

PLAN INTEGRAL DE **SEGURIDAD TURÍSTICA Y ASISTENCIA AL TURISTA**



OEA más detectores
para más gente

Canada 



EL NUEVO
ECUADOR 

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e
Inversiones

MINISTRO DE TURISMO

Mateo Estrella Durán

SUBSECRETARIO DE REGULACIÓN Y CONTROL

Aldo Salvador Hidalgo

MINISTERIO DEL INTERIOR

John Game Villacís

Javier Paspuel Revelo

REDACCIÓN Y FORMULACIÓN DE CONTENIDOS

Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos

Amanda Siguencia Pillaga

Paúl León Peñafiel

Jorge Díaz Arias

COLABORACIÓN DE EXPERTOS INTERNACIONALES

Organización de los Estados Americanos

Paola Fernández Otero

Marko Magdic

LEVANTAMIENTO PRELIMINAR DE INFORMACIÓN

Karina Suárez Moncayo

Karla Amador Chamorro

APORTES DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Agencia Nacional de Tránsito

Asociación de Municipalidades del Ecuador

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

Consortio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador

Defensoría del Pueblo

Fiscalía General del Estado

Ministerio de Defensa Nacional

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Transporte y Obras Públicas

Ministerio de Turismo

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica

Ministerio del Interior

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Solange Rosero Aguinaga

FOTOGRAFÍAS

Ministerio de Turismo

Marzo, 2025.

© Ministerio de Turismo. Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño.

Código Postal: 170403 / Quito - Ecuador.

Teléfono: +593 2 399 9333

www.turismo.gob.ec

La reproducción parcial o total de esta publicación, en cualquier forma o por cualquier medio mecánico o eléctrico, está permitido siempre y cuando sea autorizada por los editores y se cite correctamente la fuente.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

PROHIBIDA SU VENTA



OEA Más Democracias para más gente

Canada



EL NUEVO
ECUADOR

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e
Inversiones



CONTENIDOS

ABREVIATURAS 11

1. INTRODUCCIÓN 15

2. MARCO NORMATIVO BASE 21

3. INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA 25

3.1. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible	25
3.2. Código Ético Mundial para el Turismo	25
3.3. Código Internacional para la Protección de los Turistas – ONU Turismo.....	26
3.4. Plan Nacional de Desarrollo.....	27
3.5. Plan Sectorial de Turismo 2024 – 2025	27
3.6. Plan Estratégico Institucional 2024-2025.....	27

4. VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVO DEL PLAN 31

4.1. Visión	31
4.2. Misión	31
4.3. Objetivo General.....	31
4.3.1. Objetivos Específicos	31

5. SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO EN EL ECUADOR 35

5.1. Posición del Turismo en la Economía Nacional (2019 – 2023).....	35
5.2. Llegada de Extranjeros al Ecuador 2016 – 2024	36
5.3. Seguridad Turística	36
5.4. Diagnóstico del Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista en cada uno de los Pilares de la Seguridad Turística	39

6. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD CIUDADANA 45

6.1. Antecedentes	45
6.2. Contexto Actual de la Seguridad Ciudadana (Primer Semestre 2024).....	45
6.3. Acciones Afirmativas Implementadas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana en el Contexto de Turismo.....	49
6.4. Gestión y Articulación con Ministerio del Interior / Unidad de Policía Comunitaria y de Turismo	51
6.5. Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1	53

7. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SALUD E HIGIENE 57

7.1. Antecedentes	57
7.2. Contexto Actual.....	57
7.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Salud e Higiene	57

7.4. Servicios de Provisión de Salud	58
7.5. Salud del Viajero	59
7.6. Enfermedades Transmitidas por Vectores en el País	59
7.7. Enfermedades Estacionales	60
7.8. Protocolos de Bioseguridad.....	61
7.9. Gestión de Baños Limpios	61
7.10. Protocolo de Asistencia al Turista Extranjero en Situaciones de Emergencia	62

8. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS 65

8.1. Antecedentes	65
8.2. Contexto Actual	65
8.3. Acciones Afirmativas en el Ámbito de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos.....	66
8.4. Gestión de Quejas y Denuncias por parte del Ministerio de Turismo	67
8.5. Identificación de Llamadas Telefónicas con Prácticas Abusivas	67
8.6. Emisión de la Guía de Usuarios y Operadores del Transporte Aéreo.....	67
8.7. Acciones de la Defensoría del Pueblo	68
8.8. Mecanismos de Regularización de Establecimientos Turísticos.....	68
8.9. SITURIN: Sistema de Turismo Inteligente	68
8.10. SIETE: Sistema de Información Estratégica para el Turismo en el Ecuador	69

9. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD VIAL 73

9.1. Antecedentes	73
9.2. Contexto Actual	73
9.3. Acciones afirmativas ejecutadas en el ámbito de Seguridad Vial	73
9.4. Información en tiempo real de la red vial estatal	74
9.5. Vías Estatales y Atractivos Turísticos	74
9.6. Mesa de Seguridad Vial Previa y Post Feriados Nacionales.....	74
9.7. Control en Terminales Terrestres a Operadores de Transporte Público Interprovincial e Intraprovincial	75
9.8. Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT).....	75
9.9. Acciones Interinstitucionales que Propenden al Cuidado de Pertenencias en Transporte Interprovincial Terrestre	76

10. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES Y SOSTENIBILIDAD 79

10.1. Antecedentes.....	79
10.2. Contexto Actual de Gestión de Riesgos de Desastre y Sostenibilidad	79

10.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Gestión de Riesgo y Sostenibilidad	80
10.4. Comités Comunitarios de Gestión de Riesgo	80
10.5. Sistemas de Alerta Temprana	81
10.6. Visualizador de Mapas de Amenazas vs Atractivos Turísticos	82
10.7. Monitoreo de Amenazas	82
10.8. Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y Activación del Comité de Operaciones de Emergencias	83
10.9. Coordinación de respuesta ante eventos adversos.....	83
10.10. Preparación y Respuesta.....	83
10.10.1. Evaluación Inicial de Necesidades.....	83
10.11. Acciones afirmativas ejecutadas en el ámbito de sostenibilidad en el contexto de la actividad turística.....	83
10.12. Facilidades en Áreas Naturales Protegidas	85
10.13. Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas	85
10.14. Prácticas y Protocolo de Conducta y Convivencia para el Turista en Áreas Naturales Protegidas ...	86

11. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL 91

11.1. Antecedentes	91
11.2. Contexto Actual.....	91
11.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Derechos Humanos e Inclusión Social	91
11.4. Prevención de la Trata de Personas con fines de Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en el Contexto de Turismo	92
11.5. Mecanismos de Prevención del Tráfico Ilícito de Migrantes	94
11.6. Turismo Violeta	94
11.7. Grupos LGBTIQ+.....	94
11.8. Turismo Accesible	95

12. ESTRATEGIAS INTERSECTORIALES Y LÍNEAS DE ACCIÓN 99

12.1. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Seguridad Ciudadana en Materia de Prevención y Control de Destinos	99
12.2. Líneas de Acción del Pilar de Seguridad Ciudadana	99
12.3. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Salud e Higiene en materia de Atención a Emergencias al Visitante y Bioseguridad del Destino	103
12.4. Líneas de Acción en el Pilar de Salud e Higiene.....	104
12.5. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos	106
12.6. Líneas de Acción para la Protección de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos	106
12.7. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Seguridad Vial	107

12.8. Líneas de Acción Seguridad Vial.....	107
12.9. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Riesgo de Desastres y Sostenibilidad	109
12.10. Líneas de Acción Gestión de Riesgos de Desastres y Sostenibilidad.....	110
12.11. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Derechos Humanos e Inclusión Social	111
12.12. Líneas de Acción en el Marco de los Derechos Humanos e Inclusión Social.....	111
12.13. Modelo de Gestión y Gobernanza del PISTAT	112
12.14. Modelo de Articulación para la Implementación del PISTAT	113
12.15. Proceso de Seguimiento y Evaluación del PISTAT	113

13. REFERENCIAS 115

14. BIBLIOGRAFÍA 116

ANEXO 1. MARCO NORMATIVO 119

ANEXO 2. GUÍA PARA LA GESTIÓN COMUNICACIONAL Y DE EVENTOS EMERGENTES EN EL SECTOR TURÍSTICO 130

1. Estructura del Grupo Técnico Asesor	131
1.1. Integrantes y sus Roles por Niveles.....	131
1.1.1. Dirección / Nivel Directivo	131
1.1.2. Operación y Control Interno / Nivel Directivo – Operativo	131
1.1.3. Estudio y Evaluación / Nivel Directivo Técnico	131
1.1.4. Comunicación / Nivel Asesor	132
1.1.5. Tecnología y Comunicaciones / Nivel Directivo Técnico	132
1.1.6. Finanzas / Nivel Directivo Administrativo Financiero	132
1.1.7. Respuesta externa / Nivel Directivo Técnico	132
1.1.8. Legal / Nivel Directivo Legal	132
1.1.9. Registro / Nivel Técnico.....	132
1.1.10. Enlaces / Nivel Técnico Directivo	132
1.1.11. Asesores Externos según Especialidad / Sector Privado	133
1.1.12. Actores y Otras Entidades Externas / Sector Privado.....	133
2. Activación del Grupo Técnico Asesor	133
A. PREVIO A UNA CRISIS	133
1. Análisis de Riesgos	133
2. Planes de Respuesta Generales.....	134
3. Recursos Disponibles.....	134
4. Comunicación.....	134
4.1. Mensajes	134

4.2. Pautas	135
5. Infraestructura	135
5.1. Espacio Físico	135
5.2. Estacionamiento.....	135
5.3. Recursos Financieros	135
5.4. Equipamiento	135
5.5. Telecomunicaciones	135
5.6. Servicios Básicos.....	135
5.7. Seguridad.....	135
6. Capacitación, Simulaciones y Simulacros.....	135
B. DURANTE UNA CRISIS	136
1. Activación del Grupo Técnico Asesor	136
2. Operación del Grupo Técnico Asesor	136
3. Gestión Comunicacional de la Crisis	137
C. DESPUÉS DE LA CRISIS	138
1. Recuperación	138
2. Evaluación	138
3. Implementación.....	138
Lo más importante:	138
ANEXO 3. MATRIZ DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL AL CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DEL PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y ASISTENCIA AL TURISTA DEL ECUADOR	139
ANEXO 4. VÍAS ESTATALES EN RELACIÓN A ATRACTIVOS TURÍSTICOS.....	140



ABREVIATURAS

AME	Asociación de Municipalidades del Ecuador
ANT	Agencia Nacional de Tránsito
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
ARCSA	Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
CEBAF	Centros Binacional de Atención en Frontera
CIPT	Código Internacional para la Protección de Turistas
CNC	Concejo Nacional de Competencias
CNT	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
COIP	Código Orgánico Integral Penal
CONADIS	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades
CONGOPE	Consortio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador
CTE	Comisión de Tránsito del Ecuador
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito
DPE	Defensoría del Pueblo
ESPII	Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional
FGE	Fiscalía General del Estado
GADM	Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales
GCET	Código Ético Mundial para el Turismo
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo
INN-OEA	Internacional y el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes
LODC	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
MAATE	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
MDI	Ministerio del Interior
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
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
MTT	Mesa Técnica de Trabajo
OEA	Organización de Estados Americanos

ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONU	Organización de Naciones Unidas
PANE	Patrimonio de Áreas Naturales del Estado
PESNNA	Prevención de Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes
PISTAT	Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista
PN	Policía Nacional
QT	Quito Turismo
RETANP	Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas
RVE	Red Vial Estatal
SAT	Sistema de Alerta Temprana
SIS	Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1
SITURIN	Sistema de Turismo Inteligente
SNGR	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos
SPPAT	Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito
UNICRI	Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre Crimen y Justicia
UPCT	Unidades de Policía Comunitaria y Turismo
ZT	Zonas Turísticas



Capítulo I

INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad productiva que dinamiza de manera transversal a múltiples sectores de la economía. Sin embargo, también es una actividad susceptible a detrimentos por factores de diversa naturaleza, sean estos generados por eventos naturales, antrópicos o sociales.

Como una muestra de lo referido, la pandemia generada por la Covid-19 afectó de manera directa al turismo, al suspender las actividades a escala mundial, regional y local, generando pérdidas sustanciales a nivel económico, y a su vez, presentó un escenario desconocido para la humanidad en esta época contemporánea, en cuanto al manejo de la seguridad respecto del cuidado y bioseguridad de todos los ciudadanos.

Como parte de los impactos económicos, los ingresos que recibían las ciudades por esta actividad se redujeron en un 80% durante el año 2020; esta pérdida generó el cierre de diferentes negocios como: restaurantes, agencias de viajes, tiendas, entre otros. (Llugsha, 2021).

Sin embargo, el turismo es una actividad productiva resiliente, que se muestra como una opción global para el desarrollo de actividades de ocio, recreación, generación de eventos en general, compatibles con la conservación del medio ambiente y el desarrollo de los pueblos. En efecto, y como consecuencia de la pandemia, esta actividad también evolucionó en varias formas, incluidos los sistemas de reservas de viajes, nuevos nichos y segmentos de mercado, medios de comunicación, promoción y métodos de pago. Es así, que los destinos turísticos buscan ser más creativos, diversos y sostenibles, adaptándose a la situación actual de los países, apostando cada vez más por un turismo menos invasivo. (Llugsha, 2021).

En este contexto, la seguridad es un componente esencial de la competitividad turística por varias razones clave, entre ellas:

1. La percepción de seguridad en un destino turístico influye directamente en la decisión de los turistas previo a su visita.
2. Los turistas tienden a preferir destinos que consideran seguros para disfrutar de sus vacaciones sin preocupaciones.
3. La seguridad en los destinos promueve experiencias positivas en los turistas.
4. Entregar productos y servicios de óptima calidad al usuario.

Esto incluye no sólo la seguridad física, sino también la protección contra otro tipo de variables y circunstancias. Una buena experiencia aumenta la probabilidad de que los turistas recomienden el destino a otras personas y que eventualmente estos regresen.

Cabe mencionar que, en el mes de enero del año 2024, el Ecuador recibió un reconocimiento por parte de la Organización de Naciones Unidas – Turismo, por ser el primer país en adherirse al **“Código Internacional para la Protección de Turistas”** (CIPT), instrumento que dicta principios y recomendaciones sobre la protección de los turistas en situaciones de emergencia, y sus derechos en calidad de turistas como consumidores.

En materia de seguridad turística, el país cuenta desde el año 2016 con el “Plan Integral de Asistencia Turística”, herramienta que ha permitido que los actores de entidades afines a este elemento participen de manera activa, de acuerdo con sus roles, atribuciones y competencias, generando de esta manera un entorno para prevenir y proteger a los turistas en algunos momentos en los que han estado expuestos a situaciones de vulnerabilidad, como por ejemplo, en los casos de movilizaciones sociales, eventos adversos, entre otros.

A la par y como parte de las herramientas para coadyuvar al bienestar de los turistas, desde el año 2015, se cuenta con el **“Protocolo Interinstitucional de Atención a Emergencias de Turistas Extranjeros”**, como mecanismo que se activa, de manera inmediata cuando un ciudadano extranjero con categoría migratoria de turista ha sufrido algún tipo de accidente o percance reportado al número único de emergencias 9-1-1. Una vez activado el Protocolo, desde el Ministerio de Turismo, se brinda acompañamiento al turista extranjero; también interviene el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para ayudar a tomar contacto con la embajada más cercana, como parte de la gestión de apoyo al turista.

En cuanto a la gestión del riesgo de desastres, se debe considerar que el Ecuador por su situación geográfica está catalogado como un país multi amenazas, en razón a su ubicación en el cinturón de Fuego del Pacífico, que se caracteriza por concentrar algunas de las zonas de subducción más importantes del mundo, ocasionando una intensa actividad sísmica y volcánica en las zonas que abarca; sin embargo, el turista puede contar con la tranquilidad de que la gran mayoría de estas amenazas se encuentran monitoreadas, pues el país cuenta con un sistema de alerta temprana que incluyen alrededor de 170 sirenas de alerta temprana ante tsunamis y desbordamiento de ríos; y, alrededor de 70 sirenas

de alerta temprana ante erupciones volcánicas; además de estaciones hidro – meteorológicas, distribuidas en todas las provincias. Estos elementos coadyuvan a que la experiencia turística se pueda desarrollar de forma armónica en todo el país; a manera de ejemplo, la normativa nacional dispone que todos los prestadores de servicios de alojamiento y alimentos y bebidas, cuenten con planes de contingencia y respuesta ante la ocurrencia de un desastre; que los operadores que prestan servicios en las modalidades de aventura deben contar con seguro de accidentes y responsabilidad civil frente a terceros en los casos que aplique a cada uno de ellos. La cobertura de estos seguros debe cubrir a las actividades ejercidas por los guías de turismo contratados para dicha actividad y los turistas que contraten dichos servicios; y, en el caso de las operaciones navegables en la provincia de Galápagos se cuenta con los protocolos y disposiciones normativas de seguridad, establecidas por las autoridades navales, ambientales y de turismo.

El Ecuador cuenta además con un **“Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en Establecimientos de Alojamiento Turístico”**, mecanismo a través del cual se deben adoptar medidas de prevención ante el eventual cometimiento de delitos sexuales en dichos establecimientos. A mayo del 2024, a nivel nacional se han adherido 800 establecimientos a través de una carta de compromiso.

En cuanto al fortalecimiento de la Unidad de Policía Comunitaria y de Turismo, a la presente fecha se cuenta con 332 agentes distribuidos de acuerdo con la planificación institucional del Ministerio del Interior en los destinos con mayor incidencia turística en 14 provincias.

Con la finalidad de facilitar los mecanismos de protección al usuario de servicios turísticos, el Ministerio de Turismo, ha digitalizado su proceso de denuncias, al cual pueden acceder los eventuales afectados por mala prestación de servicios o incumplimiento de contratos, esto con el objetivo de atender las peticiones de manera eficiente. Al respecto, esta cartera de Estado ejerce esta atribución de manera subsidiaria a la gestión – que en este campo– les corresponde aplicar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, de conformidad con lo establecido en la Resolución 001 del 2016 emitida por el Consejo Nacional de Competencias y demás normativa vigente.

En febrero de 2023, el Ministerio de Turismo elabora en conjunto con la Mesa Técnica de Turismo de la Asociación de Municipalidades del Ecuador, el “Manual de Seguridad y Bienestar Turístico” que establece una hoja de ruta para que los municipios

del Ecuador coordinen y sepan establecer los mecanismos de bienestar y protección turística con los distintos niveles de gobierno, así como con las entidades nacionales competentes.

Con los elementos referidos y con el propósito de fortalecer la gestión de protección y prevención en materia de seguridad para los turistas, es necesario actualizar el plan original e incorporar el concepto de seguridad turística en actual documento denominado **“Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista”**, en el cual se incorporará como línea transversal, la gestión comunicacional y de eventos emergentes en el sector turístico, así como la participación de la academia, sociedad civil, expertos locales y asistencia técnica internacional, todos ellos actores fundamentales en la generación del conocimiento. Para la aplicación e implementación del presente documento, se establecen líneas de trabajo y estrategias a ser implementadas con alcance multisectorial y multinivel.

A través de este Plan, se contará con una visión programática y un recurso accionable para orientar los procesos de toma de decisiones, priorización de esfuerzos, y coordinación de acciones entre las entidades nacionales y locales, representaciones diplomáticas acreditadas en el Ecuador y la revisión y aportes de la Organización de Estados Americanos a través del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) para fortalecer los pilares de la seguridad turística en el Ecuador.

Pilares de la seguridad turística



Fuente: Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista - Mintur, 2024.



Capítulo II

**MARCO
NORMATIVO
BASE**



2. MARCO NORMATIVO BASE

Cuerpo Normativo	Artículos
Constitución de la República del Ecuador	3,11,35,47,52,66,82,226,227,234,393.
Ley de Seguridad Pública y del Estado	3.
Ley de Turismo	4, 15, 42.
Ley Orgánica de Movilidad Humana	2, 3, 42, 54, 56.
Ley Orgánica Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes	1,7.
Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres	1.
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	4.
Código Orgánico Integral Penal	102.
Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público	269.
Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización	54, 64, 84, 135, 144, 498.
Resolución No. 001 de 2016 del Consejo Nacional de Competencias	Sección 1. Gobierno Central 3, 4, 8 Sección II. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos. 10, 11, 12, 13. Sección III. Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales. 15, 17. Sección IV. Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. 19.



Capítulo III

***INSTRUMENTOS
DE
PLANIFICACIÓN
Y ALINEACIÓN
ESTRATÉGICA***



3. INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

3.1. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Ecuador registra avances en la institucionalización y transversalización de la Agenda 2030 y objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de su articulación con la planificación nacional y participación activa en la construcción de la nueva Agenda Global de Desarrollo para el Largo Plazo de las Naciones Unidas.

