional que podría ser crítica para el proceso de manejo del incidente. Los integrantes de los equipos también deberían aprovechar los recesos para poner al tanto a su personal y obtener sus opiniones y recomendaciones de respuesta.



El Equipo pasará de nuevo a “Reunión” en un plazo predeterminado para ponerse al tanto, reportar sobre las acciones realizadas e identificar acciones adicionales. Este proceso continúa hasta la desactivación.

Este proceso solo aplica al Equipo de Soporte y el Equipo de Crisis. El Equipo de Emergencia seguirá trabajando según se requiera.

Si los efectos de largo plazo de la crisis se extienden varios meses, los equipos podrían reunirse solo semanalmente para asegurar que los asuntos y acciones siguen en curso.

Esta agenda se revisará con base en los patrones de cada evento.



4.9 Comunicación en crisis

La comunicación en crisis se refiere al diálogo entre el sector turístico del Ecuador y las diferentes partes afectadas y audiencias —incluyendo empleados, clientes, proveedores, los medios, el público general, las víctimas y sus familiares, así como todas las demás audiencias— antes, durante y después de un evento negativo.

La comunicación en crisis no es solamente una herramienta clave del manejo eficaz de una crisis, sino también lo es al responder a incidentes e interrupciones de las operaciones. No solo pueden ayudar a responder las preguntas de los medios, sino lo más importante: asegurar a todas las audiencias que el Consejo de Asistencia Turística está en control de la situación, manejando la respuesta y protegiendo al público, proporcionando ayuda a las víctimas y a sus familiares, investigando las causas y adoptando medidas para evitar incidentes similares en el futuro. En última instancia, el objetivo no solo es eliminar inquietudes, sino también generar confianza en que la seguridad turística en el Ecuador tiene un liderazgo fuerte, profesionales capacitados y herramientas y recursos para manejar y responder a cualquier contingencia.

Principios

Cuando se desarrolle una estrategia de comunicación en crisis, el Consejo de Asistencia Turística considerará los siguientes principios:

- **Veracidad:** *Los funcionarios y voceros deben mostrarse íntegros, sinceros y honestos al comunicarse con visitantes, proveedores de servicios, medios y otras audiencias.*
- **Audiencias objetivo:** *Los voceros comunicarán con rapidez la información esencial directamente a las audiencias clave antes de que estos grupos reciban la información de los medios.*
- **Respuesta oportuna:** *La comunicación proactiva se desarrollará a los pocos minutos u horas, no en uno o varios días. Es de vital importancia que el Consejo prevea las necesidades de difusión y se comunique de manera oportuna. Actuar proactivamente garantizará que el problema no sea definido por terceros.*

La comunicación en crisis se basa en un enfoque ético del asunto y la situación del momento. No es posible una comunicación eficaz sin el lenguaje y las intenciones se entrelazan con falsedades o engaños deliberados.

Comunicaciones claras y compasivas

Para que la comunicación durante una crisis sea eficaz —es decir, sin ambigüedades, claras y homogéneas— deben seguirse ciertos enfoques.



La comunicación debe ser apropiada con un lenguaje que calme a las audiencias. En este sentido, la Sección Jurídica y Administrativa, los responsables de la comunicación y el Equipo de Soporte trabajarán en conjunto para determinar el grado de información que se compartirá sin poner en peligro alguna averiguación potencial o litigio.

Al mismo tiempo, las comunicaciones durante una crisis se centrarán en mostrar interés y respeto por las víctimas y sus familiares. Cuando sea apropiado, es procedente expresar pena o pesar al personal y a toda la empresa. Por último, todas las comunicaciones y mensajes deben ser homogéneos en todas las audiencias.

Respuesta rápida y equitativa a las solicitudes de información

El Consejo y las demás partes interesadas pudieran no estar en capacidad de brindar respuestas claras a preguntas relevantes acerca de la crisis hasta que se efectúe una averiguación o investigación exhaustiva. Mientras tanto, la incertidumbre respecto a la crisis es probable que vuelva confusa la comunicación acerca de las causas y los responsables.