Es así que la gestión del Ministerio de Turismo en cuanto al fomento de las capacidades técnicas de personas que trabajan en el sector, el apoyo a los emprendimientos turísticos y a las micro, pequeñas y medianas empresas, la ejecución de programas para el desarrollo de destinos turísticos, la promoción internacional y nacional del destino Ecuador con sus atractivos turísticos, y la regulación normativa y control del sector turístico, se alinean al Objetivo 8: “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”, de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, mismo que plantea nueve metas, entre las que consta y destaca la correspondiente al numeral 8.9. “De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Así también, el Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista, integra y responde a la Agenda 2030 en la que establece su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como son: ODS 3 “Salud y bienestar”, ODS 10 “Reducción de las desigualdades”, ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, ODS 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”, y ODS 17 “Alianzas para lograr los objetivos”.

3.2. Código Ético Mundial para el Turismo

El Código Ético Mundial para el Turismo (GCET) es un instrumento que dispone algunos principios generales con el propósito de guiar la gestión de los actores clave del desarrollo turístico. Está dirigido a gobiernos, sector turístico, comunidades y turistas, su aspiración es ayudar a maximizar los beneficios del sector reduciendo al mínimo el posible impacto negativo de este en el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades a nivel mundial.

El **Artículo 1, literal 4**, emite lineamientos para que las autoridades públicas implementen mecanismos que aseguren la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes con especial atención a la se-

guridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad.

La inclusión y la equidad en el turismo son componentes esenciales contemplados en el presente plan, en línea con el **Artículo 2**, que promueve los derechos humanos y la igualdad de género en las actividades turísticas.

En el **Artículo 5**, motiva a los Gobiernos:

“(...) el derecho -y el deber-, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad”.

El **Artículo 6**, del Código, menciona la necesidad de proporcionar información objetiva y veraz a los turistas. Este elemento se contiene en este Plan, a través de sus estrategias de información y seguridad.

De manera complementaria, cabe indicar que el Ecuador suscribió la adhesión voluntaria al “Código Internacional para la Protección de los Turistas”, aprobado en la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (ONU Turismo), en su vigésima cuarta reunión desarrollada en diciembre de 2021, con el propósito de fortalecer sus estrategias de gestión y mecanismos de atención.

La atención a turistas en situación vulnerable y la promoción de un turismo accesible son principios de este Plan, que reflejan las directrices del **Capítulo 2** sobre la asistencia a turistas en situaciones de emergencia y la Parte II **que enfatiza la accesibilidad y la no discriminación**.

El presente Plan establece mecanismos para promover que la transparencia y la información sea clara para los turistas, de manera similar a las recomendaciones del **Capítulo 3** del Código Internacional, que se enfoca en la protección de los turistas en cuanto a la provisión de información precontractual y contractual.

Este Plan, además guarda concordancia con el **Ca-**

pítulo 4 del Código Internacional, que sugiere mecanismos para la resolución de controversias relativas a viajes y turismo, lo cual mejorará la confianza de los turistas y la relación contractual entre prestadores y consumidores.

3.3. Código Internacional para la Protección de los Turistas – ONU Turismo

El presente Plan, tiene concordancia con lo que recomienda el Código Internacional para la Protección de los Turistas en los siguientes aspectos o componentes:

En lo concerniente al Capítulo 2

La asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia.

Parte I Principios

1. **Armonización.** La necesidad de establecer un enfoque global y armonizar las políticas y prácticas respecto a la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia para que todos los turistas internacionales disfruten de un grado adecuado de protección en condiciones de igualdad, independientemente de su nacionalidad, país de origen, destino, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, o de la nacionalidad del prestador de servicios turísticos.
2. **Equilibrio.** La necesidad de encontrar un equilibrio justo y equitativo entre lo que es deseable y lo que es factible. Debería prestarse especial atención a la posición y las capacidades de todos los agentes del turismo, entre los que se incluyen los propios turistas internacionales, el país de origen y el país de destino del turista internacional en la distribución de responsabilidades, antes, durante y después de una situación de emergencia, con la debida consideración a las necesidades específicas de los turistas vulnerables y desfavorecidos.
3. **Cooperación y coordinación.** La necesidad de mejorar y reforzar la cooperación internacional y la coordinación entre el sector público y el privado a nivel nacional e internacional, así como entre países y organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, para prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia.
4. **Responsabilidad**
 - 4.1. El deber de las autoridades públicas y de los

prestadores de servicios turísticos de prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, lo cual incluye, entre otras cosas, la provisión de información fácilmente accesible, puntual, objetiva, honesta y pertinente de manera clara, destacada y comprensible, así como medidas de seguridad, prevención de accidentes, protección de la salud y salubridad de los alimentos. El contenido y los métodos para proporcionar información deberían estar sujetos a consulta con las autoridades de los países receptores y respetar la privacidad de las personas, además de estar en consonancia con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables. Dicha información debería ser estrictamente proporcional a la gravedad de la situación y limitarse a las áreas geográficas en las que se ha producido la situación de emergencia.

4.2. La responsabilidad de los turistas internacionales de informarse por su cuenta o de seguir la información facilitada por el prestador de servicios turísticos respecto a las características de los países que se disponen a visitar. Los turistas internacionales deberían ser conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a cualquier viaje fuera de su entorno habitual y comportarse de manera que se minimicen dichos riesgos, especialmente siguiendo los protocolos de salud y seguridad establecidos por las autoridades públicas en tiempos de crisis y contratando seguros de viaje adecuados.

5. **Accesibilidad.** El derecho de los turistas en situación vulnerable o de desventaja a viajar como cualquier otra persona en condiciones de igualdad y sin discriminación de ningún tipo. Algunos turistas con necesidades específicas pueden estar en desventaja o ser más vulnerables en situaciones de emergencia y buscarán seguramente un apoyo adicional de las autoridades públicas y de los prestadores de servicios turísticos. En situaciones de emergencia, no se los debería excluir de la comunicación de cualquier novedad sobre las medidas de salud pública, seguridad y viajes, de la toma de decisiones y de la información sobre disponibilidad y accesibilidad de los servicios básicos. La falta de comunicación accesible asociada a sus condiciones podría exponerlos a riesgos adicionales. Los prestadores de servicios turísticos y las autoridades locales deberían considerar la eliminación de obstáculos y barreras tomando debidamente en consideración la seguridad de todos los turistas internacionales.
6. **Claridad y certeza.** La necesidad de los turistas internacionales y de los prestadores de servicios turísticos de conocer con claridad sus derechos y lo que se espera de ellos, así como de tener tiempo suficiente para poder cumplir los requisitos.

7. **Enfoque orientado al riesgo.** La necesidad de tener en las reglamentaciones enfoques orientados al riesgo, así como objetivos específicos y bien definidos que respondan directamente a las situaciones de emergencia, respetando los principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.

Objetivo 4: Fortalecer las capacidades institucionales.

3.4. Plan Nacional de Desarrollo

En agosto de 2024, el “Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador y su Estrategia Territorial Nacional 2024 - 2025”, fue aprobado mediante Resolución. 2024-105.

Al respecto, los objetivos del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Turismo se encuentran alineados programáticamente al “Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025”.

Objetivo 5 del PND: Fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad.

Objetivo 9 del PND: Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.

3.5. Plan Sectorial de Turismo 2024 - 2025

El Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista, se alinea con este instrumento de planificación, en lo referente al Objetivo Sectorial Turístico (OBTS2), que dispone:

“Fortalecer las estrategias de oferta de productos en el territorio según demanda del mercado, cuyo fin es reducir las brechas existentes ocasionadas por el débil desarrollo de la actividad turística, que no integra a todo el territorio nacional por los bajos niveles de conectividad, el bajo nivel de “puesta en valor” de atractivos turísticos, la concentración de flujos turísticos en sólo 10 cantones e incidencia de percepción de inseguridad en los destinos turísticos.”

3.6. Plan Estratégico Institucional 2024-2025

El Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista, se alinea con los siguientes Objetivos Institucionales:

Objetivo 1: Incrementar la promoción en mercados receptivos y domésticos favorables al turismo sostenible.

Objetivo 2: Incrementar y diversificar el portafolio de productos y destinos sostenibles.

Objetivo 3: Incrementar y fortalecer un entorno favorable a la inversión, la innovación y la gestión del turismo sostenible.



Capítulo IV

***MISIÓN, VISIÓN
Y OBJETIVO DEL
PLAN***



4. VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVO DEL PLAN

4.1. Visión

Convertir a Ecuador en el destino turístico pionero en Latinoamérica en la nueva era del turismo, con herramientas que promuevan a la seguridad turística como un elemento clave e integrador para fortalecer la experiencia del turista.

4.2. Misión

Convertir al Ecuador en un destino sostenible y competitivo, líder en Latinoamérica en un nuevo modo de hacer turismo, más natural, más sostenible, más inclusivo y sobre todo, más beneficioso tanto para turistas como para comunidades residentes, garantizando en todo momento la protección del ambiente, las poblaciones locales y del turista como consumidor.

4.3. Objetivo General

Determinar estrategias, acciones y protocolos de prevención, detección y respuesta a las amenazas a las que pudieran estar expuestos los turistas, complementado con procedimientos de actuación que propendan a consolidar cada uno de los pilares de la seguridad turística en el país, con la participación de actores multinivel y multisectorial, de acuerdo a la realidad actual del país.

4.3.1. Objetivos Específicos

- a. Inventariar los servicios y productos en materia afín a la seguridad turística con los que cuenta el país y que contribuyen a generar un entorno favorable para el desarrollo de la actividad turística.
- b. Establecer mecanismos y estrategias de prevención, detección, protección y respuesta a las amenazas a las que puede estar expuesto el sector turístico, de manera articulada con los actores del sector público, privado, academia y comunidad.
- c. Generar un mecanismo de manejo y comunicación en crisis ante eventos que podrían afectar la imagen y reputación del destino, dirigido a los distintos actores del sector público y privado que intervienen en la actividad turística.



Capítulo V

***SITUACIÓN
ACTUAL DEL
TURISMO EN EL
ECUADOR***

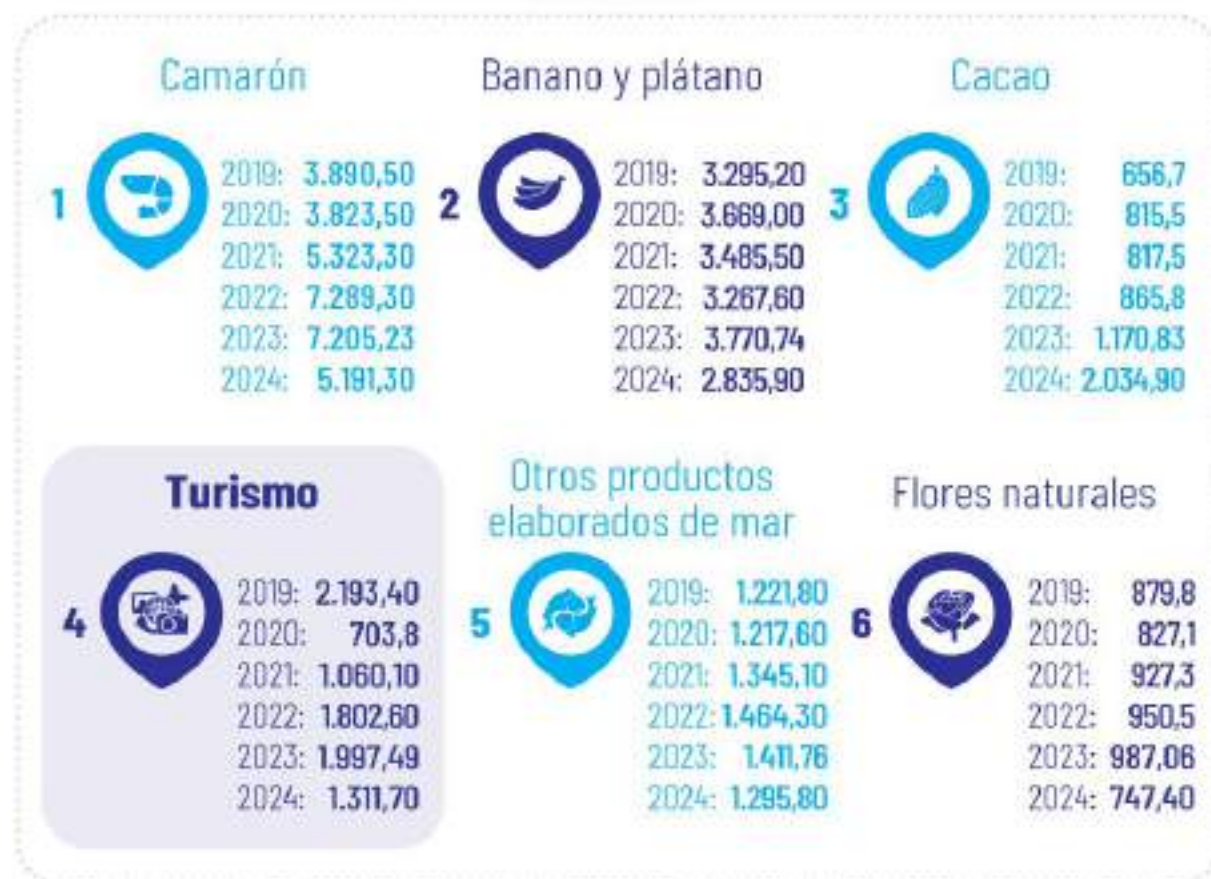


5. SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO EN EL ECUADOR

5.1. Posición del Turismo en la Economía Nacional (2019 - 2023)

Turismo, entre las principales fuentes de ingresos no mineros/no petroleros al país

Ubicación del turismo en exportaciones no mineras* 2019-2024

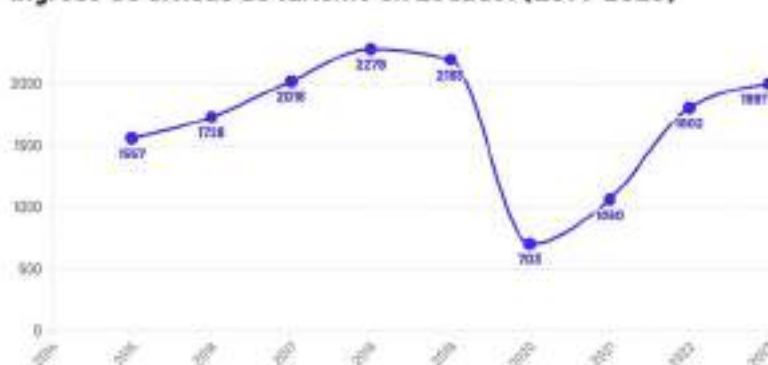


Fuente: Banco Central del Ecuador - Exportaciones por producto principal - Boletín trimestral de balanza de pagos.

*Mineras=minas y petróleo.

En el Ecuador la actividad turística a partir del año 2014 hasta el año 2019, se había posicionado como la tercera fuente de ingresos no mineros. Posteriormente, en el año 2020, debido a la pandemia de la Covid-19 el turismo cayó a la sexta posición; sin embargo, en el año 2021, se recuperó y se ubicó nuevamente en la tercera posición, manteniéndose así hasta el año 2022 y en el año 2023.

Ingreso de divisas de turismo en Ecuador (2014-2023)



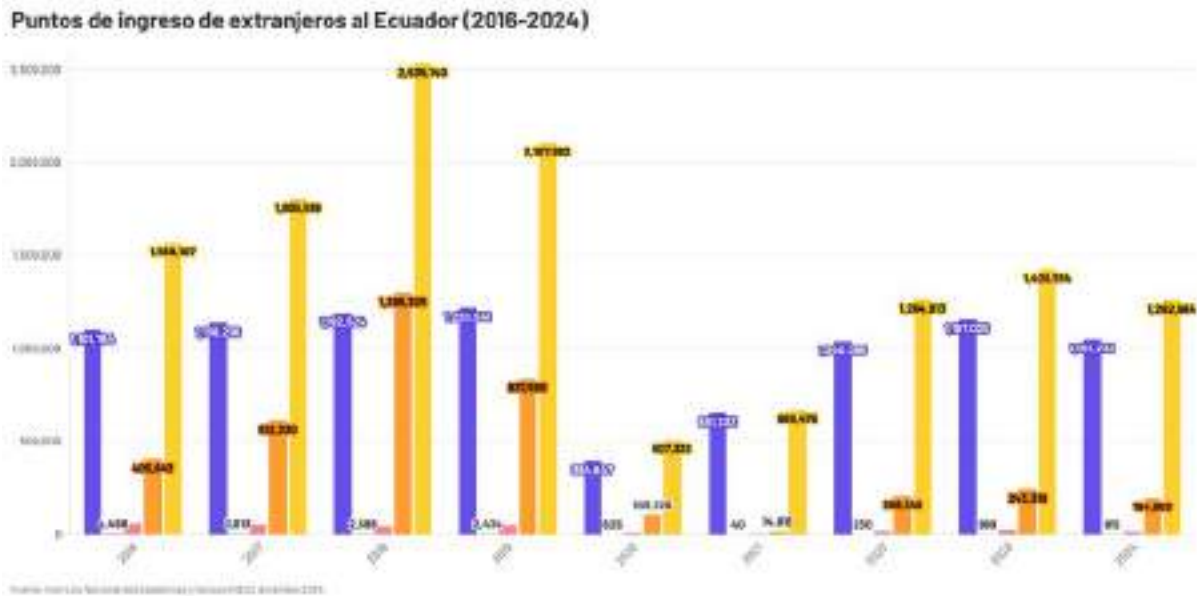
Fuente: Banco Central del Ecuador - diciembre 2023.

5.2. Llegada de Extranjeros al Ecuador 2016 - 2024

consumidoras de los servicios turísticos, seguridad vial, gestión de riesgos de desastres y sostenibilidad, derechos humanos e inclusión social, aspec-

Medio de Transporte	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aérea	1.101.764	1.138.236	1.192.524	1.220.541	394.647	651.333	1.040.095	1.157.025	1.051.233
Fluvial	4.468	3.813	2.588	2.434	625	40	230	969	915
Marítima	57.032	51.140	41.703	47.161	8.835	3.286	18.448	25.201	15.553
Terrestre	405.843	612.330	1.298.325	837.556	103.226	14.816	206.140	243.319	194.963
Total	1.569.107	1.805.519	2.535.140	2.107.692	507.333	669.475	1.264.913	1.426.514	1.262.664

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), diciembre 2024.



5.3. Seguridad Turística

La seguridad turística, “es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. (GRU-NEWALD, 2000).

En este orden, esta debe ser abordada de manera múltiple, integrando las perspectivas de prevención, protección y atención integral al turista, con la incorporación de elementos de seguridad ciudadana, salud e higiene, derechos de las personas usuarias y

tos económicos tanto de los visitantes como de los prestadores de servicios, y; por supuesto del resto de la sociedad y comunidad receptora.

Este carácter diverso, es el punto de partida para articular a todos los actores con el propósito de ampliar y fortalecer la asistencia integral al turista, teniendo presente que “hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e incluso llegar a ser irreversibles”. (Jorge Saggiante, 2010).

Desde del año 2020, con la declaración de la pandemia por la COVID – 19, el Ecuador ha atravesado

por algunos desafíos que han impulsado a diseñar nuevas estrategias en materia de seguridad turística que contribuyan a fortalecer la participación activa del sector público, sector privado, academia y las comunidades, además de la necesidad de establecer las condiciones para que los visitantes tengan una percepción de seguridad en varias aristas, como el hecho de poder recorrer el país por las vías en buen estado; hacer uso de servicios, instalaciones y establecimientos turísticos; estar informado y preparado ante la ocurrencia de un evento adverso de origen natural o antrópico; y, conocer sus derechos como personas usuaria y consumidoras de productos turísticos, entre otros.

La seguridad es un componente determinante al momento de decidir un viaje (negocios, placer, ocio, vacaciones, etc.); es un elemento transversal para promover la inversión, la creación de empleo y el desarrollo sostenible, que son las prioridades preeminentes claves de la nación ecuatoriana. La seguridad, por lo tanto, es un elemento relevante para fortalecer la confianza que los ciudadanos tienen en el Estado y sus instituciones.

En ese marco, adquiere relevancia lo señalado por ONU Turismo, respecto a la seguridad turística y su planificación, por medio del abordaje e interacción en las siguientes áreas:

- Detección y prevención de delitos contra turistas.
- Definición de riesgos por eventos adversos.
- Protección de turistas y residentes contra el

tráfico de drogas.

- Protección de sitios e instalaciones turísticas contra actos ilícitos.
- Establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas, en caso de que se produzcan dichos actos.
- Información para la industria turística a nivel nacional e internacional sobre cuestiones de seguridad.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos, en cuanto a riesgos antrópicos (protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios, entre otros).
- Establecimiento de instrumentos y compromisos de responsabilidad en empresas turísticas.
- Provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajes, a su entrada o a su salida de los destinos.
- Recopilación y socialización de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros con los entes competentes para establecer estrategias de prevención.

El Ministerio de Turismo como ente rector de la política turística del país, ha generado acciones y productos concurrentes de relevancia que propenden a generar condiciones mínimas de seguridad turística, los mismos que se detallan a continuación:

Acciones y productos concurrentes del Ministerio de Turismo

Nº	Producto / Acción	Breve descripción	Normativa
1	Coordinación directa con la unidad de Policía Comunitaria y de Turismo, eje preventivo (2014)	Articulación interinstitucional con la Unidad de Policía Comunitaria y de Turismo: • Capacitación impartida por el Ministerio de Turismo a los aspirantes a policía que serían destinados a esta unidad. • Coordinación para brindar acompañamiento a grupos de turistas y grupos especializados en los principales destinos turísticos.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo
2	Catastro Turístico Nacional de Guías SIETE: Sistema de Información Estratégica para el Turismo en el Ecuador (2014)	Plataforma SIETE es el sistema utilizado para la acreditación de guías de turismo en continente y Galápagos. La credencial emitida contiene un QR con la información del guía, lo que permite conocer su clasificación y vigencia.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo

Nº	Producto / Acción	Breve descripción	Normativa
3	Gestión de baños limpios (2014)	Estrategia denominada "Campaña de Baños Limpios", la cual incluye acciones de concienciación tanto para prestadores de servicio como para la ciudadanía que hace uso de las instalaciones en las gasolineras a fin de que respeten y cuiden de las condiciones de estos espacios públicos; así mismo, se cuenta con identificativos con códigos QR, en las estaciones de servicio a nivel nacional, que permite a los usuarios registrar y enviar mediante una plataforma de "ENCUESTAS", comentarios sobre el estado y condiciones de las baterías sanitarias de las estaciones de servicio de combustible a nivel nacional.	Acuerdo Interministerial Nro. 20140002 del 07 de abril de 2014 entre MINTUR y MRNNR
4	Protocolo Interinstitucional para la Gestión de Emergencias con Turistas Extranjeros (2015)	Mecanismo de articulación y respuesta interinstitucional que brinda acompañamiento a turistas extranjeros que se encuentran en situación de emergencia en el territorio nacional.	Resolución GSSC-3814 – Gabinete Sectorial de Seguridad de 26 de febrero de 2015.
5	Manual de gestión de alertas de viajes (travel warnings)(2015)	Mecanismo que realiza el levantamiento de datos relacionados con prevención y respuesta para evitar la difusión de alertas de viaje del país por parte de los principales mercados emisores de turismo; permite mitigar cualquier efecto negativo que afecte la imagen del destino, usando como fuente de información oficial a las instituciones del Estado.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo
6	Capacitación al sector turístico y turistas ante la ocurrencia de eventos no previstos durante su estadía. (2015)	Capacitaciones impartidas a los prestadores de servicios turísticos ante eventos que afectan la actividad, tales como: • Nuevas modalidades de delitos que pueden afectar a la integridad de los turistas y mecanismos de respuesta y coordinación. • Mecanismos de prevención de riesgos y respuesta ante eventos adversos, a través lo planes de contingencia para los establecimientos de alojamiento; y, alimentos y bebidas.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo
7	Plan de Contingencia Institucional – multiamenazas (2015)	Procedimiento de respuesta institucional a prestadores de servicios turísticos y turistas ante la ocurrencia de eventos adversos sean de origen natural o antrópico, levantamiento de información y acompañamiento a turistas en situación de vulnerabilidad ante eventos no previstos durante su estadía.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo

Nº	Producto / Acción	Breve descripción	Normativa
8	Asistencia a turistas extranjeros en situación de vulnerabilidad ante eventos y disposiciones emitidas en contexto de seguridad integral (2019)	Mecanismo interinstitucional que permite asistir a turistas en tránsito dentro del territorio nacional.	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo
9	Catastro Nacional de Establecimientos Turísticos (2021)	El "Sistema de Turismo Inteligente"- (SITURIN) permite un acceso ágil a los trámites de registro, recategorización, reclasificación, actualización, reingreso e inactivación de establecimientos turísticos. Los establecimientos que obtienen el registro de turismo forman parte del Catastro Nacional Turístico, lo que permite al usuario identificar a los establecimientos formales y regulados a nivel nacional.	Acuerdo Nro. 2020-048 de enero 2021
10	Gestión de denuncias por parte de los GAD (2024)	Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos deberán receptor, gestionar, sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por parte de los usuarios de servicios turísticos.	Reglamento general de aplicación de la Ley de Turismo (Decreto No. 1186)
11	Código de Conducta para la Prevención de Explotación Sexual en Niñas, Niños y Adolescentes (2022)	Herramienta que establece normas generales sobre el comportamiento responsable que los prestadores de servicios de alojamiento turístico y sus trabajadores deben aplicar de manera obligatoria, para prevenir el cometimiento de este delito en el contexto de viajes y turismo.	Acuerdo Ministerial Nro. 2022- 014
12	Código de Conducta para la Prevención de Explotación Sexual en Niñas, Niños y Adolescentes (2022)	Herramienta que establece normas generales sobre el comportamiento responsable que los prestadores de servicios de alojamiento turístico y sus trabajadores deben aplicar de manera obligatoria, para prevenir el cometimiento de este delito en el contexto de viajes y turismo.	Acuerdo Ministerial Nro. 2022- 014

Fuente: Ministerio de Turismo, 2024.

5.4. Diagnóstico del Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista en cada uno de los Pilares de la Seguridad Turística

La construcción del documento original del Plan Integral de Asistencia Turística, del año 2016, contempló líneas estratégicas con base en 6 pilares de la seguridad turística. Todos estos elementos responden a las gestiones interinstitucionales que son

complementarias, contribuyen o afectan al normal desarrollo de la actividad turística.

1. Seguridad ciudadana.
2. Salud e higiene.
3. Seguridad económica.
4. Seguridad vial y del transporte.
5. Protección ambiental y en desastres.

6. Derechos humanos e inclusión social.

La actualización de este nuevo Plan, mantiene dichos pilares y los actualiza en función de la dinámica actual del turismo, denominándolos de la siguiente manera:

1. Seguridad ciudadana.
2. Salud e higiene.
3. Derechos de las personas usuarias y consumidoras de servicios turísticos.
4. Seguridad vial.
5. Gestión de riesgos de desastres y sostenibilidad.
6. Derechos humanos e inclusión social.

El presente documento contiene un diagnóstico de gestión de 19 instituciones del Estado, las mismas que se articulan e interactúan de manera transversal, y de manera correlativa, con la actividad turística

Cabe indicar que el diagnóstico realizado identifica los aspectos relevantes realizados a nivel interinstitucional y detecta aquellos en los que es necesario su fortalecimiento, en función de los pilares de la seguridad turística.

Con el objetivo de generar un mapeo de la problemática relacionada con los pilares de la seguridad turística en destinos en los que se ha identificado un incremento de la incidencia de delitos, el Ministerio de Turismo ejecutó en los meses de enero a abril de 2024 talleres con los actores y representantes del sector turístico, academia, GAD Municipales y Provinciales.

Estos encuentros han aportado de manera significativa al análisis y actualización del “Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista” – PISTAT. Al respecto del levantamiento de información llevado a cabo a través de encuestas digitalizadas, se identificó lo siguiente:

Seguridad Ciudadana:

El 32,41% de opiniones, refieren que la principal problemática en esta materia, son los tiempos de respuesta y activación de la fuerza pública ante las nuevas modalidades de delitos (robos, estafas, extorsiones, secuestro express) que afectan a turistas. Por su parte, el 26,85% hacen mención a la necesidad de un mayor control ante la venta de alcohol y drogas en destinos turísticos. El 25,93 % de los asistentes menciona como problema el deficiente control del espacio público ante la delincuencia (carteristas, mostaceros entre otros) y el 14,81% hace referencia a la alta rotación de servido-

res policiales como parte de la policía comunitaria y turismo o su inexistencia en algunas locaciones.

Salud e Higiene:

El 31,93% de opiniones, refieren como principal problemática en esta materia, la falta de servicios básicos en algunos destinos (agua potable, alcantarillado), así como el 27,73% mencionan la falta de difusión de campañas comunicacionales que hagan alusión a buenas prácticas de manipulación de alimentos e inocuidad, dirigidas al sector turístico. El 24,37% considera que la escasa aplicación de medidas de bioseguridad en el destino turístico, sigue siendo un problema constituido y el 15,97% refiere sobre la falta de servicios especializados de salud, para la atención de turistas, en el caso especial de la provincia de Galápagos.

Derechos de las Personas Usuarias y Consumidoras de Servicios Turísticos:

El 33,87 % de las opiniones considera que la principal problemática en este pilar, es el incremento de la informalidad, sus canales de comercialización y promoción por redes sociales. El 29,84% menciona que la carencia en los prestadores turísticos de planes de contingencia ante situaciones de emergencia y crisis es el principal problema el momento de elegir un servicio en específico. El 23,39% de los participantes menciona que la carencia de sanciones para malas prácticas comerciales también es un elemento a considerar; y, el 12,90 % también considera como problemática, a la mala práctica del usuario para adquisición de paquetes turísticos que no son formales.

Seguridad Vial:

El 38,18% de opiniones, coinciden que la principal problemática identificada en este ítem es la falta de conectividad y mantenimiento de vías. El 22,73% expresa que la carencia de señalética horizontal y vertical en las vías es un problema recurrente. El 20,00% de los asistentes menciona como problema la falta de mantenimiento de embarcaciones turísticas fluviales y marítimas a nivel continental; y, el 19,09%, se ha referido, a la problemática, con el incremento de hurtos y robos de pertenencias en unidades de transporte público.

Gestión de Riesgos de Desastres y Sostenibilidad:

El 34,45% de los participantes del taller manifiestan que la principal problemática identificada, es el desconocimiento de protocolos y mecanismos de monitoreo de amenazas en los destinos; el 25,21% menciona que, ante la ocurrencia de un desastre, la desinformación en redes sociales se constituye un gran problema. El 21,01% de los asistentes men-

ción como problema que los destinos y atractivos turísticos están ubicados en sitios de riesgo y el 19,33% de opiniones, refieren que el problema son las características de país multiamenazas, que contempla, erupciones volcánicas, terremotos, tsunamis, deslizamientos de tierra, entre otros.

Derechos Humanos e Inclusión Social:

El 33,94% refiere que la principal problemática identificada en este pilar, es la presunta vinculación de establecimientos informales y no necesariamente afines a turismo, en el cometimiento de delitos como: redes de trata y tráfico de personas. El 23,85% expresa que la falta de accesibilidad a atractivos turísticos para grupos de atención prioritaria, es un problema recurrente. El 22,02 % de los asistentes menciona como problema el incremento de delitos en el contra de niñas, niños y adolescentes, en el contexto de viajes y turismo; y, el 20,18% considera que la falta de sanciones por parte de los entes competentes ante la mala prestación de servicios, o presuntos cometimientos de delitos en contra del usuario de servicios turísticos como consumidor es un problema recurrente (algunos servicios se muestran como turísticos aunque no llegan a serlo, como tickets de viaje como premios, recompensas por consumos, entre otros).



Capítulo VI

ACCIONES REALIZADAS SEGURIDAD CIUDADANA



6. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD CIUDADANA

6.1. Antecedentes

La Ley de Seguridad Pública y del Estado refiere como 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”.

Por lo expuesto, en el contexto de turismo, la seguridad ciudadana, permite el libre desplazamiento del turista en el país, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, o protegiendo al turista ante problemas sociales como movilizaciones, paros, entre otros.

Al centrarse en la protección de turistas, la reducción del crimen, la gestión de emergencias y la colaboración con las fuerzas de seguridad, los destinos se convierten en un entorno seguro y acogedor para los visitantes y los residentes.

En turismo, la percepción de seguridad es tan im-

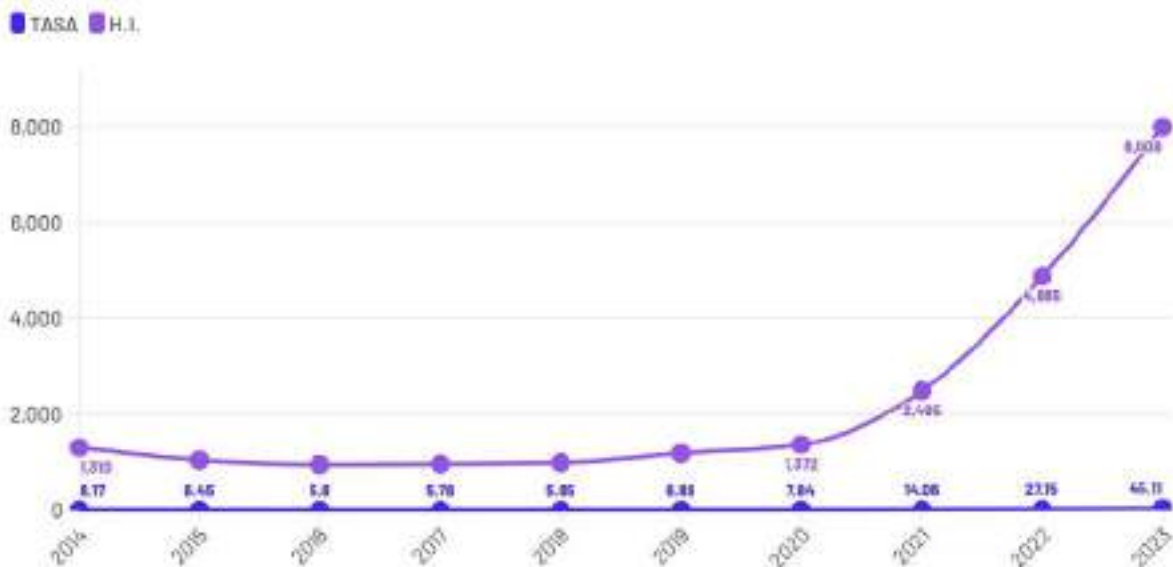
portante como la seguridad real. El Ecuador, tiene un gran reto en trabajar en el fortalecimiento de su imagen como un destino seguro, lo que incluye gestionar la información y responder rápidamente a incidentes. Sin embargo, es importante señalar que la seguridad ciudadana no se centra sólo en los turistas, sino también en las comunidades locales. Los destinos que son seguros para los residentes también tienden a ser seguros para los visitantes, lo que crea un ambiente positivo para todos.

6.2. Contexto Actual de la Seguridad Ciudadana (Primer Semestre 2024)

Con base en la lógica de la seguridad ciudadana, como un bien jurídico de beneficio común, le corresponde al Estado promover la agenda y la política de seguridad, en apego a los principios operacionales como la prevención, anticipación estratégica, resiliencia y unidad de actuación de las instituciones sobre las bases de dos columnas especiales previstas en todo Estado de Derecho: sujeción al mandato constitucional y legal, y respeto absoluto a los derechos humanos y las libertades ciudadanas.

La percepción internacional sobre la inseguridad en el Ecuador, coloca al país en el puesto undécimo de 195 países a nivel mundial en materia de criminalidad, y tercero respecto a la violencia en Sudamérica, situación que ha sido influenciada por la presencia y actividades del crimen organizado transnacional, con consecuencias significativas que han llevado a los países a elevar y modificar las alertas de viaje que se generan sobre el Ecuador. (GITOC, 2023/

Tendencia en el comportamiento de la violencia en Ecuador (2014-2023)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), diciembre 2024.

UNODC, 2023)¹.

En los últimos años en el país se registra un cambio en el comportamiento de la violencia. A partir del año 2019 en el contexto de la pandemia por la COVID 19, este comportamiento experimenta un repunte en los homicidios, como parte de una tendencia creciente, alcanzando el año 2023 con 8.008 homicidios intencionales lo que representó una tasa de 45,11 por cada 100 mil habitantes.

En 2023, la violencia y delincuencia alcanzaron cifras mayores respecto a años anteriores, siendo la principal preocupación no sólo del Ejecutivo, sino también de autoridades locales, sectores sociales, productivos y especialmente de la ciudadanía en general, quienes han exigido acciones urgentes para contener y minimizar esta problemática,

la cual configura un entorno complejo; por ello, es clave y esencial el fortalecimiento de las acciones del Estado, a través de sus entidades competentes acorde a una directriz de política pública, con el propósito de disminuir los índices de estos fenómenos y fomentar un entorno seguro en el sector turístico, en estricto respeto a los Derechos Humanos.

Además de ciertos espacios geográficos con alta concentración de índices de violencia y delincuencia, Ecuador enfrenta diversas amenazas y riesgos que no sólo se limitan a su dimensión geográfica, sino que también abarcan una compleja red de factores que van desde cuestiones de seguridad hasta distintas dinámicas socioeconómicas, culturales, identificación de actividades delictivas, lo que amplía la complejidad de los desafíos actuales y prospectivos.

Registro de delitos en contra de ciudadanos extranjeros (2022 – 2023)

Nacionalidad	2022	2023	Peso 2022	Peso 2023
Colombiana	509	578	30,30%	32,90%
Venezolana	487	455	29,00%	25,90%
Estadounidense	127	108	7,60%	6,10%
China	76	108	4,50%	6,10%
Peruana	77	76	4,60%	4,30%
Cubana	31	53	1,80%	3,00%
Canadiense	19	32	1,10%	1,80%
Francesa	33	31	2,00%	1,80%
Italiana	17	28	1,00%	1,60%
Alemana	34	27	2,00%	1,50%
Española	40	26	2,40%	1,50%
Argentina	11	25	0,70%	1,40%
Holandesa	22	21	1,30%	1,20%
Salvadorena	24	18	1,40%	1,00%
Australiana	14	13	0,80%	0,70%
Chilena	30	13	1,80%	0,70%
Rusa	6	12	0,40%	0,70%
Israelí	8	12	0,50%	0,70%
Suiza	15	11	0,90%	0,60%
Haitiana	2	11	0,10%	0,60%
Brasilena	13	11	0,80%	0,60%

¹ Fuente: Global Initiative against Transnational Organized Crime (GITOC); Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).

Nacionalidad	2022	2023	Peso 2022	Peso 2023
Inglesa	5	9	0,30%	0,50%
Irlandesa	1	8	0,10%	0,50%
Mexicana	6	7	0,40%	0,40%
Surcoreana	1	6	0,10%	0,30%
Egipcia	3	6	0,20%	0,30%
Belga	3	5	0,20%	0,30%
Costarricense	3	5	0,20%	0,30%
Boliviana	5	4	0,30%	0,20%
Dominicana	8	4	0,50%	0,20%
Ucraniana	4	4	0,20%	0,20%
Polaca	6	3	0,40%	0,20%
Siria	3	2	0,20%	0,10%
Checa	2	2	0,10%	0,10%
Danesa	2	2	0,10%	0,10%
Noruega	1	2	0,10%	0,10%
Turca	0	2	0,00%	0,10%
Paraguaya	0	2	0,00%	0,10%
Argelina	1	2	0,10%	0,10%
Uruguaya	2	2	0,10%	0,10%
Libanesa	3	2	0,20%	0,10%
Chipriota	0	1	0,00%	0,10%
Hondureña	4	1	0,20%	0,10%
Griega	0	1	0,00%	0,10%
Salvadoreña	1	1	0,10%	0,10%
Moldava	0	1	0,00%	0,10%
Panameña	1	1	0,10%	0,10%
Saharaui	2	1	0,10%	0,10%
Sueca	2	1	0,10%	0,10%
Bulgara	0	1	0,00%	0,10%
Japonesa	3	1	0,20%	0,10%
Albanesa	3	0	0,20%	0,00%
Rumana	2	0	0,10%	0,00%
Maltesa	1	0	0,10%	0,00%
Portuguesa	1	0	0,10%	0,00%
Guatemalteca	1	0	0,10%	0,00%
Finlandesa	1	0	0,10%	0,00%
Vietnamita	1	0	0,10%	0,00%

Nacionalidad	2022	2023	Peso 2022	Peso 2023
Austriaca	1	0	0,10%	0,00%
Estonia	1	0	0,10%	0,00%
Hindu	1	0	0,10%	0,00%
Total	1680	1758	100,00%	100,00%

Fuente: Ministerio del Interior, 2023.

Delitos en contra de Ciudadanos Extranjeros, por Nacionalidad

En el año 2023, con base en los delitos contra la propiedad a ciudadanos extranjeros, se registraron 1758 denuncias, de las cuales se observa que la mayoría de víctimas son de países de la región con 1033 casos, que representa el 58,8 %; mientras que, el restante 41,2% relacionado con 725 víctimas de otras nacionalidades, corresponde a ciudadanos extranjeros de los países emisores.

Tipos de Delitos contra la Propiedad a Ciudadanos Extranjeros

En el año 2023, con base en los delitos contra la pro-

piedad a ciudadanos de nacionalidad extranjera, se registraron: 357 denuncias por robo a personas que representa el 20,3%; hurto con 354 eventos con el 20,1%; robo a motos 228 casos con el 13%; extorsión 168 eventos con el 9,6%; estafa 156 casos con el 8,9%, 6,1% robo a unidades económicas con 107 casos; 101 casos con el 5,7% por robo a domicilios, 82 casos que representa el 4,7% por robo a carros, mientras que el restante 11,6% correspondiente a 199 casos, están relacionados con delitos como tentativa de robo, receptación, abuso de confianza, entre otros.