En muchas ocasiones, los medios de comunicación pueden ser considerados las fuentes de información primarias o iniciales para muchas de las

audiencias del grupo, incluyendo al público en general. Si el Consejo no provee información precisa a buen tiempo, el vacío ocasionado será llenado por otras fuentes. Estas fuentes no oficiales probablemente estén mal informadas e incluso motivadas para hacer daño. Como resultado, el público recibiría información incorrecta, o lo que es peor, no verificada. Lo anterior se suma a que el Ecuador no contará su historia a través del Consejo.

El Consejo estará mucho mejor posicionado en el corto y mediano plazo si provee actualizaciones de información oportunas y regulares acerca del incidente o la crisis. En este caso, los medios de comunicación y otras fuentes comenzarán a verlo como una fuente primaria de información, en vez de buscar otras fuentes que probablemente estén mal informadas. Para esto es necesario que provea actualizaciones sobre lo que se conoce al momento, en vez de esperar a que todos los hechos sean de su conocimiento.

La necesidad de rapidez cuando se comunica en una crisis es aún mayor debido a que la tecnología acelera la diseminación de la información, con lo cual se reduce el tiempo que el Equipo de Crisis tiene para brindar una respuesta. Cuanto más rápidamente las partes interesadas tengan conocimiento acerca de una crisis a través de los medios, más rápidamente deberá responder el Consejo.

4.10 Equipo de comunicación en crisis

La clave del éxito de un programa de comunicación en crisis consiste en formar un equipo de profesionales en comunicación que se reúna y trabaje como un solo grupo sin importar cuál sea su rol dentro del gobierno, cuyo objetivo sea proporcionar comunicaciones claras y homogéneas a todas las audiencias. El equipo seleccionado será responsable de manejar y aplicar la comunicación en crisis hasta que la situación se resuelva. Al establecer un equipo cohesionado, el Consejo estará mejor posicionado para implementar más rápidamente un programa de comunicación apropiado cuando enfrente una situación de crisis. Una vez activado, este equipo:

- *Supervisará todos los programas de comunicación en crisis y su aplicación.*
- *Coordinará el desarrollo tentativo de la estrategia de comunicación y buscará la aprobación del Equipo de Soporte o del Equipo de Crisis.*
- *Proporcionará orientación y asesoría al Equipo de Soporte respecto a los procedimientos y la aplicación de la estrategia de comunicación; esto incluye:*

» Identificar todas las audiencias potenciales y la respuesta y mensajes adecuados para cada una, desarrollar todos los materiales y ejecutar todos los programas de comunicación y su divulgación.

- » Identificar y preparar a los voceros, tanto en Quito como, de ser necesario, en la ubicación del incidente.
- » Revisar las necesidades de comunicación y comunicar al Equipo de Soporte los resultados potenciales de que los programas/estrategia se apliquen o no.
- » Reportar directamente al Presidente del Equipo de Soporte y coordinar toda la información a través de él.

Cada miembro del equipo de comunicación en crisis puede ser convocado para brindar apoyo de comunicación durante un incidente incluso si el equipo en sí no está activo. La designación individual de cada miembro del equipo será a discreción del Presidente del Equipo de Soporte. Idealmente, la integración del equipo de comunicación en crisis es la siguiente:

- *Coordinador de comunicación*
- *Relaciones con la comunidad turística*
- *Desarrollo de estrategia y contenidos*
- *Relaciones con los medios*
- *Redes sociales*
- *Desarrollo de contenidos, redacción y preparación gráfica*
- *Monitoreo*



4.11 Políticas y procedimientos

Selección de voceros (participantes clave en la comunicación)

Durante una crisis o incidente, ejecutivos de alto nivel del gobierno actuarán como voceros y convertirse en “la cara” del sector turístico ecuatoriano ante los medios, visitantes, comunidades afectadas, etc. Al solicitar a un alto funcionario que asuma esta responsabilidad, se demuestra claramente que le da a un asunto, incidente o crisis el valor que se merece y que está en control y manejo de la situación y que el proceso de decisión es manejado al más alto nivel.