El no contar con datos específicos sobre los delitos denunciados por turistas (nacionales o extranjeros) se constituye en un reto para la caracterización de esta

Tipos de delitos contra la propiedad a ciudadanos extranjeros (2022- 2023)

Delitos	Año 2022	Año 2023	Peso 2022	Peso 2023
Robo a personas	397	357	23,60%	20,30%
Hurto	378	354	22,50%	20,10%
Robo a motos	158	228	9,40%	13,00%
Extorsión	84	168	5,00%	9,60%
Estafa	159	156	9,50%	8,90%
Robo a unidades económicas	86	107	5,10%	6,10%
Robo domicilios	128	101	7,60%	5,70%
Robo a carros	47	82	2,80%	4,70%
Tentativa de robo	11	36	0,70%	2,00%
Receptación	44	34	2,60%	1,90%
Abuso de confianza	64	30	3,80%	1,70%
Robo de bienes, accesorios y autopartes de vehículos	64	30	3,80%	1,70%
Otros robos	29	27	1,70%	1,50%
Apropiación fraudulenta por medios electrónicos	12	22	0,70%	1,30%
Robo en ejes viales o carreteras	2	4	0,10%	0,20%

Delitos	Año 2022	Año 2023	Peso 2022	Peso 2023
Robo a embarcaciones de espacios acuáticos	0	4	0,00%	0,20%
Robo a instituciones educativas	1	3	0,10%	0,20%
Robo a establecimientos colectivos u organizaciones	4	3	0,20%	0,20%
Abigeato	4	3	0,20%	0,20%
Robo a instituciones de salud	3	2	0,20%	0,10%
Robo en instituciones públicas	2	1	0,10%	0,10%
Varios	0	1	0,00%	0,10%
Hurto de lo requisado	0	1	0,00%	0,10%
Secuestro express	0	1	0,00%	0,10%
Insolvencia fraudulenta	1	1	0,10%	0,10%
Hurto de bienes de uso policial o militar	0	1	0,00%	0,10%
Aprovechamiento ilícito de servicios públicos	0	1	0,00%	0,10%
Quiebra	1	0	0,10%	0,00%
Robo a entidades financieras	1	0	0,10%	0,00%
Total general	1680	1758	100,00%	100,00%

Fuente: Ministerio del Interior, 2023.

problemática. Sin embargo, es importante señalar que los eventos reportados y atendidos ante la Unidad especializada de Policía Nacional en materia de seguridad no dan cuenta de una generalización de conductas delictivas contra este segmento de población.

Si bien los turistas, por distintas razones pueden verse expuestos a distintas amenazas, los casos se mantienen en niveles manejables, que requieren de una atención diferenciada y especializada. Sin em-

bargo, es pertinente reforzar la atención al turista y aplicar la estrategia más adecuada a nivel de comunicación, para contrarrestar cualquier efecto adverso que pueda afectar a este segmento, los destinos turísticos y la imagen turística.

6.3. Acciones Afirmativas Implementadas para Fortalecer la Seguridad Ciudadana en el Contexto de Turismo

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado / Seguridad Ciudadana

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio del Interior / Policía Nacional	Asistencia al turista/ Unidad de Policía Comunitaria y de Turismo	Coordina de manera directa acompañamiento a grupos de turistas y grupos especializados, el servicio se encuentra disponible en 14 provincias. Asistencia al turista en la recepción de denuncias por robos/hurtos.

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Servicio Integrado de Seguridad – ECU 911	Línea única de atención de emergencias a nivel nacional	Brinda la primera respuesta ante emergencias en Ecuador, los 365 días del año. Coordina la atención de organismos como: la Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, entre otros. Cuenta además con un instructivo para dar soporte a personas que requieran asistencia en otro idioma.
Fiscalía General del Estado	Procedimiento para la recepción de denuncias a turistas extranjeros	Como parte de su gestión institucional, cuenta con el proceso “denuncias en línea para turistas”, que permite a los turistas reportar robos, hurtos, incluso de documentos de forma digitalizada, a través de un formulario en línea; posteriormente, se remite el reporte de la denuncia al turista, en caso de aplicación de reclamo de seguros por la pérdida de sus pertenencias. Además, para aquellas personas que han sufrido algún tipo de violencia basada en género, se puede recurrir al formulario de denuncia en línea Formulario en línea para denunciar hechos de violencias basadas en género: https://www.fiscalia.gob.ec/formulario-denuncia-en-linea-de-violencia-basada-en-genero/ Formulario en línea para denuncias de delitos en contra de turistas: https://www.fiscalia.gob.ec/denuncias-en-linea-para-turistas/ Este mecanismo permite a las víctimas/sobrevivientes acceder a justicia desde cualquier parte del Ecuador, cuando el delito no es flagrante (en caso de ser flagrante se debe acercar a las Unidades de Flagrancia a nivel nacional https://www.fiscalia.gob.ec/directorio-fiscalias/
Fiscalía General del Estado	Disposición para Aplicación del Principio de Debida Diligencia	El 20 de mayo de 2024, se instruyó a las oficinas de la FGE a nivel nacional, lo siguiente: “Se recuerda a los funcionarios de la carrera fiscal y fiscal administrativa (secretario y asistente), que por mandato constitucional, las personas extranjeras en el territorio nacional tienen los mismos derechos y deberes que los ecuatorianos; en tal virtud, deberán garantizar el acceso a la justicia penal, con sujeción al debido proceso y al respeto de los derechos humanos, brindando un servicio de calidad así como, aplicarán el principio de la debida diligencia en la sustanciación de las investigaciones pre procesales y procesales penales que les sean asignadas, lo cual será verificado de manera aleatoria en el monitoreo que realice la Dirección de Control Jurídico y Evaluación de la Actuación Fiscal.”
Comisarías e Intendencias Generales de Policía	Procedimiento para intervención en establecimientos turísticos	En apego a lo determinado en el Acuerdo Ministerial N° 0067, referente a la reforma del Reglamento para la intervención de las y los intendentes generales de policía, subintendentes de policía y comisarios de policía del país, Acuerdo Ministerial N°0069, en su Disposición General Segunda, la cual señala: “El ejercicio de control a los establecimientos turísticos que cuentan con Registro ante el Ministerio de Turismo en cuanto a horarios, normas técnicas de prestación de los servicios y demás aspectos operativos, es de competencia exclusiva del Ministerio de Turismo del Ecuador, según la normativa expedida para esos efectos.”, los Comisarios e Intendentes de Policía, deberán intervenir en la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, dentro de sus competencias y atribuciones, en lo que corresponde a los temas inherentes al orden público como control de menores de edad, expendio y comercialización de sustancia sujetas a fiscalización, y otras que les faculte la ley, de preferencia en coordinación con el Ministerio de Turismo.
Cuerpos de Control Municipales o Metropolitanos	Asistencia al turista	Brindar información y asistencia turística.

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

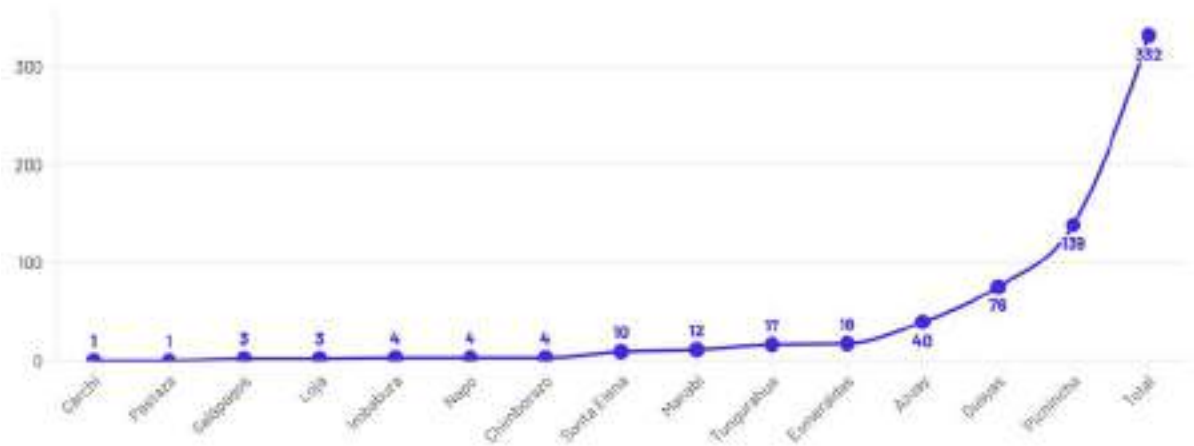
6.4. Gestión y Articulación con Ministerio del Interior / Unidad de Policía Comunitaria y de Turismo

La Policía Nacional a través de la Unidad Especializada de Policía Comunitaria y Turismo, desarrolla actividades operativas y preventivas con un enfoque principal de servicios a turistas nacionales, extranjeros y comunidad en general, de la misma forma se complementa con la oferta policial a nivel

nacional y de sus distritos.

Tiene entre sus principales objetivos, la reducción de la incidencia delictiva y percepción de inseguridad en los principales lugares turísticos del país; contribuyendo directamente con el desarrollo sostenible del Ecuador, con la implementación de estrategias comunitarias y gestión permanente con las empresas prestadoras de servicios turísticos, con base al mandato constitucional y su misión institucional.

Distribución de servidores policiales asignados a la Unidad de Policía Comunitaria y Turismo (2023-2024)



Fuente: Policía Nacional, abril 2024.

Ubicación de las unidades de Policía Nacional Comunitaria y de Turismo

Nº	Jefatura de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo	Oficina	Ciudad	Dirección	Ubicación geográfica
1	Zona N° 9 DMQ	Oficina de Atención Integral al Turista "Plaza Grande"	Distrito Metropolitano de Quito	Chile y García Moreno	https://maps.app.goo.gl/UkJiUtXuhuP8iQNa6
2	Zona N° 9 DMQ	Oficina de Atención Integral al Turista "La Ronda"	Distrito Metropolitano de Quito	Juan de Dios Morales y Venezuela	https://maps.app.goo.gl/GTk61XHs5Prqxw4z9
3	Zona N° 9 DMQ	Oficina de Atención Integral al Turista "Isabel La Católica"	Distrito Metropolitano de Quito	Av. Isabel la Católica y Luis Cordero	https://maps.app.goo.gl/8nc63g7MuhUTaWUM7
4	Zona N° 9 DMQ	Oficina de Atención Integral al Turista "Terminal Quitumbe"	Distrito Metropolitano de Quito	Av. Cóndor Ñan	https://maps.app.goo.gl/4YQJe9RJq7FWHzAu9
5	Zona N° 9 DMQ	Oficina de Atención Integral al Turista "Terminal Carcelén"	Distrito Metropolitano de Quito	Av. Eloy Alfaro	https://maps.app.goo.gl/EnN2y3fft7psVghg7

Nº	Jefatura de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo	Oficina	Ciudad	Dirección	Ubicación geográfica
6	Zona N° 8 DMG	Punto de Información Turística "Malecón 2000"	Guayaquil	Malecón 2000 y Av. José Joaquín de Olmedo	https://maps.app.goo.gl/y8Gov9dtKjBSnbx47
7	Zona N° 8 DMG	Punto de Información Turística	Guayaquil	Av. De las Américas, frente a la Boletería 19 de la FIFA	https://maps.app.goo.gl/V5r9SD1wxCf1fh9h6
8	Azuay	Jefatura de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo	Cuenca	C. Luis Cordero y Presidente Córdova	https://maps.app.goo.gl/5hsw8WquZntJagZ96
9	Carchi	Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF)	Tulcán	Panamericana Norte	https://maps.app.goo.gl/4LxQh4RRvMcLZocT9
10	Chimborazo	Jefatura de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo	Riobamba	Eugenio Espejo y 10 de Agosto	https://maps.app.goo.gl/2doJ1eMQmkHWhkEU7
11	Esmeraldas	UPC Las Palmas	Esmeraldas	Av. Kennedy y Puerto Rico	https://maps.app.goo.gl/ugrJWh7gX8U1e6MU9
12	Galápagos	UPC Isabela 1	Puerto Villamil, Isla Isabela	Pepino y Tero	https://maps.app.goo.gl/UTsCEEJ78hgusnHJ9
13	Imbabura	Edificio del Servicio de Migración	Ibarra	Luis Fernando Villamar y Víctor Manuel Peñaherrera	https://maps.app.goo.gl/qvT2bhhqKVAWDLec8
14	Loja	Subzona de Policía Loja	Loja	Colombia y Bolivia	https://maps.app.goo.gl/s7rxecaweJjQdMv68
15	Manabí	Distrito de Policía Manta	Manta	Av. 14 de Noviembre y C. 119	https://maps.app.goo.gl/iX6stdsBPIWEDnAS7
16	Napo	Subzona de Policía Napo	Tena	César Augusto Rueda y Víctor San Miguel	https://maps.app.goo.gl/jT4JDnKZLGpdWKH69
17	Pastaza	Subzona de Policía Pastaza	Puyo	Av. Alberto Zambrano	https://maps.app.goo.gl/P3dsZ3r2x7q9dT7i7
18	Santa Elena	UPC Montañita	Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena	Ruta del Spondylus y Luis Rosales	https://maps.app.goo.gl/VqmtSNyDWj9ZebC4A
19	Tungurahua	Punto Seguro Baños de Agua Santa	Baños de Agua Santa	Ambato y Eloy Alfaro	https://maps.app.goo.gl/BXeu86RXvMHybQoA6

Fuente: Ministerio del Interior, 2023.

Además, la unidad apalanca parte de su gestión en materia de seguridad ciudadana en el contexto de turismo en articulación con el Ministerio de Turismo como ente rector de la actividad en el país.

Hasta diciembre de 2023, se contaba con 236 servidores policiales en la unidad de turismo a nivel nacional, en 9 destinos, a junio 2024, se incrementaron a 332, contando con el impulso y apoyo de los Ministerios de Turismo y del Interior. Los nuevos

efectivos (96) fueron capacitados por las unidades del Ministerio de Turismo para prestar sus servicios en las unidades de policía comunitaria y de turismo, en 14 provincias.

6.5. Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1

Cámaras de videovigilancia disponibles SIS ECU 9-1-1

Provincia	Número de cámaras
AZUAY	306
BOLÍVAR	54
CAÑAR	82
CARCHI	173
CHIMBORAZO	150
COTOPAXI	117
EL ORO	334
ESMERALDAS	343
GALÁPAGOS	33
GUAYAS	714
IMBABURA	309
LOJA	87
LOS RIOS	216
MANABÍ	538
MORONA SANTIAGO	205
NAPO	28
ORELLANA	28
PASTAZA	32
PICHINCHA	917
SANTA ELENA	85
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	228
SUCUMBÍOS	208
TUNGURAHUA	339
ZAMORA CHINCHIPE	31
TOTAL GENERAL	5.557

Fuente: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, septiembre 2024.

El SIS ECU 911, es el servicio de respuesta inmediata e integral ante emergencias en el territorio ecuatoriano. Coordina la atención y articulación de las instituciones de respuesta, para casos de siniestros, desastres y emergencias, movilizandorecursos disponibles para brindar atención rápida a la ciudadanía. Además, el ECU 911, cuenta con un instructi-

vo de asistencia a personas que hablen un idioma distinto al español.

Las instituciones articuladas a través del SIS ECU 911, son: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otras entidades locales encargadas de la atención de emergencias, que también suman sus esfuerzos para brindar atención a través de un número único: 9-1-1.

Actualmente, el SIS ECU 911 cuenta con un total de 5557 cámaras a nivel nacional.

6.6. Fiscalía General del Estado. Denuncia digitalizada por concepto de robos y hurtos

Desde el 11 de noviembre de 2014, la Fiscalía General del Estado puso en marcha el Plan de "Denuncias de turista por internet". Esta iniciativa se aplica a través de la plataforma habilitada en la página web de la Fiscalía (<https://www.fiscalia.gob.ec/denuncias-en-linea-para-turistas/>) por la que el turista puede presentar sus denuncias en línea.

En este enlace, el afectado debe llenar un formulario con sus datos personales y los detalles del hecho. El reporte puede hacerlo en español o en inglés. Entre los datos importantes, el turista debe incluir un correo electrónico en el que recibirá el reporte de la denuncia y podrá presentarlo al retorno a su país de origen, para reclamar el seguro de sus pertenencias, de ser el caso.



Capítulo VII

ACCIONES REALIZADAS SALUD E HIGIENE



7. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SALUD E HIGIENE

7.1. Antecedentes

La salud e higiene en el turismo son aspectos fundamentales contemplados en este pilar para fortalecer la experiencia turística.

Mediante la implementación de buenas prácticas y la promoción de la salud, se puede crear un entorno seguro tanto para los turistas como para las comunidades anfitrionas.

Contar con el apoyo y participación de la entidad rectora nacional es clave para que los destinos turísticos cuenten con instalaciones y medios idóneos para la atención a la ciudadanía. Dicha autoridad también es la encargada de disponer y coordinar las acciones sanitarias que ameriten en el contexto de viajes y turismo.

7.2. Contexto Actual

Con base en el principio de universalidad de la salud, consagrado en la Constitución de la República, el Estado ecuatoriano no discrimina la atención de

salud a ninguna persona que se encuentre en el territorio nacional. De esta manera, el Ministerio de Salud Pública, como ente rector del Sistema Nacional de Salud, garantiza una atención sanitaria de calidad, inclusiva y equitativa, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades.

A raíz del brote de coronavirus, que obligó a todos los Estados, a nivel mundial, a ajustar sus protocolos de bioseguridad, el Ecuador, contó con disposiciones específicas para el sector turístico en diferentes contextos y modalidades, de esa manera, se fortalecieron todos los aspectos biosanitarios para evitar contratiempos en la experiencia de un turista durante su permanencia en el país. El sector turístico nacional fue de los primeros en consolidar el esquema de vacunación efectiva para brindar servicios turísticos seguros.

7.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Salud e Higiene

En la siguiente tabla se puede observar las acciones o productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado en el ámbito de salud e higiene.

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado/ Salud e Higiene

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio de Salud Pública	Servicios de provisión de salud	Modelo de Atención Integral de Salud que busca brindar una atención amplia y general a las necesidades de salud de las personas.
Ministerio de Salud Pública	Declaración de salud del viajero	Mecanismo que permite llevar la vigilancia de salud epidemiológica a través de un formulario digital que debe completarse antes del embarque y no requiere presentación física al ingresar al país. Toma en consideración las disposiciones que emite la Organización Mundial de la Salud en caso de cualquier situación que así lo amerite.
Ministerio de Salud Pública	Control de vectores y manejo de enfermedades estacionales	Mecanismos de prevención y campañas de control de vectores y manejo de enfermedades estacionales.
Ministerio de Salud Pública/ Ministerio de Turismo	Protocolos de bioseguridad	Emisión de protocolos para la reactivación del sector turístico postpandemia por COVID 19 y, respuesta ante incidentes por eventos no previstos. Los protocolos en referencia se encuentran disponibles en: https://www.turismo.gob.ec/protocolos-de-bio-seguridad/

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio de Turismo/ Ministerio de Salud Pública/ ARCSA	Gestión de baños limpios	Campaña #BañosLimpios, utilizando un código QR para que los ciudadanos evalúen los servicios higiénicos en estaciones de servicio (gasolineras).
SIS ECU 911/ Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana/ Ministerio del Interior/ Ministerio de Turismo	Protocolo de Asistencia al Turista Extranjero en Situación de Emergencia	Conjunto de medidas y procedimientos establecidos para brindar acompañamiento y apoyo a turistas extranjeros que se encuentran en situaciones de emergencia durante su visita al país.

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

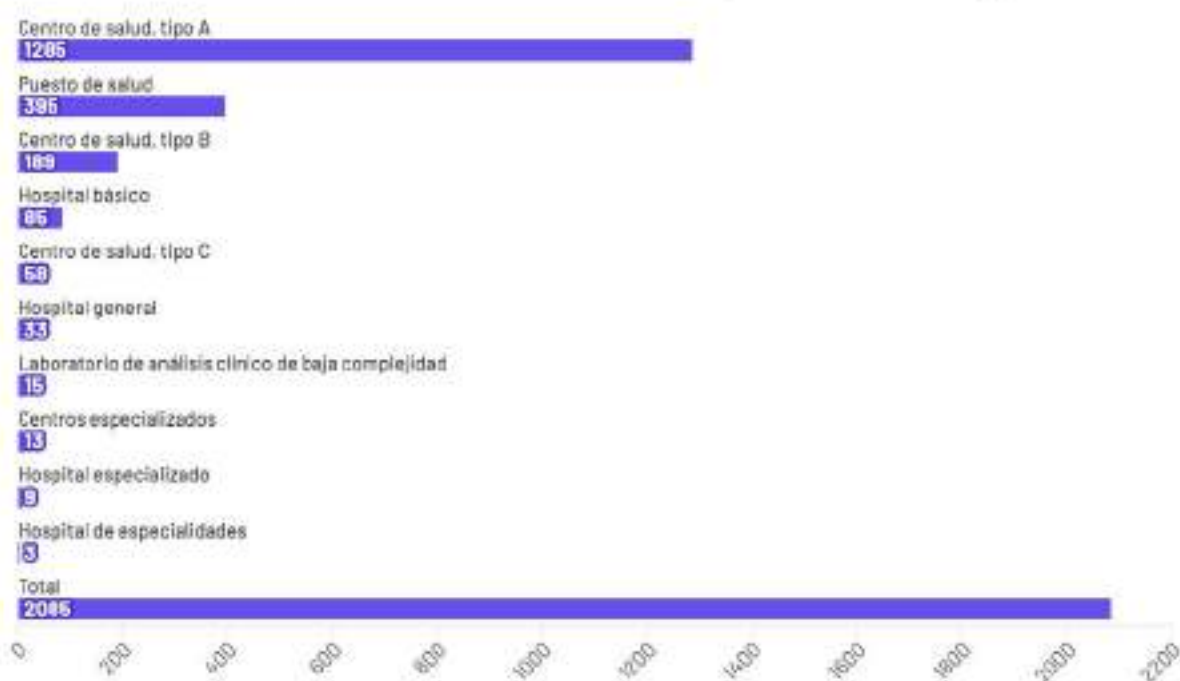
7.4. Servicios de Provisión de Salud

El Ministerio de Salud Pública, ha implementado el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar, Comunitario e Intercultural, como un conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos, que, al complementarse, organiza el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de las personas, las familias y la comu-

nidad/ entorno, permitiendo la integralidad en los niveles de atención en la red de salud.

La participación del Ministerio de Salud Pública en el desarrollo de la actividad turística es fundamental, considerando que a través de esta institución, se impulsa y fortalece constantemente el servicio de atención prehospitalaria para emergencias médicas; se articula con el Servicio Integrado de

Establecimientos de Salud Pública disponibles en el país



Fuente: Ministerio de Salud Pública. GeoSalud, 2024. • Nota: Centro de Salud tipo A - Atención básica y principal. Centro de Salud tipo B - Servicios de promoción, prevención y recuperación. Centro de Salud tipo C - Hospital primario, tiene una atención permanente. <https://geosalud.msp.gob.ec/geovisualizador/>

Seguridad - ECU 911, la cadena de supervivencia, teniendo en cuenta los ámbitos prehospitario y hospitalario; y, realizando intervención en lo que concierne a atención de servicios de salud, bienes, equipamiento y talento humano capacitado.

7.5. Salud del Viajero

En febrero de 2023, en la reunión del Comité de Operaciones de Emergencia Nacional - COE, se eliminó el requisito de presentación del formulario de Declaración de Salud del Viajero, a las personas que llegan al país por fronteras aéreas, marítimas y terrestres, sin embargo, aquellas personas que ingresen por vía aérea y presenten determinada sintomatología como: alza térmica, tos, malestar general, pérdida del olfato, pérdida del gusto y erupciones cutáneas; deberán llenar el documento disponible en: declaracionsalud-viajero.msp.gob.ec

se podrían solicitar. Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Sanitario Internacional, que también se aplica en el país, en caso de necesidad, se solicitará la Declaración de Salud del Viajero, la misma que facilitará la localización del pasajero por parte de las autoridades, y permitirá adoptar las medidas de protección a la salud, como medida de vigilancia epidemiológica.

7.6. Enfermedades Transmitidas por Vectores en el País

En Ecuador, como en otros países de la región, se encuentran presentes las enfermedades por transmisión de vectores como: enfermedad de chagas, arbovirosis y leishmaniasis, en las cuales el Ministerio de Salud Pública, mantiene una vigilancia activa, tanto entomológica, como virológica, con rastreo de casos especialmente en puntos de entrada y fronteras.

Casos reportados de enfermedades transmitidas por vectores (2019- 2024)

Enfermedades vectoriales notificadas por año 2019 - 2024*						
Enfermedades vectoriales	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dengue	8.568	16.741	20.689	16.402	27.838	11.405
Leishmaniasis	1.133	1.020	1.295	916	1.040	193
Malaria	2.205	2.028	2.467	1.528	690	124
Chagas	169	110	172	110	118	23
Fiebre Chikungunya	2	1			1	
Bartolosis (Verruga peruana)				2		
Otras Fiebres virales especificadas transmitidas por mosquitos	2	4		2	3	

Fuente: Sistema integrado de vigilancia epidemiológico de la Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica, 2024.

Además, en caso de que la Organización Mundial de la Salud, declare una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) o una pandemia; o a su vez el Ecuador declare una epidemia, se activarán los lineamientos correspondientes y se aplicarán los requisitos que el país considere pertinente.

Cada turista y visitante debe estar atento a las páginas web de los consulados, embajadas y del Ministerio de Salud Pública a fin de estar prevenido e informado para cumplir con los requisitos que

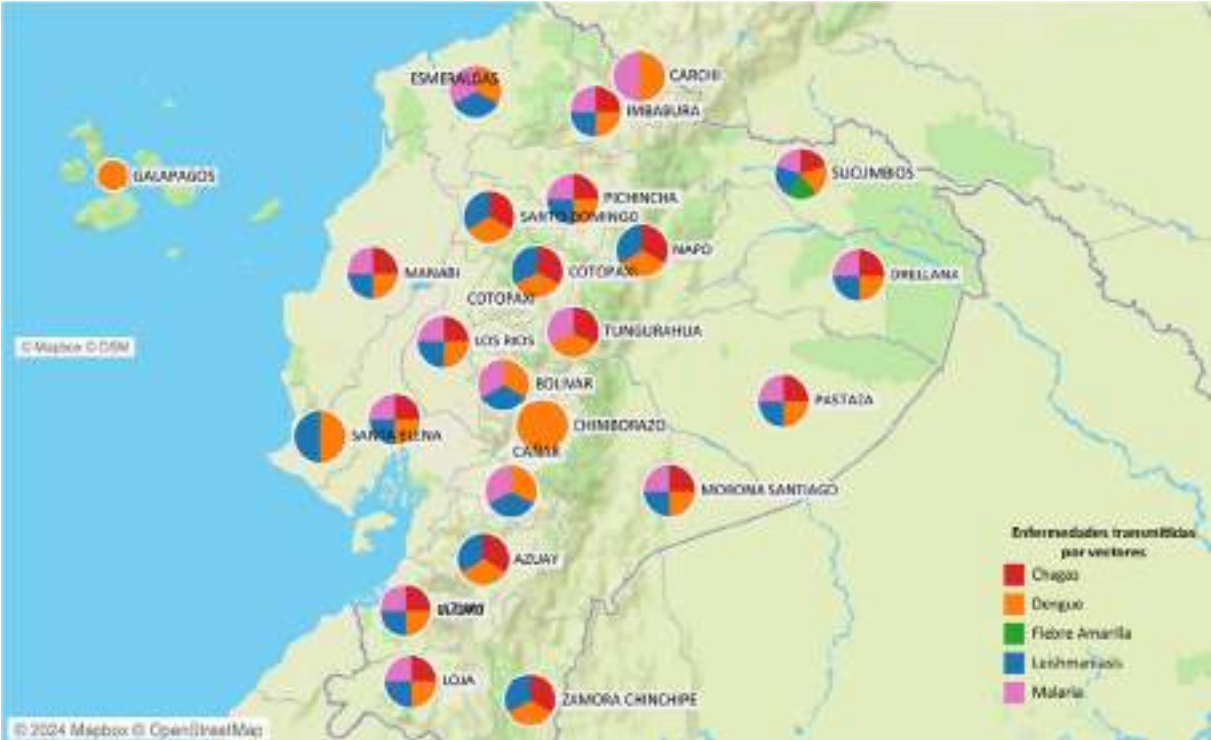
Dengue: En cuanto al comportamiento del dengue se han reportado hasta mayo de 2024 un total de 31.186 casos confirmados en el país.

Fiebre Amarilla: Al ser un país endémico se encuentra en proceso de certificación de erradicación de la misma, no se han presentado brotes en los últimos años, sin embargo, el país solicita presentación de vacuna de fiebre amarilla para viajeros que van a visitar el sur del Oriente ecuatoriano, así como sectores de la provincia de Esmeraldas.

Para descargar el certificado de vacunación del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, de los usuarios ecuatorianos se debe acceder al siguiente enlace: sgrdaca-admision.msp.gob.ec/hcue/paciente/certificadovacuna/public/index, o su vez, desde el navegador buscar “Solicitud certificado de vacunación MSP Ecuador”.

cen en una determinada estación del año. En verano (junio-diciembre) las enfermedades gastrointestinales, provocadas por adenovirus o por enterobacterias son más frecuentes. La dificultad para mantener la adecuada cadena de frío de los alimentos favorece el sobre crecimiento de estos gérmenes.

Distribución geográfica de Enfermedades Transmitidas por Vectores en provincias Ecuador - Año 2024



Fuente: Sistema integrado de vigilancia epidemiológico de la Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica, 2024.

7.7. Enfermedades Estacionales

De acuerdo con el Ministerio de Salud Pública, las enfermedades estacionales son aquellas que prevale-

Las epidemias estacionales son causadas además por los virus influenza A y B; la mayoría de las epidemias de gripe estacional se han debido al virus H3N2 (un virus de influenza A).

Número de casos por agente etiológico y por provincia de domicilio

Número de casos por Agente Etiológico y por Provincia de domicilio SE 01 - SE 05 año 2024*											
PROVINCIA	A/H1N1 2009	A/H3N2	Influenza B	Adenovirus	Parainfluenza I	Parainfluenza III	SARS - Cov - 2	VSR	OVR	A/H1N1	Total
Pichincha	14	1	4	1	1	3	36	51	3		114
Azuay	4						20	4			28
Guayas	9						10	2			21
Imbabura	2						9	4	3		18

Número de casos por Agente Etiológico y por Provincia de domicilio SE 01 - SE 05 año 2024*											
PROVINCIA	A/H1N1 2009	A/H3N2	Influenza B	Adenovirus	Parainfluenza I	Parainfluenza III	SARS - Cov - 2	VSR	OVR	A/H1N1	Total
Cañar	4		1				8	2			15
Chimborazo	2		1				4	1	1		9
Manabí	3						3				6
Napo	1						1	4			6
Los Ríos	1						3				4
Tungurahua	1	1					2				4
Cotopaxi	1						1	1			3
Santo Domingo de los Tsáchilas	1		1					1			3
Loja	1					1					2
Carchi								1			1
El Oro								1			1
Esmeraldas										1	1
Orellana							1				1
Santa Elena	1										1
Sucumbios			1								1
Total	45	2	8	1	1	4	98	72	7	1	239

Fuente: Ministerio de Salud Pública, 2024.

7.8. Protocolos de Bioseguridad

A raíz de la pandemia del coronavirus, el Ecuador, identificó y estableció protocolos mínimos de bioseguridad en todo tipo de actividad. Desde entonces a la fecha, el uso de mascarilla en ambientes cerrados de poca ventilación, lavado de manos frecuente, distanciamiento social en lugares cerrados o de alta aglomeración y a grupos vulnerables, así como el mantener un esquema de vacunación para COVID 19 o virus de influenza estacional vigente, se han convertido en un mecanismo de convivencia básica y general.

En lo concerniente a prestadores de servicios turísticos, el país ha desarrollado un sin número de protocolos para su aplicación en la reactivación económica del sector.

Los protocolos en referencia se encuentran disponibles a través del siguiente enlace: www.turismo.gob.ec/protocolos-de-bio-seguridad

7.9. Gestión de Baños Limpios

En el año 2012 se creó el programa denominado "Programa de Regulación y Control de Baños", con

la finalidad de mejorar la infraestructura y calidad de los baños y baterías sanitarias de los establecimientos turísticos.

El objetivo del programa era promover la mejora de la infraestructura de los baños en los establecimientos turísticos, a través de la implementación y aplicabilidad de normas técnicas que permitan una adecuada gestión de regulación y control; es así que se emitió, el Acuerdo Ministerial 2012-0002, publicado en el Registro Oficial con Nro. 705 del 17 de mayo de 2012, suscrito por las autoridades de los Ministerios de Salud Pública y Turismo.

Dicho programa se extendió a los baños de las estaciones de servicio para el expendio de combustibles derivados de hidrocarburos y lubricantes (gasolineras), para lo cual se suscribió el Acuerdo Ministerial 2385, publicado en el Registro Oficial Nro. 858 del 27 de diciembre de 2012, con la finalidad de verificar y controlar el equipamiento e insumos dispuestos en el interior de los baños y/o baterías sanitarias de estos establecimientos. En el mencionado acuerdo participaron el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Ministerio de Recursos Naturales No Renovables a través de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables.

Durante la primera fase de socialización en el 2012, se evidenció que menos del 1% de los establecimientos turísticos cumplían con el marco legal vigente; posteriormente, en una segunda fase de seguimiento, los resultados demostraron un incremento del 10,65% en relación al cumplimiento de la norma creada para el efecto, hasta llegar a cumplimientos que oscilan entre el 95 al 99%, datos que han sido recopilados producto de las inspecciones de control que se ejecutan permanentemente hasta la fecha.

En relación con las estaciones de servicio para el expendio de combustibles derivados de hidrocarburos y lubricantes (gasolineras), el escenario inicial mostró un cumplimiento inferior al 5%. Ante esta situación, se implementaron acciones permanentes en colaboración con funcionarios de las instituciones participantes del Acuerdo Ministerial, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa y promover la mejora de las condiciones de los baños en estos establecimientos.

Complementariamente a las acciones de control, el Ministerio de Turismo implementó una estrategia denominada "Campaña de Baños Limpios", la cual incluye acciones comunicacionales de concienciación, tanto para prestadores de servicio, como para la ciudadanía que hace uso de las instalaciones en las gasolineras, a fin de que respeten y cuiden

de las condiciones de estos espacios públicos; así mismo, en el año 2022 se actualizaron e instalaron afiches con códigos QR, en las estaciones de servicio (Gasolineras) a nivel nacional, que permiten a los usuarios registrar y enviar mediante una plataforma de encuestas, comentarios sobre el estado y condiciones de las baterías sanitarias de las estaciones de servicio de combustible a nivel nacional. Dichos comentarios son un insumo importante para la ejecución de acciones de control que se realizan de manera recurrente y permiten verificar el cumplimiento del marco legal vigente.

7.10. Protocolo de Asistencia al Turista Extranjero en Situaciones de Emergencia

El país cuenta con el "*Protocolo Interinstitucional para la Gestión de emergencias de Turistas Extranjeros*", para brindar una atención inmediata a las emergencias a nivel nacional, generadas por turistas extranjeros y que notifican al Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1.

Este Protocolo, comprende desde la recepción de la alerta reportada y la articulación de respuesta del Ministerio de Turismo, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana; y, Ministerio del Interior, para contribuir en el ámbito de sus competencias, la asistencia oportuna y adecuada a los turistas extranjeros que atraviesan situaciones de emergencia en Ecuador.

En este protocolo, la participación y lineamiento del Ministerio de Turismo para la gestión de emergencias de turistas extranjeros, se centra en brindar el respectivo apoyo, acompañamiento y seguimiento a los potenciales afectados, durante el tiempo que dure la emergencia hasta que la misma se califique como cerrada. El mecanismo se encuentra vigente y se aplica en cada emergencia reportada en el país con turistas extranjeros.



Capítulo VIII

ACCIONES REALIZADAS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS



8. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

8.1. Antecedentes

Los turistas, como personas usuarias y consumidoras de los servicios turísticos, tienen derechos que deben ser garantizados, respetados y protegidos y cumplidos por todos los prestadores de la cadena de servicios turísticos, con la atención de todas las entidades en los distintos niveles de gobierno, en apego a sus respectivas competencias, atribuciones y funciones. El cuidado de estos derechos es fundamental para asegurar una experiencia de viaje turismo segura y satisfactoria, que contemple aspectos relacionados con contar con información clara, veraz, objetiva y completa sobre los servicios y productos que adquieren, de acuerdo con los términos contractuales acordados por las partes.

Los turistas como sujetos de derechos en calidad de usuarios de servicios, deben estar prevenidos de prácticas comerciales desleales, y/o abusivas como el fraude, la publicidad engañosa, entre otras. Los proveedores de servicios turísticos deben actuar con principios éticos y en apego a los términos de la oferta. En caso de una prestación que no cumpla con los términos pactados, inobservancia de estos derechos, la persona usuaria de servicios turísticos tiene derecho a pedir la reparación o compensación y de ser el caso recurrir a las instancias judiciales que apliquen a cada caso.

8.2. Contexto Actual

El Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de Turismo (ONU Turismo) en su 112.^a reunión celebrada en Tiflis (Georgia) del 15 al 17 de septiembre de 2020, en su decisión 4ta, aprobó la propuesta del entonces Secretario General Zurab Pololikashvili, sobre la necesidad de crear un comité encargado de la elaboración de un Código Internacional para la Protección de los turistas.

Esta propuesta se alineó con el proyecto de “*Convención sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Proveedores de Servicios Turísticos*”, adoptada por la Asamblea General en virtud de la resolución 686 (XXII), como un pilar esencial para apoyar los esfuerzos de los Estados miembros, para restablecer la confianza de los turistas y lograr un reparto justo y equilibrado de las responsabilidades entre todos los agentes del turismo.

El mandato del Comité fue aprovechar el trabajo llevado a cabo por la Organización y elaborar una propuesta relativa a un Código Internacional para la Protección de los Turistas que incluya unas normas mínimas en situaciones de emergencia, así como los derechos de los turistas en el contexto posterior al COVID-19. Una vez desarrolladas las reuniones del Comité Técnico en las que las representaciones de cada Estado miembro pusieron en consideración las observaciones del documento preliminar, la posterior asistencia del equipo de expertos y la coordinación de la Secretaría permitió definir el documento final que incorpora los capítulos que se detallan a continuación:

Capítulos del Código Internacional para la Protección de los Turistas



Fuente: ONU Turismo, 2022.

En este contexto, el 20 de abril de 2022 el Gobierno del Ecuador informó al Secretario General de la Organización Mundial del Turismo, su adhesión al “Código Internacional para la Protección de los Turistas”, adoptado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, en su vigésima cuarta reunión, celebrada en Madrid (España) en 2021, en virtud de la resolución 732 (XXIV).

8.3. Acciones Afirmativas en el Ámbito de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos

En la siguiente tabla se puede observar las acciones o productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado en el ámbito de derechos al consumidor:

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado / Derechos de las personas usuarias y consumidoras de los servicios turísticos

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio de Turismo	Gestión de denuncias y quejas administrativas turísticas	Mecanismo que permite recibir y gestionar reclamos o denuncias presentadas por usuarios de servicios turísticos en contra de establecimientos turísticos por mala prestación de servicios o incumplimiento de contrato, buscando alcanzar acuerdos directos entre las partes involucradas. (de acuerdo al art. 81 del reglamento a la Ley de Turismo)
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL Ministerio de Turismo	Identificación de llamadas telefónicas con prácticas abusivas	Gestión interinstitucional para identificar números de empresas turísticas sin registro de turismo, clasificándolos como VENTAS; al contrario de aquellas, que cuenten con los permisos respectivos para ser identificados en la categoría TURISMO.
Consejo Nacional de Aviación Civil / Dirección General de Aviación Civil	Emisión de la guía de usuarios de transporte aéreo	Emite la resolución que actualiza los derechos y obligaciones para los usuarios de transporte aéreo y operadores del servicio de transporte aéreo, con base en norma nacional e internacional.
Defensoría del Pueblo (DPE)	Coordinación interinstitucional a través de la Dirección Nacional de Protección de las Personas usuarias y consumidoras; y atención presencial a través de oficinas a nivel nacional	Mecanismo de articulación entre el MINTUR y la DPE, para fortalecer la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras de servicios turísticos mediante la implementación de medidas de prevención, buenas prácticas de consumo, la resolución de conflictos y la promoción de los derechos de los usuarios de servicios turísticos. Asesoramiento y tramitación de quejas previo agotamiento del reclamo ante el proveedor y posteriormente ante el MINTUR.
Ministerio de Turismo	Regularización de establecimientos turísticos	Herramientas tecnológicas (SITURIN/SIETE) para que los prestadores de servicios turísticos, previo al desarrollo de actividades de turismo, accedan al registro de turismo a nivel nacional (excepción en el Distrito Metropolitano de Quito, que ejerce esta atribución) y los guías la acreditación en la clasificación que corresponda.

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

8.4. Gestión de Quejas y Denuncias por parte del Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo emitió el Acuerdo Ministerial 2020 - 014, que contiene el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, en el que confiere dentro de sus atribuciones a la Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo, en el literal c:

“Gestionar denuncias y/o quejas de los turistas por incumplimiento y mala prestación de servicios; y, procesarlas de acuerdo al ámbito de su competencia con las instancias correspondientes”.

A la par, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 2021-010, se expide el “Reglamento de denuncias y quejas administrativas turísticas”, cuyo objetivo es reglamentar el procedimiento de atención y gestión de denuncias y/o quejas que presenten las personas usuarias de servicios turísticos en contra de los prestadores de servicios turísticos por incumplimiento y/o mala prestación de los mismos.

Desde el 2016, mediante Resolución Nro. 0001-CNC-2016, es una atribución de los municipios del Ecuador, “receptar, gestionar, sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por parte de los distintos turistas, respecto a los servicios recibidos, y reportarlas trimestralmente a la Autoridad Nacional de Turismo”, para eso en febrero de 2023, el Ministerio de Turismo elaboró en conjunto con la Mesa Técnica de Turismo, el “Manual de Seguridad y Bienestar Turístico” que establece una hoja de ruta para que los municipios del Ecuador sepan cómo gestionar las denuncias o quejas administrativas de turismo.