El equipo de comunicación en crisis es responsable de recomendar quién asumirá esta posición y nominar a los individuos seleccionados. Los voceros deben ser aprobados ya sea por el Presidente del Equipo de Soporte o el Presidente del Equipo de Crisis. Será posible designar voceros en dos niveles:

- *En Quito, cuando el incidente o crisis amerite la atención de los medios nacionales o internacionales, o cuando se requieran las declaraciones de un vocero a nivel nacional, o cuando la crisis o incidente requiera contactos de muy alto nivel con otras dependencias de gobierno.*
- *En el lugar de los hechos, dado que cualquier incidente o crisis de interés público*

que afecte al turismo atraerá la atención de la opinión pública local.

Si se requiere de un vocero en el lugar de los hechos, el equipo de comunicación en crisis coordinará con el representante del Equipo de Emergencia los recursos adecuados y designar a los individuos para posterior aprobación del Presidente del Equipo de Soporte.

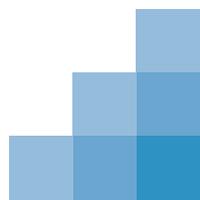
El portavoz ideal debe combinar un conjunto de características personales específicas, como credibilidad, calidez, confianza y persuasividad, así como empatía en situaciones con carga emocional, con los conocimientos técnicos necesarios para hablar con autoridad sobre el incidente en cuestión. Esto significa que los voceros pueden cambiar dependiendo de la naturaleza del incidente.

Una condición básica para actuar como vocero es haber sido capacitado para manejar entrevistas con los medios. Con este objeto, el Consejo de Asistencia Turística instruirá a un grupo de voceros capacitados para manejar preguntas de los medios en diversas circunstancias. Seleccionar el vocero más apropiado para una situación puede ser tan importante como diseñar el mensaje correcto.

El equipo de comunicación en crisis trabajará con

todos los voceros a efecto de asegurarse de que estén preparados para entrevistas con medios informativos o pláticas en diversos foros. Todos los voceros trabajarán con el equipo para garantizar que tienen los materiales más actualizados (mensajes y preguntas y respuestas, entre otros). Los

mensajes y materiales se basarán en las herramientas incluidas en este Plan y nunca ser distintos de un vocero a otro, aunque el equipo de comunicación en crisis podría instruirles a que enfaticen diversos puntos según su papel en la estrategia de comunicación.



ALL YOU
NEED IS
ECUADOR
TRAVEL

Capítulo 5

**BIBLIOGRAFÍA Y
ANEXOS**





5. Bibliografía y anexos

5.1 Bibliografía

- Agencia Nacional de Tránsito (ANT) (2016).
- Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) (2016).
- Código Orgánico Integral Penal (COIP)(2014).
- Código ético para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2001).
- Consejo de la Judicatura (CJ) (2016).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).
- Codificación de la Ley Forestal y de Conservación de áreas Naturales y Vida Silvestre (2004).
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010).
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Decreto Ejecutivo 827 (2015). Reglamento Especial de Turismo en Areas Protegidas.
- Entender el turismo Glosario Básico. (2016). recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>).
- Fiscalía General del Estado (FGE) (2016). Estadísticas.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2015).
- Legislación Ambiental Secundaria. Libro III (MAE) (2003).



- Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional (1995)
- Ley Orgánica de la Policía Nacional (1998).
- Ley Orgánica de Discapacidades (2012).
- Ley de Seguridad Pública y del Estado (2010).
- Ley de Turismo (2002).
- Ministerio Coordinador de Seguridad (MICS) (2014). Plan Nacional de Seguridad Integral 2014-2017.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) (2016).
- Ministerio de Ambiente (MAE) (2016).
- Ministerio del Interior (MDI) (2016). Estadísticas.
- Ministerio de Salud Pública (MSP) (2016).
- Ministerio de Relaciones Exteriores y movilidad Humana (MREMH) (2016).
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2015). Boletines de Turismo.
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2012) Encuesta.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) (2013). Plan Nacional de Ciclo Vías.
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2001). Código Ético Mundial para el Turismo: ONU.
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos: ONU.
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2008). Convención sobre los Derecho de las Personas con



Discapacidad: ONU

- Organización de Naciones Unidas (ONU) (1948). Organización Mundial de la Salud: ONU.
- Organización de los Estados Americanos (OEA) (2013), Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH: OEA.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1980). Declaración de Manila.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1985). Carta del turismo y código del turista.
- Plan Nacional para el Buen Vivir (2013– 2017).
- Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades (2013).
- Resolución as/res/208(ix) emitida por la Novena Asamblea General de la OMT(1991).
- Resolución 001-CNC-2016 (2016).
- Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 (2016). Estadísticas.
- Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR) (2016).
- Quito Turismo (QT) (2016).