Conforme el Reglamento General de Aplicación a la Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo expedido mediante Decreto Ejecutivo 333, en el caso de que se presenten quejas o denuncias ante el Ministerio de Turismo, que no se pudieron sustanciar ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano correspondiente, se procederá de la siguiente manera:

1. Recepción de las denuncias y/o quejas de los turistas por incumplimiento de contrato o inadecuada prestación de servicios, conforme a la normativa que aplique para cada actividad.
2. Solicitud a través de la unidad que corresponda, la verificación de que el prestador de servicios cuente con registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento o su equivalente. En caso de no contar con dichas autorizaciones pondrá a conocimiento del particular, a la unidad que corresponda para que inicie la acción

de control que aplique al caso. En el caso de los GADM se solicitará la verificación de registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento o su equivalente según corresponda, con la finalidad de que se apliquen las sanciones que correspondan;

3. Contacto con las partes referidas en la queja y/o denuncia con el propósito de que las mismas procuren llegar a solucionar el problema presentado.
4. En caso de presunción del cometimiento de infracciones administrativas o delitos, el particular se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes la queja y/o denuncia para su tratamiento.

8.5. Identificación de Llamadas Telefónicas con Prácticas Abusivas

En coordinación interinstitucional entre el Ministerio de Turismo y la Agencia de Regulación de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, se han dispuesto acciones con la finalidad de identificar los números telefónicos de las empresas que ofertan servicios turísticos y que no cuentan con el debido registro, de tal manera que éstas llamadas, puedan ser enmascaradas en la categoría VENTAS, al contrario de aquellas, que cuenten con los permisos respectivos para ser identificadas en la categoría de TURISMO.

Esto permitirá al usuario o abonado conocer previamente el motivo de la llamada, además de decidir si responde o no a la misma.

De esta manera se espera reducir el número de usuarios perjudicados por empresas que encubren servicios de otra naturaleza como si fueran de turismo, y que no se encuentran registradas en el catastro nacional.

8.6. Emisión de la Guía de Usuarios y Operadores del Transporte Aéreo

A través de Resolución No. 009-2024, de junio 2024, el Consejo Nacional de Aviación Civil (CNAC) establece los derechos y obligaciones de los usuarios, explotadores y operadores de servicios de transporte aéreo que se originan en Ecuador, los usuarios pueden acceder a una serie de compensaciones en el caso de atrasos y cancelaciones imputables al operador aéreo e información accediendo al siguiente enlace:

www.aviacioncivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/07/Guia-de-Usuarios-y-Operadores-del-Transporte-Aereo.pdf

En el documento en referencia se aprobó:

1. El acceso a servicios de compra de boletos aéreos a través medios digitales/virtuales para personas de la tercera edad (65 años o más) y personas con discapacidad, aplicando el descuento correspondiente al 50%; disposiciones previstas en la Ley, previa verificación automática de la documentación que respalde la condición de la persona: cédula de identidad o ciudadanía donde conste tipo y porcentaje de discapacidad.
2. Contar con información de los derechos de los consumidores de servicios turísticos y obligaciones de los prestadores de los servicios, de fácil acceso a través de un código QR impreso en sus tickets de abordar.
3. Ampliación de beneficios para los usuarios en casos de retrasos o suspensión de vuelos por parte de las aerolíneas, entre otros.
3. Agenciamiento turístico;
4. Transporte turístico;
5. Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones;
6. Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes;
7. Guianza turística;
8. Centros de turismo comunitario;
9. Parques temáticos y atracciones estables; y,
10. Balnearios, termas y centros de recreación turística.

8.7. Acciones de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo, conforme sus atribuciones constitucionales y legales cumple su rol de la siguiente manera:

Si la actuación no es de oficio si no por queja; se realiza primero un análisis previo de admisibilidad conforme a la reglamentación interna de la DPE; la que básicamente comprende dos puntos:

El primero, aplicará, si el reclamo proviene de una persona usuaria de los servicios turísticos como destinataria final; es decir, que su adquisición o consumo no tenga finalidad de negociación, sino que está destinada únicamente para fines personales y de su entorno familiar o social.

El segundo, es verificar si se ha agotado la vía de gestión previa, ante el proveedor del servicio turístico y posteriormente ante el órgano gubernamental rector de la política pública del sector de la actividad turística, para defender los derechos de las personas usuarias de los servicios turísticos.

8.8. Mecanismos de Regularización de Establecimientos Turísticos

Con base en lo dispuesto en la Ley de Turismo reformada mediante la “Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo”, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 525 de 25-mar-2024, son actividades turísticas las que constan en el artículo, mismas que se detallan a continuación:

1. Alojamiento;
2. Alimentos, bebidas y entretenimiento;

El Art 8 de la Ley de Turismo dispone que “Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigente...”.

El procedimiento para registro de turismo y otros trámites se lo realiza a través de las plataformas institucionales a nivel nacional, con excepción de la ciudad de Quito, cuyo GAD cuenta con la atribución de emitir el Registro de Turismo, y la Licencia Única de Actividades Económicas, equivalente a la LUAF.

8.9. SITURIN: Sistema de Turismo Inteligente

La plataforma Sistema de Turismo Inteligente (SITURIN) permite un acceso ágil a los trámites de registro, recategorización, reclasificación, actualización, reingreso e inactivación de establecimientos turísticos. El procedimiento se ejecuta de la siguiente manera:

Los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con los pasos y requisitos vigentes para obtener el registro de turismo, procedimiento que toma entre 10 a 45 minutos aproximadamente, dependiendo de la actividad y categoría. El trámite puede hacerse desde cualquier tipo de dispositivo móvil como celular, tablet, o computadores con conexión a Internet.

Cada documento que se emita a través de la plataforma tendrá un código QR, que permitirá la validación y autenticación de la información del establecimiento. Dicho documento se envía directamente al correo electrónico del prestador del servicio turístico.

Los documentos que se soliciten para obtener el registro se deberán presentar cuando se realice la

Pasos para obtener el registro de turismo*



*A nivel nacional, excepto Distrito Metropolitano de Quito quien cuenta con su propio proceso.

Fuente: Dirección de Acreditación y Control. Mintur, 2024.

inspección. La inspección se solicitará y agendará en la misma plataforma, hasta 60 días laborables tras la emisión del certificado, cuando se trate del registro, y hasta 30 días laborales, cuando se trate de reclasificación y recategorización. Es importante recordar que todos los procesos habilitados en el SITURIN no tienen costo.

Para conocer más sobre la plataforma SITURIN ingrese a: siturin.turismo.gob.ec/login

En dicho enlace encontrará un manual de usuario y un video tutorial que le servirán de guía para acceder a los trámites de acreditación turística.

nocer los procedimientos, que serán publicados en las páginas institucionales de las autoridades competentes.

8.10. SIETE: Sistema de Información Estratégica para el Turismo en el Ecuador

Es una plataforma diseñada para la acreditación de guías de turismo a nivel continental y la provincia de Galápagos, disponible las 24 horas. El interesado crea su usuario y contraseña, realiza el trámite correspondiente y pago en línea. Posterior a lo indicado, el Ministerio de Turismo y la Autoridad Ambiental (Parque Nacional Galápagos) según el caso, envía la credencial digital.

Para mayor información el usuario puede revisar los manuales según corresponda continente o Galápagos en el siguiente enlace: siete.turismo.gob.ec

Al constituirse la guianza turística en una actividad turística, los interesados a más de contar con la acreditación de guía, en la clasificación que corresponda, de acuerdo con los requisitos establecidos en la reglamentación vigente, deberán acceder al registro de turismo y LUAF, para lo cual deberán co-



Capítulo IX

ACCIONES REALIZADAS SEGURIDAD VIAL



9. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD VIAL

9.1. Antecedentes

La seguridad vial es fundamental para el desarrollo del turismo. Para este fin es necesaria la implementación de medidas de seguridad y campañas de comunicación que abarquen temas como: prácticas de conducción responsable, protección a los turistas, capacitación al personal de servicio, entre otras.

Para el efecto, las condiciones de las vías terrestres en los destinos turísticos deben ser seguras y adecuadas para el tráfico. Esto incluye un buen mantenimiento, señalización clara y medidas para prevenir accidentes en áreas de riesgo; en el mismo sentido, el transporte público es una forma común de desplazamiento para los turistas, por lo que es importante que los vehículos de transporte público (incluido el interprovincial) y turístico estén en buen estado, que los conductores estén capacitados y que se implementen medidas de seguridad, como el

uso permanente de cinturones de seguridad y protocolos de emergencia. Esto incluye inspecciones regulares, mantenimiento adecuado y la adopción de medidas de seguridad para los pasajeros.

9.2. Contexto Actual

En el país, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, es la entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal, de ejecución y gestión de infraestructura estatal; implementa, controla y evalúa la política pública, fortaleciendo los servicios e infraestructura de transporte seguro y obra pública sostenible.

Así también, la Agencia Nacional de Tránsito, tiene por misión contribuir al desarrollo del país a través de la planificación, regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial cumpliendo con los principios de equidad, de inclusión, libre movilidad y desarrollo sostenible.

9.3. Acciones afirmativas ejecutadas en el ámbito de Seguridad Vial

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado en Seguridad Vial

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOB) Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Información en tiempo real del estado de las vías.	Informa en su plataforma digital el estado de las vías en tiempo real a turistas y ciudadanía en general: https://www.ecu911.gob.ec/consulta-de-vias/ https://mtopdpim.maps.arcgis.com/apps/dashboards/b65c17525014454aafd09cb450b3aa08
Ministerio de Turismo Ministerio de Transporte y Obras Públicas	Conectividad en el país por vías estatales	Mapeo de 145 vías que conducen de manera relacionada, hacia los atractivos turísticos jerarquizados del país.
Agencia Nacional de Tránsito	Mesa de seguridad vial previa a feriados	Mecanismos de coordinación interinstitucional por parte de las instituciones encargadas del control y regularización vial; antes y después de cada feriado, para articular e informar las acciones con la finalidad de garantizar el desplazamiento de turistas y ciudadanía en general por las vías del país.
Agencia Nacional de Tránsito, Policía Nacional, Comisión Nacional de Tránsito, GAD Municipales y Metropolitanos	Control en terminales terrestres	Operativos de control interinstitucional; presencia de brigadistas provinciales de la Agencia Nacional de Tránsito, quienes vigilan el cumplimiento de la normativa legal vigente en terminales terrestres de todo el país.

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio de Transporte y Obras Públicas (SPPAT)	Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT)	El Servicio de Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT), está adscrito al Ministerio de Transporte y Obras Públicas; brinda protección a usuario (nacionales y extranjeros) que sufren algún accidente en la red vial estatal a través de asistencia económica en la red vial estatal.
Agencia Nacional de Tránsito Ministerio de Turismo	Acciones interinstitucionales que propendan al cuidado de pertenencias en transporte interprovincial terrestre	Lineamientos emitidos por el Ministerio de Turismo hacia gerentes de terminales terrestres, operadores de transporte terrestre interprovincial e intraprovincial, con la finalidad de reducir hurtos, robos y demás delitos que puedan suscitarse en Unidades de transporte Interprovincial. Los GAD que tengan a su cargo terminales terrestres, implementan planes de acción de control de armas mediante detectores de metal u otra tecnología que permita la eficaz detección de armas blancas o de fuego en usuarios o equipaje, esto ayudará a mitigar que los delincuentes usen los terminales terrestres para su embarque con porte de armas y posteriormente atracar a los usuarios en el trayecto, que eventualmente podrían ser turistas.

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos, 2024.

9.4. Información en tiempo real de la red vial estatal

El Ecuador cuenta con el repositorio de información de estado de las vías emitido por el SIS ECU 911, el cual está disponible a través del siguiente enlace: www.ecu911.gob.ec/consulta-de-vias

Actualmente, está habilitada una herramienta de acceso público denominada “Cuadro de mando de ArcGIS- Plataforma de Mapeo y analítica”, que permite reflejar el estado de la Red Vial Nacional en tiempo real, lo que representa un mecanismo de información para turistas, así como para la ciudadanía en general.

Al momento, la Red Vial Estatal a cargo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas es de 9823,92 km.

El detalle de la información que se encuentra se encuentra disponible, a través del siguiente enlace:

mtopdpim.maps.arcgis.com/apps/dashboards/b65c17525014454aafd09cb450b3aa08

El Ministerio de Transporte y Obras Públicas, además, publica diariamente el estado de la Red Vial Estatal, en la página web: www.obraspublicas.gob.

ec y a través de sus redes sociales X, Facebook; y, también genera el boletín diario de eventos o situaciones peligrosas presentes.

9.5. Vías Estatales y Atractivos Turísticos

El país cuenta actualmente con 145 vías estatales que conducen a los usuarios hacia los atractivos turísticos identificados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados y por el Ministerio de Turismo.

A junio de 2024, se cuentan con 874* atractivos turísticos a nivel nacional.

A continuación, se muestra el “Mapa de vías estatales en relación a los atractivos turísticos”:

9.6. Mesa de Seguridad Vial Previa y Post Feriados Nacionales

Dentro de las coordinaciones interinstitucionales que se desarrollan de manera previa a los feriados, se encuentra la Mesa de Seguridad Vial, liderada por la Agencia Nacional de Tránsito, en la que participan varias instituciones del Estado y entes de control a nivel nacional y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En este espacio, se analizan, coordinan e implementan estrategias con el objetivo de reducir la siniestralidad en el país y se establecen

Mapa de vías estatales en relación a los atractivos turísticos



Fuente: Ministerio de Turismo, 2024.

*Nota técnica: el inventario de atractivos se actualiza cada 30 días.

mecanismos de seguridad ciudadana en las vías del país. Se realiza además la reunión post feriado con las entidades referidas para la revisión de los resultados obtenidos en los controles realizados

La Agencia Nacional de Tránsito, también realiza y coordina la ejecución de brigadas en los feriados nacionales que tienen como objetivo prevenir siniestros de tránsito, supervisar los documentos habilitantes de las operadoras de transporte y garantizar el derecho constitucional de libre movilidad de las personas.

Las Brigadas de Control en los feriados se efectúan a nivel nacional mediante las Direcciones Provinciales de la Agencia Nacional de Tránsito, con el apoyo de la Comisión de Tránsito del Ecuador, Policía Nacional, y los GAD Municipales y Metropolitanos con atribuciones en materia de Tránsito.

9.7. Control en Terminales Terrestres a Operadores de Transporte Público Interprovincial e Intraprovincial

Los brigadistas provinciales de la Agencia Nacional de Tránsito, distribuidos a nivel nacional, verifican el cumplimiento de la normativa legal vigente por parte de las Operadoras de Transporte Público In-

terprovincial e intraprovincial, respecto a los títulos habilitantes; por ejemplo, se revisa la vigencia de la matrícula, licencia y Revisión Técnica Vehicular – RTV, y el cumplimiento de ruta y frecuencia.

Los brigadistas de la ANT también tienen la misión de estar en contacto con la ciudadanía, para llevar a cabo una vigilancia conjunta y efectiva respecto a las tarifas autorizadas, cumplimiento a las normas de seguridad vial, denuncias de incumplimientos y calidad de servicio.

9.8. Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT)

El Servicio Público -SPPAT- es una institución pública que protege económicamente a todo ciudadano independientemente de su categoría migratoria, ya sea conductor, pasajero o peatón, que sufra lesiones o fallezca en un accidente de tránsito causado por la circulación de un vehículo a motor en el Ecuador.

Fue creado mediante Decreto Ejecutivo No. 805, publicado en el Registro Oficial No. 635 del 25 de noviembre de 2015.

La tasa del SPPAT se recauda dentro del pago calendarizado de la matrícula vehicular que se realiza a través de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

El objetivo del SPPAT corresponde a una política orientada para salvaguardar la integridad física de los pasajeros. Tiene la misión de brindar un servicio de calidad que proteja económicamente a las víctimas de siniestros de tránsito, hasta 5.000 dólares (en caso de fallecimiento).

Beneficios:

- Protege a todas las víctimas de un accidente de tránsito, con independencia de las causas del mismo.
- No tiene límite respecto al número de personas que pueden recibir las protecciones a consecuencia de un mismo siniestro de tránsito.
- Cada persona tiene los mismos montos de protección por cada siniestro.
- No es necesario el pronunciamiento de una autoridad para que la víctima sea atendida.
- Todas las personas que circulan en vehículos por la red vial del territorio ecuatoriano están protegidas, a pesar de no haber pagado la tasa SPPAT.

en terminales terrestres”, los mismos que incorporan acciones de prevención y protección dirigidas a:

- Administración de los terminales terrestres.
- Operadoras de transporte público interprovincial e intraprovincial.
- Autoridades de control.
- Coordinación y apoyo por parte de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo.

Esquema en el caso de accidentes de tránsito



Fuente: SPPAT.

9.9. Acciones Interinstitucionales que Propenden al Cuidado de Pertenencias en Transporte Interprovincial Terrestre

Con la finalidad de propender un entorno seguro para los turistas durante su experiencia recorriendo el país en transporte interprovincial terrestre, por todo el territorio nacional, el Ministerio de Turismo emitió los “Lineamientos para la Implementación de mecanismos de seguridad y autoprotección de los turistas que hacen uso de los servicios de transporte



Capítulo X

ACCIONES REALIZADAS GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES Y SOSTENIBILIDAD



10. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES Y SOSTENIBILIDAD

10.1. Antecedentes

La gestión del riesgo de desastres en el contexto de turismo, es un elemento esencial para proteger a los turistas, la infraestructura, la economía y la reputación de los destinos turísticos, al tiempo que se fomenta la resiliencia y la sostenibilidad; considerando además, que nuestro país, por su ubicación geográfica y varios elementos afines a esta, es considerado un destino multiamenazas.

La gestión de riesgos, a través de la implementación de mecanismos de reducción y mitigación de riesgos, permitirá minimizar el daño a estas infraestructuras, salvaguardándolas así como también, la economía local y la vida, en virtud que los desastres pueden interrumpir el normal funcionamiento de las actividades turísticas, y promoverá que los destinos estén mejor preparados contando con mecanismos de respuesta ante la ocurrencia de un desastre en el que puedan estar involucrados los turistas.

10.2. Contexto Actual de Gestión de Riesgos de Desastre y Sostenibilidad

La Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 389, dispone:

“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 (...)”.

En el país, el ente rector de la política pública de gestión de riesgo de desastres es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

En enero del año 2024, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres, lo que se convierte en un hito para el país al contar con un marco legal que regule el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, además de cumplir con los estándares estipulados en el Marco de Sendai – ONU para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, con enfoque en prevención y mitigación, mas no solamente de reacción.

La ley plantea que el ente rector de la gestión de riesgos, en coordinación con la institución líder de

la planificación nacional y demás actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Integral del Riesgos de Desastres, elaboren la política nacional de largo plazo para la gestión integral del riesgo de desastres.

A nivel nacional se establecen 3 estructuras de gobernanza: Comité Nacional de Reducción de Riesgos, un Comité de Operaciones de Emergencia y el Comité Nacional de Recuperación y Reconstrucción post desastre.

A nivel desconcentrado se establecen las siguientes estructuras:

Comités territoriales para la gestión integral del riesgo de desastres; Comités de recuperación y reconstrucción locales; y la inclusión de la Gestión de Riesgos en el ordenamiento territorial. La finalidad de estas estructuras es articular y ejecutar las acciones que permitan comprender, prevenir y mitigar el riesgo, estar preparados para responder y reducir las posibles pérdidas humanas y económicas, así como tener la capacidad para recuperarse de los efectos ocasionados por los desastres.

Además, esta ley que incluye una sección específica sobre los Sistemas de Alerta Temprana (SAT), atendiendo las iniciativas globales lideradas por las Naciones Unidas, por las que se debe impulsar que en un lapso de 5 años, *“cada persona esté protegida por sistemas de alerta temprana SAT”.*

Esta ley incluye una sección específica sobre los SAT, en la que se norma las declaratorias de estado de alerta y se fortalece la coordinación y funcionamiento de los diferentes niveles de Comité de Operaciones de Emergencia – COE. De igual manera, esta ley propone un sistema de financiamiento para la gestión integral de riesgos de desastres, además de instrumentos de gestión financiera para cada una de sus fases.

Adicionalmente, se plantea la complementariedad entre la gestión del riesgo de desastres, la gestión ambiental, la mitigación y adaptación al cambio climático, para lo cual el ente rector de planificación deberá ser el encargado de incluir estos enfoques y sus interrelaciones en la planificación del desarrollo nacional.

10.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Gestión de Riesgo y Sostenibilidad

gos. Estos se estructuran y funcionan en una comunidad, en un área geográfica definida y de acción específica.

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado / Gestión de Riesgos

Entidad responsable	Producto / acción	Breve descripción
Secretaría de Gestión de Riesgos	Sistemas de Alerta Temprana.	Tecnología que permite el monitoreo de amenazas por inundaciones, tsunamis, o erupción volcánica. INFORMACION DEL SAT VOLCANES: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-ZPfiA_9khM0Kt65AD7jFY4pSBGAYhHm/edit#gid=81601235 INFORMACION DEL SAT TSUNAMIS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IHjFMLc_S5RRH-A8VnnLGxLkWaH7z-5r/edit#gid=2078222280
Secretaría de Gestión de Riesgos/ MINTUR	Visualizador de Mapas de amenazas vs atractivos turísticos	Geoportal que permite identificar atractivos turísticos en zonas de riesgo, disponible en: https://n9.cl/dhwhf35
Secretaría de Gestión de Riesgos	Monitoreo de Amenazas	Emisión de reporte de amenazas y ocurrencia de eventos adversos Informes de Situación (SitRep) por emergencias y desastres en Ecuador: https://www.gestionderiesgos.gob.ec/informes-de-situacion-actual-por-eventos-adversos-ecuador Reportes de monitoreo de amenazas y eventos peligrosos: https://www.gestionderiesgos.gob.ec/reportes-de-monitoreo-de-amenazas-y-eventos-peligrosos/
Secretaría de Gestión de Riesgos	Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y activación del Comité de Operaciones de Emergencias	Mecanismo nacional que permite la gestión de riesgos y amenazas así como la atención y respuesta a eventos adversos.
Secretaría de Gestión de Riesgos	Coordinación para la respuesta ante eventos adversos	Descentralización para la coordinación de respuesta ante eventos adversos.
Secretaría de Gestión de Riesgos	Preparación y Respuesta	Evaluación inicial, registros de afectados y damnificados.

Fuente: Ministerio de Turismo, 2024.

10.4. Comités Comunitarios de Gestión de Riesgo

Los Comités Comunitarios de Gestión de Riesgos, son organismos comunitarios que integran el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos.

Entre los objetivos de estos comités de gestión de riesgos comunitarios están, el fortalecer y desarrollar las capacidades de la comunidad en gestión de riesgos con enfoque a reducción, prevención, autoprotección y articulación para la respuesta.

Actualmente, el país cuenta con 95 Comités Comunitarios de Gestión de Riesgos, conformados a través del programa de *“Fortalecimiento Del Sistema Nacional De Alerta Temprana: Desbordamiento de Ríos en Cuencas Priorizadas y Tsunamis”*.

Estos comités están en la capacidad de:

- 1. Incrementar el conocimiento de la comunidad sobre los riesgos, amenazas y medidas de protección, prevención y reducción de vulnerabilidades;
- 2. Incrementar las capacidades de la comunidad para responder ante la ocurrencia de un evento peligroso;
- 3. Impulsar la disminución de la vulnerabilidad de la comunidad ante las distintas amenazas;
- 4. Promover la participación ciudadana;
- 5. Promover la cultura de prevención y reducción de riesgos en toda la comunidad.

Los comités comunitarios de gestión de riesgos son necesarios para el fortalecimiento de capacidades en territorios con alto impacto turístico, de manera que se puedan articular acciones que protejan a los turistas, garanticen la preparación y respuesta ante emergencias, y promuevan entornos seguros y confiables para los visitantes y la comunidad local.

10.5. Sistemas de Alerta Temprana

Los Sistemas de Alerta Temprana (SAT) son herramientas diseñadas para anticipar y reaccionar ante la ocurrencia de un evento adverso de manera eficaz y eficiente. Estos sistemas tienen varias funciones y propósitos, que permiten monitorear continuamente amenazas, a través de sensores y tecnologías avanzadas para detectar señales de peligro.

Además, utilizan datos recolectados y modelos predictivos para anticipar desastres antes de que ocurran o para estimar su intensidad y alcance. Estos sistemas emiten alertas o avisos a las autoridades y a la población en riesgo.

Los Sistemas de Alerta Temprana, también se utilizan para educar y sensibilizar a las comunidades sobre los riesgos y cómo actuar en caso de una emergencia; de esta manera, se prepara a la población y se propende a reducir el pánico.

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos tiene como responsabilidad emitir la alerta por 3 Sistemas nacionales: SAT Volcanes, SAT Tsunami, SAT Inundaciones por rompimiento de represas y desbordamiento de ríos priorizados

SAT Volcanes: Cubre las zonas con amenaza del

volcán Cotopaxi y Tungurahua, con cobertura para las provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Pichincha y Tungurahua con un total de 27 sirenas que son parte de este SAT.

Sistemas de Alerta Temprana Volcán instaladas y operativas por cantón

Provincia	Cantón	Total sirenas
Chimborazo	Guano	1
	Penipe	3
Cotopaxi	Latacunga	8
	Salcedo	2
Pichincha	Quito	3
Tungurahua	Baños	4
	Patate	3
	Pelileo	2
	Píllaro	1
Total		27

Fuente: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2024.

SAT Tsunami: Cubre las zonas con amenaza tsunami-génica en el perfil costanero y la región insular. Cuenta con cobertura para las provincias de El Oro, Esmeraldas, Galápagos, Manabí, Santa Elena y Guayas, con un total de 152 sirenas instaladas y operativas.

Sistemas de Alerta Temprana por Tsunami instaladas y operativas por cantón

Provincia	Cantón	Total sirenas
El Oro	El Guabo	1
	Huaquillas	3
	Machala	6
	Santa Rosa	1
Esmeraldas	Atacames	8
	Eloy Alfaro	3
	Esmeraldas	9
	Muisne	11
	Río Verde	5
	San Lorenzo	1
Galápagos	Isabela	1
	San Cristóbal	2
	Santa Cruz	2

Fuente: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2024.

Provincia	Cantón	Total sirenas
Guayas	Guayaquil	4
	Playas	8
Manabí	Jama	3
	Jaramijó	1
	Jipijapa	1
	Manta	14
	Pedernales	7
	Portoviejo	4
	Puerto López	7
	San Vicente	6
	Sucre	8
Santa Elena	La libertad	2
	Salinas	10
	Santa Elena	24
Total		152

Fuente: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2024.

SAT Inundaciones por rompimiento de represas y desbordamiento de ríos cuencas priorizadas: Cubre las zonas expuestas a inundaciones por desbordamiento en las zonas expuestas por:

- Represa La Esperanza
- Represa Poza Honda
- Represa Río Grande
- Río Carrizal - influencia de Represa La Esperanza
- Río Chone
- Río Daule - influencia de la represa Daule Peripa
- Río Grande (influencia represa río Grande)
- Río Portoviejo (Influencia Represa Posa Honda)
- Río Portoviejo (Influencia Represa Posa Honda)
- Río Portoviejo y Río Chico

Este SAT cubre las zonas expuestas a la amenaza por inundación por las represas y ríos descrito anteriormente en las provincias de Guayas y Manabí, con un total de 26 sirenas.

A la fecha se cuenta con las 26 sirenas que cubren zonas priorizadas en las cuencas de los ríos y represas

indicadas, sin embargo, a nivel nacional no se cuenta con un SAT que cubra toda la amenaza por inundaciones por desbordamiento de otros cuerpos hídricos incluyendo a ríos, quebradas, canales entre otros.

Sistemas de Alerta Temprana por inundación por las represas y ríos instaladas y operativas por cantón

Provincia	Cantón	Total sirenas
Guayas	Guayaquil	1
Manabí	Bolívar	2
	Chone	6
	Chone	1
	Mejía	1
	Pichincha	1
	Portoviejo	8
	Rocafuerte	1
	Santa Ana	4
	Tosagua	1
Total		26

Fuente: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2024.

10.6. Visualizador de Mapas de Amenazas vs Atractivos Turísticos

Este producto ha sido desarrollado para el Ministerio de Turismo con el apoyo de la Secretaría de Gestión de Riesgos en el que se pueden visualizar los atractivos turísticos registrados y las amenazas presentes en el siguiente enlace:

sgrportal.gestionderiesgos.gob.ec/portal/apps/dashboards/dbba0978e7b24fb89bc0c4ecb873f00d

El visualizador se actualiza de manera recurrente conforme se ingresa información de los atractivos turísticos.

10.7. Monitoreo de Amenazas

La Dirección de Monitoreo de Eventos Adversos en Ecuador emite informes diarios sobre amenazas y eventos peligrosos, así como informes de Situación (SitRep) durante emergencias y desastres, los cuales están disponibles en su página web a través de los siguientes links:

Informes de Situación (SitRep) por emergencias y desastres en Ecuador:

www.gestionderiesgos.gob.ec/informes-de-situacion-actual-por-eventos-adversos-ecuador

Reportes de monitoreo de amenazas y eventos peligrosos:

www.gestionderiesgos.gob.ec/reportes-de-monitoreo-de-amenazas-y-eventos-peligrosos/

10.8. Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y Activación del Comité de Operaciones de Emergencias

Para la preparación y respuesta en casos de eventos adversos, se activa el Comité de Operaciones de Emergencias COE, en cada nivel territorial, cuya estructura se establece en el Manual del COE vigente.

En esta estructura se encuentra el Ministerio de Turismo como parte de la Mesa Técnica de Trabajo 6 (cantonal, provincial y nacional). Para tal efecto, se cuenta con los delegados oficiales a las reuniones de la MTT 6, lideradas en el nivel nacional por el Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca – MPCEIP y de igual manera sus dependencias territoriales participan de las reuniones en cada jurisdicción.

10.9. Coordinación de respuesta ante eventos adversos

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

En caso de que, por el evento, las capacidades lo-

cales se vean sobrepasadas, es 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 se enmarca en lo dispuesto en el Manual del Comité de Gestión de Riesgos, en concordancia con el Sistema de Comando de Incidentes establecido localmente para la coordinación de operaciones de respuesta incluyendo las capacidades se sobrepasen.

10.10. Preparación y Respuesta

Para la gestión de una respuesta oportuna a la población afectada por un evento adverso de origen natural o antrópico, existen las siguientes herramientas:

10.10.1. Evaluación Inicial de Necesidades

La Secretaría de Gestión de Riesgos mediante Resolución SNGRE-004-2019 del 10 de enero 2019, emitió la “Metodología de Evaluación Inicial de Necesidades por Eventos Peligrosos”, que tiene por objeto el generar registros específicos de afectados y damnificados; información que sirve de base para la atención humanitaria a través de programas y estructuras estatales, como el Sistema de Protección Social y a través de la cual también se puede determinar afectaciones a la infraestructura turística.

10.11. Acciones afirmativas ejecutadas en el ámbito de sostenibilidad en el contexto de la actividad turística

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado en el ámbito de la Sostenibilidad

Entidad responsable	Producto / acción	Breve descripción
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica	Facilidades con fines recreativos en las Áreas Naturales Protegidas.	Mecanismos para establecer las facilidades turísticas en áreas protegidas, considerando y mitigando los impactos de la construcción en las zonas destinadas a servicios y facilidades turísticas dentro de las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado.
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica/Ministerio de Turismo	Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP)	Régimen jurídico aplicable al ejercicio de actividades turísticas dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado. Coordinación interinstitucional para varios puntos concurrentes con Ministerio de Turismo.

Entidad responsable	Producto / acción	Breve descripción
Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.	Recomendaciones de conducta y convivencia para el turista en el SNAP.	Normas de comportamiento para visitantes en áreas naturales protegidas que se disponen para garantizar la conservación del ecosistema frágil.

Fuente: Ministerio de Turismo, 2024.

Visitantes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (2015- 2023)

Áreas Protegidas	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
A.N.R. EL BOLICHE	34940	38139	47874	45538	52225	24611	31315	27778	32048	334468
A.N.R. ISLA SANTAY	483832	343979	278340	118331	138280	25711	54766	60242	37182	1540663
A.N.R. PLAYAS VILLAMIL	652									652
P.N. CAJAS	63904	72977	78954	83748	82492	53103	58924	76175	117715	687992
P.N. CAYAMBE-COCA	36989	54681	53055	65036	49416	15772	34768	19928	10076	339721
P.N. COTOPAXI	142116	121092	169702	233181	205430	159255	235172	195297	113776	1575021
P.N. LLANGANATES	16770	16877	16643	13512	15091	10835	16140	10952	9419	126239
P.N. MACHALILLA	206337	140423	186363	214398	271837	39415	104279	155346	127028	1445426
P.N. PODOCARPUS	13772	16394	13576	16464	13486	7550	9681	12666	7100	110689
P.N. SANGAY	16468	19512	16361	10467	16632	14422	15028	12036	9514	130440
P.N. YACURI	1564	2212	2302	2969	2198	2442	2256	2243	2722	20908
P.N. YASUNI	12211	11090	11692	13159	11213	1978	2899	9303	9441	82986
P.N. COTACACHI CAYAPAS	188459	200595	203463	209121	211628	98547	192475	195530	198988	1698806
P.N. GALÁPAGOS				29348						29348
P.N. SUMACO NAPO GALERAS	180	139	170	135	113	64	64	116	137	1118
R.B. EL QUIMI		38	57	55	52		7	33	37	279
R.B. LIMONCOCHA	8893	8378	8051	7614	8821	4492	8801	10953	15858	81861
R.E. ANTISANA	43897	51170	46223	51685	58244	44104	68174	48531	55896	467924
R.E. EL ANGEL	10962	11751	7998	7882	6266	4275	5231	3507	5363	63235
R.E. LOS ILINIZAS	21613	118178	97675	119795	86361	84376	103354	79357	81255	791964
R.E. MACHE-CHINDUL	5312	4243	4516	3239	3124	330	234	1785	4167	26950
R.E. MANGLARES CHURUTE	3075	2069	1576	2057	1444	558	717	1103	1158	13757
R.G. PULULAHUA	169592	154305	158024	114943	147216	66170	95423	98255	96677	1100605
R.P.F. CHIMBORAZO	93811	95800	127853	123759	109480	60759	103176	90737	103819	909194
R.P.F. CUYABENO	17072	15662	15833	16811	17404	2843	1	4158	233	90017
R.P.F.M.C PUNTILLA DE SANTA ELENA	334121	306092	324288	332946	264521	105753	277955	319382	327656	2592714
R.V.S. MANGLARES EL MORRO	22822	21512	15996	23048	20293	7501	7606	9177	8570	136525
R.V.S. PASOCHOA	17960	22585	20465	17694	15526	7683	11223	8760	7375	129271
R.V.S. CORAZÓN Y FRAGATAS	6871	3388	3805	4714	4540	1365	2104	2914	2143	31844
R.V.S.M.C. PACOCHE	7668	4221	6473	6751	7354	2948	4675	6996	8381	55467

Áreas Protegidas	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
R.B. COLONSO CHALUPAS	118	134	177	351	341	60	36	109	158	1484
R.B.M. GALÁPAGOS				5						5
R.E. ARENILLAS	3010	3734	1209	2984	1910	886	2517	1486	2275	20011
Total	1984991	1861370	1918714	1891740	1822938	847808	1449001	1464855	1396167	14637584

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2024.

10.12. Facilidades en Áreas Naturales Protegidas

De acuerdo a lo establecido en el artículo 28 numeral 10 del Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas, que indica: “Art. 28.- Los proyectos de investigación turística estarán dirigidos fundamentalmente a:

10.- Establecer las necesidades y los impactos de la construcción y existencia de obras de estructura que se destinen a servicios y facilidades turísticas dentro de las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE;”

En este sentido, El Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, a través del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, ha determinado que, para el desarrollo de la actividad turística en las Áreas Naturales Protegidas, a nivel continental, se cuente con facilidades necesarias, como las que se detallan en el siguiente cuadro:

10.13. Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP), emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 827 publicado en Registro Oficial Suplemento 672 de 19 de enero de 2016, establece el régimen jurídico aplicable al ejercicio de actividades turísticas dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE) y sus modalidades de operación; así como el otorgamiento de permisos ambientales de actividades turísticas dentro del PANE.

El desarrollo de actividades turísticas en las áreas que comprenden el Sistema Nacional de Áreas Protegidas dispone:

“Art. 25.- Acciones de control de la Dirección Provincial.- Para efectos del control de los niveles básicos de calidad en la prestación de las actividades y servicios turísticos permitidos en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, la Autoridad Ambiental Nacional, a través de sus Direcciones Provinciales y

en coordinación con la Autoridad Nacional de Turismo, está facultada para:

1. Informar a la Autoridad Nacional de Turismo sobre la suspensión provisional o cancelación definitiva del Permiso Ambiental de Actividad Turística, y sobre los incumplimientos que constituyan causal para la suspensión o cancelación del Registro de Turismo, según corresponda; y,
2. Los guardaparques, jefes de área y demás personal responsable del manejo y administración de las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, en protección de los usuarios de servicios turísticos, deberán suspender el desarrollo de una actividad turística en curso, en los siguientes casos:
 - a. Cuando una actividad turística sea realizada con un número de turistas superior al determinado en el Permiso Ambiental de Actividad Turística;
 - b. Cuando la actividad turística se realice sin contar con el equipo mínimo necesario para la realización segura de la actividad turística, que será determinado por la autoridad competente;
 - c. Cuando hubiere ingresado a una determinada área protegida por accesos no autorizados y determinados por la Autoridad Ambiental Nacional;
 - d. Cuando no cuente con las autorizaciones necesarias para la realización de la actividad turística, incluyendo al guía;
 - e. Cuando se realice una actividad turística en sitios de visita no autorizados por la Autoridad Ambiental Nacional, y definidos en el Plan de Manejo correspondiente.

“Art. 32.- Principios para el turismo. - El turismo en la provincia de Galápagos se basará en el fortalecimiento de la cadena de valor local y la protección del usuario de servicios turísticos, así como en los principios de sostenibilidad, límites ambientales, conservación, seguridad y calidad de los servicios turísticos. Se desarrollará a través de los modelos de turismo de naturaleza, ecoturismo, aventura y otras modalidades que sean compatibles con la conser-

vación de los ecosistemas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Régimen Especial de la provincia de Galápagos, este Reglamento y demás disposiciones aplicables.”

“DISPOSICIÓN GENERAL SEGUNDA.- Los equipamientos y dotaciones mínimas de las embarcaciones que operen en las áreas marinas, fluviales y lacustres del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE deberán sujetarse a los requisitos de operación y seguridad exigidos por la Autoridad Marítima Nacional, los tratados internacionales aplicables y a los estándares ambientales que determine la Autoridad Ambiental Nacional, así como a los parámetros de calidad turística establecidos por el Autoridad Nacional de Turismo.”

“QUINTA.- Las Autoridades Nacionales de Ambiente y Turismo coordinarán las acciones de seguridad de los visitantes en las áreas naturales protegidas, que se desarrollarán con la cooperación institucional de todos los entes competentes para la prevención y atención de situaciones contingentes que pudieran afectar la integridad de visitantes del área del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE. El Plan de Manejo deberá contener los parámetros generales de seguridad para el cuidado de visitantes dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE.”

10.14. Prácticas y Protocolo de Conducta y Convivencia para el Turista en Áreas Naturales Protegidas

Normas de comportamiento de visitantes

Las normas de comportamiento para visitantes en áreas naturales protegidas están dispuestas para garantizar la conservación del ecosistema frágil que se encuentra en estas áreas, sin embargo, por su particularidad (ubicación, actividad, atractivos, servicios, entre otros) cada área protegida cuenta con disposiciones específicas para su administración, manejo y control, en sus respectivos planes de manejo y en la normativa específica contenida en el Reglamento Especial Turismo en Áreas Protegidas - RETANP.

El Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, ha determinado las normas generales que se aplican en zonas de alta visitación:

1. No alterar ni dañar el entorno: Los visitantes deben abstenerse de dañar la flora, fauna, suelo o cualquier otro componente del ecosistema. Esto incluye no recolectar plantas, no dejar basura, no hacer fuego fuera de áreas designadas y no perturbar a los animales.
2. No introducir especies no nativas: La introducción de especies no nativas puede causar gra-

ves daños al equilibrio ecológico del área protegida. Por lo tanto, está prohibido traer plantas, animales u otros organismos que no sean nativos del área.

3. Respetar los senderos designados: Caminar solo por los senderos marcados ayuda a minimizar la erosión del suelo y la perturbación de la vegetación. Los visitantes deben abstenerse de crear nuevos caminos o atajar, ya que esto puede causar daños significativos al ecosistema.
4. No molestar a la fauna silvestre: Los visitantes deben mantenerse a una distancia segura de los animales y abstenerse de alimentarlos, tocarlos o acosarlos de cualquier manera. Las interacciones humanas pueden causar estrés y perturbar los hábitos naturales de los animales.
5. Limitar el ruido y la actividad humana: En áreas naturales protegidas, se busca mantener un ambiente tranquilo y natural. Por lo tanto, los visitantes deben limitar el ruido, evitar el uso de dispositivos electrónicos con volumen alto y respetar las horas de silencio establecidas, especialmente durante la noche.
6. No recolectar recursos naturales: Está prohibido recolectar plantas, rocas, minerales u otros recursos naturales dentro del área protegida. Esto incluye la recolección de leña, flores, conchas marinas, entre otros, ya que estas acciones pueden tener un impacto negativo en el ecosistema.
7. No acampar en áreas no designadas: Para minimizar el impacto ambiental, generalmente se prohíbe acampar en áreas que no estén específicamente designadas para este propósito. Los visitantes deben respetar las zonas de acampada designadas y seguir las regulaciones establecidas para el campamento.
8. No usar vehículos motorizados fuera de las áreas designadas: El uso de vehículos motorizados puede causar daños significativos al suelo, la vegetación y la fauna. Por lo tanto, está prohibido conducir vehículos fuera de las carreteras o áreas designadas para este fin.
9. Realizar actividades permitidas, entre otras.