5.2 Normativa vigente

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	
Art. 3.-	<p><i>Son deberes primordiales del Estado:</i></p> <p>8. <i>Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.</i></p>
Art. 389.-	<p><i>El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.</i></p>
Art. 14.-	<p><i>Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.</i></p>
Art. 393.-	<p><i>El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.</i></p>
Art. 395.-	<p><i>Principios ambientales:</i></p> <p>2. <i>Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.</i></p>



CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 405.-

El sistema nacional de áreas protegidas garantizará la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas. El sistema se integrará por los subsistemas estatal, autónomo descentralizado, comunitario y privado, y su rectoría y regulación será ejercida por el Estado. El Estado asignará los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad financiera del sistema, y fomentará la participación de las comunidades, pueblos y nacionalidades que han habitado ancestralmente las áreas protegidas en su administración y gestión. Las personas naturales o jurídicas extranjeras no podrán adquirir a ningún título tierras o concesiones en las áreas de seguridad nacional ni en áreas protegidas, de acuerdo con la ley.

Art. 416.-

Propugna el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de extranjero como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países, especialmente Norte-Sur.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013– 2017

Obj. 5.-

Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

Política

5.4. Promover las industrias y los emprendimientos culturales y creativos, así como su aporte a la transformación de la matriz productiva.

Lineamiento estratégico

p. Incorporar los patrimonios a la cadena de valor del turismo.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013– 2017

<p>Obj. 7.-</p>	<p><i>Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.</i></p> <p>Política</p> <p><i>7.11. Promover la consolidación de la Iniciativa Yasuní-ITT</i></p> <p>Lineamiento estratégico</p> <p><i>f. Promover el turismo consciente y sustentable en las comunidades del Yasuní que priorizan esta actividad para dar a conocer su riqueza natural y cultural, fomentar su conservación y generar empleo digno.</i></p>
<p>Obj. 8.-</p>	<p><i>Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.</i></p> <p>Política</p> <p><i>8.9. Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario.</i></p> <p>Lineamiento estratégico</p> <p><i>k. Fomentar el turismo comunitario y el turismo social.</i></p>
<p>Obj. 10.-</p>	<p><i>Impulsar la transformación de la matriz productiva.</i></p> <p>Política</p> <p><i>10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.</i></p> <p>Lineamiento estratégico</p> <p><i>g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.</i></p> <p><i>h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.</i></p>



PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013– 2017

Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

Política

Obj. 12.-

12.3. Profundizar una política comercial estratégica y soberana, articulada al desarrollo económico y social del país.

Lineamiento estratégico

f. Promocionar a nivel internacional la oferta de servicios ecuatorianos dando énfasis a los sectores priorizados como el turismo, transporte y logística, servicios ambientales y software.

LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO

Art. 3.-

De la garantía de la seguridad. Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.

Art. 9.-

Del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces. El Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces, es responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, así como también del seguimiento y evaluación de las acciones aprobadas en materia de seguridad.

LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO

Art. 23.-

De la Seguridad Ciudadana. La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.

Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.

LEY DE TURISMO

Art. 2.-

Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.-

Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;*
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;*
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los visitantes;*
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,*
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.*

LEY DE TURISMO	
Art. 4.-	<p><i>La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:</i></p> <p><i>c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.</i></p>
Art. 5.-	<p><i>Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:</i></p> <p><i>Alojamiento;</i></p> <p><i>Servicio de alimentos y bebidas;</i></p> <p><i>Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;</i></p> <p><i>Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;</i></p> <p><i>La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,</i></p> <p><i>Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.</i></p>
Art. 15.-	<p><i>El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:</i></p> <p><i>2: Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país.</i></p> <p><i>3: Planificar la actividad turística del país.</i></p> <p><i>7: Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades.</i></p>

LEY ORGÁNICA DE LA POLICÍA NACIONAL

Art. 4.-

Son funciones específicas de la Policía Nacional, entre otras.

Mantener la paz, el orden y la seguridad pública;

Prevenir la comisión de delitos y participar en la investigación de las infracciones comunes utilizando los medios autorizados por la Ley, con el fin de asegurar una convivencia pacífica de los habitantes del territorio nacional;

Cooperar con la administración de justicia a través de la Policía Judicial y demás servicios policiales;

Cooperar en la protección del ecosistema.

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

Art. 4.

Numeral 3, Igualdad de oportunidades: Todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable.

Art. 19

Derecho a la salud.- *La atención integral a la salud de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante será de responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional que la prestará a través de la red pública integral de salud.*

Art. 44

Turismo accesible.- *La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.*

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

<p>Art. 59</p>	<p>Asistencia de animales adiestrados.- Las personas con discapacidad tienen el derecho a ser acompañadas por auxiliares animales debidamente entrenados y calificados para cubrir sus necesidades. La permanencia y acompañamiento podrá efectuarse en los espacios y ambientes que permite el acceso a personas. Ninguna disposición pública o privada podrá impedir la libre circulación y el ejercicio de este derecho a excepción de los centros de salud.</p> <p>Los animales adiestrados deberán ser debidamente certificados por la autoridad sanitaria competente.</p>
<p>Art. 60</p>	<p>Accesibilidad en el transporte.- Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte público.</p>
<p>Art. 62</p>	<p>Identificación y permiso de circulación de automotores.- La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial emitirá gratuitamente la identificación a los vehículos que se utilicen para la transportación de las personas con discapacidad y llevará un registro numerado de las mismas.</p>
<p>Art. 63</p>	<p>Accesibilidad de la comunicación.- El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida común.</p>
<p>Art. 64</p>	<p>Comunicación audiovisual.- La autoridad nacional encargada de las telecomunicaciones dictará las normas y regulará la implementación de herramientas humanas, técnicas y tecnológicas necesarias en los medios de comunicación audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva ejerzan su derecho de acceso a la información.</p>
<p>Art. 65</p>	<p>Atención prioritaria en portales web.- Las instituciones públicas y privadas que prestan servicios públicos, incluyan en sus portales web, un enlace de acceso para las personas con discapacidad, de manera que accedan a información y atención especializada y prioritaria, en los términos que establezca el reglamento.</p>

REGLAMENTO A LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

Art. 14.-

Atención prioritaria en portales web.- La página web de las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, deberán contener un enlace de fácil identificación y acceso para obtener información sobre los servicios especificados que prestan dichas instituciones a las personas con discapacidad

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 4.-

Obligaciones generales, numeral 1, Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad.

Art. 4

Obligaciones generales, numeral 1, literal i, Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

Art. 9

Accesibilidad, numeral 1; A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y comunicación, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Art. 9

Art. 9, Accesibilidad, numeral 2 y todos los ítems relacionados.

Art. 16

Protección contra la explotación, la violencia y el abuso y todos los ítems relacionados.



CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN

Art. 54.-	<p>Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:</p> <p>n. Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia.</p>
Art. 60.-	<p>Atribuciones del alcalde o alcaldesa.- Le corresponden al alcalde o alcaldesa:</p> <p>q. Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia.</p>
Art. 64.-	<p>Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:</p> <p>Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias." (Información Diagnóstico 2012)</p>

LEY DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO Y DE SU FEDERACIÓN NACIONAL

Art. 2.-	<p>Para el cumplimiento de sus objetivos a las Cámaras de Turismo les corresponderá:</p> <p>a.- Estimular la cooperación, coordinación y desarrollo de actividades turísticas conjuntas entre el sector privado y el sector público.</p> <p>c.- Cooperar en la orientación de políticas y proyectos turísticos que implemente el estado Ecuatoriano.</p>
-----------------	--

LEY DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO Y DE SU FEDERACIÓN NACIONAL

Art. 9.-

Art. 9.- A la federación le corresponderá:

d) Colaborar con los organismos y funciones del Estado en el estudio de soluciones adecuadas a los problemas turísticos y cooperar para la orientación de su política

CÓDIGO ÉTICO PARA EL TURISMO DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT)

Art 1, 4.-

“Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En este cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turista o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, se condenan y reprimen con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva”.

Art 1, 6.-

Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

Art 6, 2.-

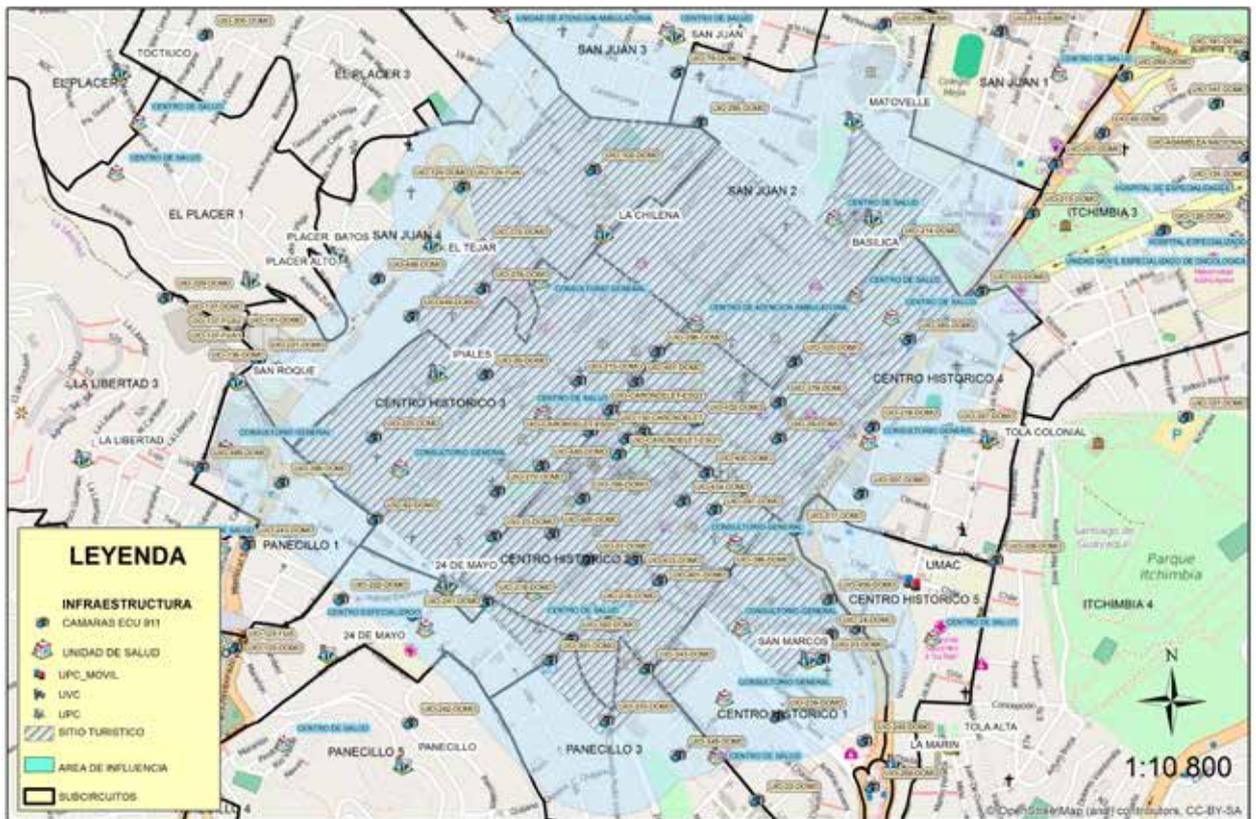
En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

**RESOLUCIÓN AS/RES/208(IX) EMITIDA POR LA NOVENA ASAMBLEA GENERAL DE LA OMT
EN BUENOS AIRES EN 1991**

<p>Art. 1,4.-</p>	<p><i>Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.</i></p>
<p>Art.1, 6.-</p>	<p><i>Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.</i></p>
<p>Art.6, 2.-</p>	<p><i>En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.</i></p>

5.3 Identificación de infraestructura en sitios turísticos

SITIO TURÍSTICO CENTRO HISTÓRICO



Fuente: MDI Sistema David

SITIO TURÍSTICO LA MARISCAL



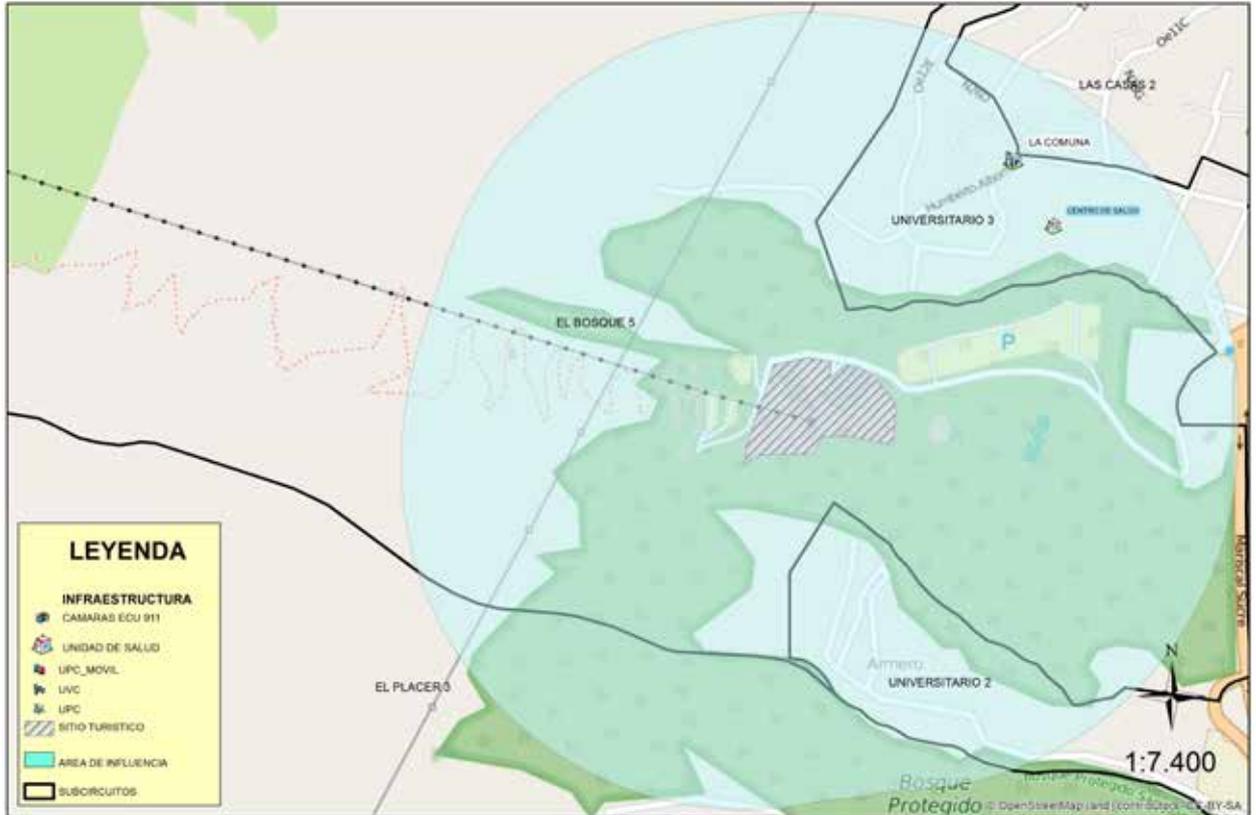
Fuente: MDI Sistema David

SITIO TURÍSTICO PANECILLO



Fuente: MDI Sistema David

SITIO TURÍSTICO TELEFÉRICO



Fuente: MDI Sistema David