Estas normas de comportamiento tienen como objetivo principal proteger y conservar los valores naturales y culturales de las áreas protegidas, asegurando que puedan ser disfrutadas por las generaciones futuras. Es importante que los visitantes conozcan y respeten estas normas para minimizar su impacto negativo en el medio ambiente.

Facilidades turísticas en áreas naturales protegidas

Resumen de Infraestructura	Puntilla Santa Elena	Yasuni	Sangay Zona Baja	Playas Villamil	Pacocha	Mache Chindul	Los Ilinizas Zona Media y Baja	Manglares El Morro	Isla Santay	Yacurí
Baterías sanitarias	3	2	1	0	1	6	1	0	3	1
Viviendas guardaparques	1	8	1	0	0	0	0	0	1	1
Señalética	95	52	0	27	19	86	47	1000	22	1
Senderos	4	11	3	0	2	1	3	0	4	1
Cabañas	4	0	2	0	0	2	0	0	3	0
Casetas de sombra	0	0	8	0	1	1	0	0	2	1
Miradores	8	0	1	0	3	0	2	500	2	1
Centros de interpretación	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Parqueaderos	4	1	1	0	0	0	0	0	3	1
Guardianías	0	0	1	0	0	3	1	0	3	1
Chozones	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0
Restaurantes	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Refugios de alta montaña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garitas	1	0	1	0	1	0	1	0	6	0
Oficinas	2	2	1	0	1	0	0	1000	2	1
Sitios de camping	0	3	2	0	0	0	2	0	1	1
Fogones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Puentes	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1
Muelles	0	4	0	0	0	1	1	0	1	1
Áreas deportivas	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Bodegas	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Tiendas de artesanías	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Auditorios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
TOTAL	125	89	26	27	28	100	58	2500	67	13

Resumen de Infraestructura	Pululahua	Paschoa	Podocarpus	Limoncocha	El Ángel	Cotopaxi	Cotacachi Cayapas	Isla Corazón y Fragata	Cayambe Coca Zona Baja	El Boliche	Antisana	Sumaco Napo Galeras
Baterías sanitarias	3	4	7	1	0	5	3	0	100	3	3	11
Viviendas guardaparques	3	1	4	2	0	2	0	1	3000	1	3	10
Señalética	43	35	87	0	32	81	50	8	50	60	70	50
Senderos	5	5	10	1	1	3	2	2	0	5	6	3
Cabañas	2	0	6	0	0	3	0	0	0	13	0	0
Casetas de sombra	1	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Miradores	4	0	3	0	1	5	2	0	0	4	1	3
Centros de interpretación	0	1	2	0	0	1	1	1	0	2	1	0
Parqueaderos	0	1	2	1	1	10	2	0	0	3	4	10
Guardianías	5	4	1	1	2	3	7	0	5000	1	0	10
Chozones	5	4	2	0	0	1	0	0	0	9	1	0
Restaurantes	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0
Refugios de alta montaña	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Garitas	0	1	0	0	1	3	1	0	0	1	2	0
Oficinas	1	1	3	1	0	1	2	1	1500	1	2	1
Sitios de camping	1	1	2	0	0	2	0	0	0	3	0	0
Fogones	0	3	1	0	0	1	0	0	0	8	0	0
Puentes	0	3	2	0	0	4	1	0	0	2	1	0
Muelles	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
Áreas deportivas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bodegas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Tiendas de artesanías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditorios	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	74	64	137	8	41	130	71	15	9650	117	97	98

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2024.



Capítulo XI

ACCIONES REALIZADAS DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL



11. ACCIONES REALIZADAS EN EL ÁMBITO DE DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL

11.1. Antecedentes

El turismo debe respetar y promover los derechos humanos fundamentales, incluyendo la dignidad, el respeto y la igualdad. Esto asegura que todas las personas, independientemente de su origen, género, etnia, orientación sexual, discapacidad, sean tratadas con respeto y justicia.

Al integrar los derechos humanos en el turismo, se protege de manera integral a los usuarios de servicios turísticos, con énfasis en los grupos más vulnerables como las niñas, niños y adolescentes; las mujeres, las personas con discapacidades y las comunidades indígenas. Esto implica la prevención de prácticas como la explotación sexual, el trabajo infantil y la discriminación; así también, se fomenta una actividad turística inclusiva para grupos minoritarios.

Promover los derechos humanos y la inclusión social en la actividad turística, es crucial para construir una industria más ética, justa y sostenible. Esto beneficia no solo a los turistas, sino también a las comunidades anfitrionas y al medio ambiente.

El Código de Ética para el Turismo, en su Artículo 2, literal 2. Establece que: (...) *Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Así mismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos*.

De igual manera, se hace énfasis respecto al rol del

sector turístico en la prevención del cometimiento de delitos: "(...) *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*".

11.2. Contexto Actual

El Ecuador cuenta con la Ley Orgánica Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, publicada el 16 de febrero 2023. En su artículo 7, determina a las instituciones que conforman el "Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección a sus Víctimas" que corresponde al órgano máximo de coordinación de la implementación, ejecución, monitoreo, control, seguimiento y evaluación de la política pública de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes. El Ministerio de Turismo forma parte de este Comité Interinstitucional, a través del cual ejecuta acciones en materia de prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo; así como la prevención del Tráfico Ilícito de Migrantes y la Migración Riesgosa.

11.3. Acciones Afirmativas Ejecutadas en el Ámbito de Derechos Humanos e Inclusión Social

En la siguiente tabla se cuentan las acciones o productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado en el ámbito de derechos humanos e inclusión social:

Acciones y productos concurrentes desarrollados por entidades públicas del Estado / Derechos Humanos e Inclusión Social

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio del Interior, Ministerio de Turismo, Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de la Trata de Personas, Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección de sus víctimas.	Mecanismos de articulación interinstitucional para la prevención de la Trata de Personas con fines de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, en el contexto de viajes y turismo.	Operativos interinstitucionales aplicables en establecimientos para fortalecer la seguridad para niñas, niños y adolescentes.

Entidad responsable	Producto / Acción	Breve descripción
Ministerio del Interior, Ministerio de Turismo, Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de la Trata de Personas, Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección de sus víctimas.	Mecanismos de prevención Tráfico Ilícito de Migrantes	Operativos de control interinstitucional para la prevención del tráfico ilícito de migrantes y la migración riesgosa.
Ministerio de Turismo, Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos	Implementar experiencias relacionadas con turismo violeta	Enfoque de género en la actividad turística.
Ministerio de Turismo	Guía Recomendaciones para Mujeres Viajeras y +	Instrumento que coadyuva a que el viaje sea más seguro para mujeres y grupos minoritarios y grupos de atención prioritaria.
Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, Ministerio de Turismo	Desarrollo de mecanismos para implementar un turismo accesible.	Fortalecen el acceso al turismo a las personas con discapacidad.

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

11.4. Prevención de la Trata de Personas con fines de Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en el Contexto de Turismo

Varios organismos e instituciones nacionales e internacionales trabajan desde la década de los 90's a fin de establecer una plataforma de acción mundial,

buscando como objetivo la identificación de indicadores de riesgo, para disminuir la vulnerabilidad y aumentar la protección de niños, niñas y adolescentes, en el ámbito de viajes y turismo ante delitos como la Trata de Personas con fines de explotación sexual y el Tráfico Ilícito de Migrantes.

En el ámbito internacional, el Ecuador forma parte del Grupo de Acción Regional de las Américas

Acciones de articulación del Ministerio de Turismo

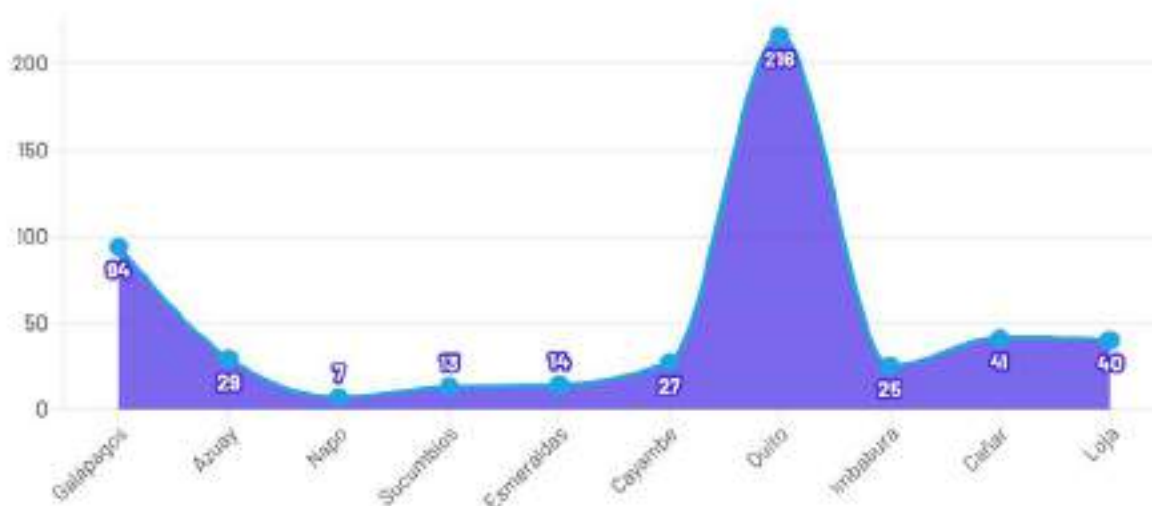


Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

- GARA, que fue creado para unir esfuerzos en la generación de mecanismos para la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico. Está integrado por los minis-

terios de turismo de 13 países de Centro y Suramérica (Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Guatemala, Perú, Paraguay, República Dominicana). Tiene como or-

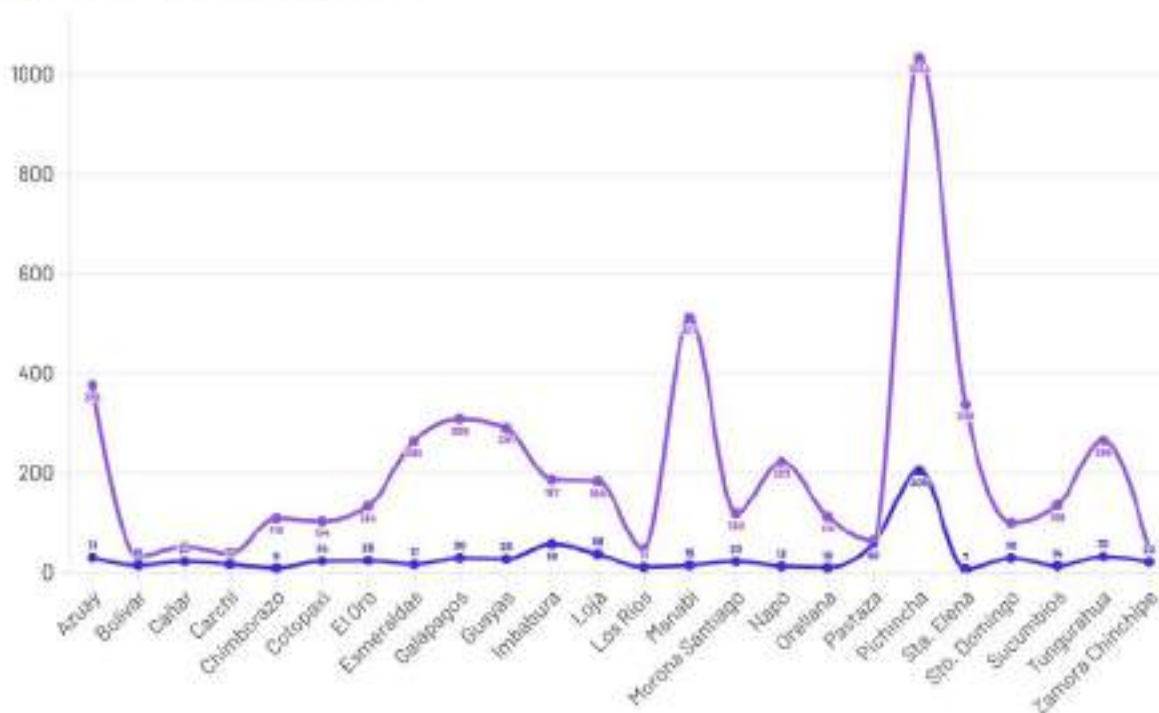
Personas sensibilizadas en el Código de Conducta de Prevención de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (PESNNA)



Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos, Mintur, 2024.

Establecimientos adheridos al Código de Conducta

■ Establecimientos adheridos ■ Total catastro



Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos, Mintur, 2024.

ganismos observadores al ECPAT¹ Internacional y el Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescentes (INN-OEA). Fue creado con el fin de unir esfuerzos para la generación de mecanismos para la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el sector turístico.

En el Ecuador, el Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de la Trata de Personas, Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección de sus víctimas, es el órgano máximo de coordinación para la implementación, ejecución, monitoreo, control, seguimiento y evaluación de la política pública de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, el mismo que está integrado por 13 instituciones del Estado, con representación de los entes rectores de: derechos humanos, salud pública, inclusión económica y social, educación, trabajo, movilidad humana, seguridad ciudadana y orden público, turismo, desarrollo y promoción de la información y comunicación, Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y representante de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

El Ministerio de Turismo, mediante la emisión del Acuerdo Ministerial NRO. 2022-014 publicado en el Registro Oficial N° 69 de fecha 25 de mayo 2022, expidió el *"Código de Conducta para la prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo, para prestadores de servicios de Alojamiento Turístico"*. Este instrumento tiene por objeto establecer las normas generales sobre el comportamiento responsable al que se someterán los prestadores de servicios de alojamiento turístico y sus trabajadores y cumplir las obligaciones que deberán ser aplicadas en sus establecimientos para prevenir y erradicar la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo.

Desde el año 2022, inició el proceso de socialización del Código de Conducta y la sensibilización sobre el cometimiento de la Trata de Personas con fines de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes a los prestadores de alojamiento turístico y gremios del sector.

A la fecha se cuenta con 506 personas sensibilizadas a nivel nacional que pertenecen al sector turístico; así mismo, a marzo 2024, se cuenta con 800 establecimientos que han suscrito su carta de compromiso para dar cumplimiento obligatorio a lo establecido en el Acuerdo Ministerial NRO. 2022-014.

11.5. Mecanismos de Prevención del Tráfico Ilícito de Migrantes

Con la finalidad de prevenir el Tráfico Ilícito de Migrantes, con el Ministerio del Interior se realizan operativos interinstitucionales, y a la par, se realizan actividades afines a la sensibilización del personal en los establecimientos de agenciamiento y operación turística a nivel nacional, con la finalidad de dar a conocer a los prestadores de servicios turísticos sobre la problemática y las consecuencias sobre el cometimiento de este delito.

11.6. Turismo Violeta

El Turismo Violeta busca promover la participación y liderazgo de las mujeres en el turismo, bajo condiciones de igualdad de género, considerando que el aporte de la mujer en las diferentes áreas de los sectores vinculados al turismo es muy significativo (el 45% del total de trabajadores son mujeres). El enfoque de género es estratégico para el desarrollo del turismo como tendencia mundial y como potenciador de la economía. Su aplicación en el desarrollo turístico abarca varias aristas tales como la producción y el consumo responsable, la seguridad, la gestión sostenible, la inclusión territorial - comunitaria, la cultura organizacional, la formación y educación, y el bienestar y salud de las mujeres.

En el Ecuador, en diciembre del año 2020 se emitió por la Secretaría de Derechos Humanos, la Política Pública denominada: *"ECONOMÍA VIOLETA: por los derechos económicos y una vida libre de violencia para las mujeres"*, esta política pública es un modelo económico que busca reducir las brechas de género en el ámbito social, salud y reproductivo, educativo y económico, estableciendo las mismas reglas de juego para mujeres y hombres, en procura del bienestar integral.

Con el fin de abordar el turismo violeta, el MINTUR, ha realizado pruebas piloto para diseñar, implementar y monitorear experiencias de turismo violeta e involucrar a iniciativas de turismo rural comunitario contando con el acompañamiento de agencias de viajes.

Contar con el liderazgo de mujeres dentro de la actividad turística, fortalece económicamente a las comunidades y permite el empoderamiento de la población local en el desarrollo turístico del destino, generando fuentes de empleo, y beneficios que podrían prevenir la migración de su territorio o el cometimiento de actos ilícitos.

11.7. Grupos LGBTQ+

La Secretaría de Derechos Humanos, a través de la Subsecretaría de Diversidades, impulsa el proceso

¹ ECPAT es una red global de organizaciones de la sociedad civil que trabaja para poner fin a la explotación sexual de niños. End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales).

de construcción de la primera herramienta de política pública, denominada Plan de Acción de Diversidades – PAD, orientada a la promoción de los derechos de las personas LGBTI+; y, a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación por orientación sexual y/o diversidad sexo-genérica.

11.8. Turismo Accesible

El 4 de diciembre de 2020 se suscribió el Acuerdo Ministerial Nro. 2020 - 047 que contiene la Política Pública de Turismo Accesible, documento que establece los lineamientos y acciones estratégicas que fortalecen el acceso al turismo a las personas con discapacidad, amparados en el Plan de Turismo 2030.

La *“Política Pública de Turismo Accesible 2030”* es un instrumento de coordinación entre los sectores públicos, privados, comunitarios, asociativos y academia para el desarrollo del turismo accesible en el Ecuador; bajo los principios de inclusión, accesibilidad, equidad y sostenibilidad (Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS), competitividad, gestión descentralizada y gobernanza colaborativa, que contribuyan al disfrute del turismo en igualdad de condiciones para todos.

La accesibilidad debe entenderse desde una perspectiva integral, ya que afecta a toda la cadena del turismo y no solamente a las personas con discapacidad, sino a toda la población, incluidas las personas con movilidad reducida, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas, personas con fracturas o lesiones temporales, entre otras.



Capítulo XII

***ESTRATEGIAS
INTERSECTORIALES
Y LÍNEAS DE ACCIÓN***



12. ESTRATEGIAS INTERSECTORIALES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

12.1. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Seguridad Ciudadana en Materia de Prevención y Control de Destinos

Tomando en cuenta que la seguridad ciudadana es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en Ecuador, es necesario que la gestión del Estado fortalezca los mecanismos de coordinación y de colaboración que permitan articular medidas prácticas para que la seguridad turística se consolide como un factor de protección y de promoción del desarrollo sustentable.

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Turismo, en coordinación con el Ministerio del Interior, Policía Nacional, y otras entidades competentes, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos

y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad.

En ese orden, es necesario promover los procesos de articulación, mediante la formulación de un plan que involucre a la Policía Nacional del Ecuador, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda.

La estrategia de trabajo en este ámbito, será la de impulsar la seguridad para los usuarios y prestadores de servicios turísticos, mediante el establecimiento de líneas de acción específicas a partir de las cuales se implementen programas, proyectos y actividades que promuevan medidas de prevención y control, dirigidas al sector turístico; vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento institucional.

12.2. Líneas de Acción del Pilar de Seguridad Ciudadana

Nº	Líneas de acción	Indicadores	Responsables	Marco normativo
1	Incrementar el número de convenios de interoperabilidad de los sistemas de videovigilancia y dar acompañamiento visual en destinos turísticos priorizados del país.	% de convenios generados en principales destinos turísticos / # Total de destinos turísticos priorizados	GAD Municipales SIS ECU 911	LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA Y DEL ESTADO Título IV DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Art. 23.- De la seguridad ciudadana. Decreto 214 de 28 de marzo de 2024 Resolución Número SIS-ECU-911-DG-2024-005 de 12 de agosto de 2024
2	Crear unidades de asistencia y acompañamiento al turista conformado por agentes de las entidades de control municipal y metropolitana. (aeropuertos, terminales terrestres, puertos, etc.)	# de Gobiernos Autónomos Descentralizados que cuenten con esta unidad / los GAD cantonales	GAD Municipales	Constitución de la República del Ecuador (Art. 264 numeral 6) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Artículo 30.2) Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (Artículo 54 literal n) Resolución CNC 001 de 2016

Nº	Líneas de acción	Indicadores	Responsables	Marco normativo
3	Incrementar los operativos de control e inteligencia policial de manera multidisciplinaria en los principales destinos turísticos	# de operativos ejecutados / # de operativos planificados	Ministerio del Interior Policía Nacional	Ley De Seguridad Pública y del Estado Art. 14.- De la inteligencia y contrainteligencia Art. 15.- De las funciones de la Secretaría Nacional de Inteligencia. Ley de Turismo Capítulo X Protección al Consumidor de Servicios Turísticos Art. 4.
4	Fomentar la participación ciudadana como eje de corresponsabilidad en la ejecución de las políticas y acciones que el Estado desarrolla para una convivencia social y pacífica; a través de la conformación y creación de comités comunitarios de gestión en los destinos turísticos.	# de comités comunitarios de gestión creados/ # de destinos turísticos priorizados	Ministerio del Interior Ministerio de Turismo	Ley Organica de Participación Ciudadana Título III Del Poder Ciudadano Art. 29.
5	Establecer mesas de trabajo anuales con los GADs, Gobierno Central y Comités Comunitarios de gestión (relacionados con actividades turísticas) para fortalecer la seguridad turística en sus territorios de manera articulada.	# de mesas realizadas / # de mesas programadas	GAD Provinciales GAD Municipales	Resolución Nro. 0001-CNC-2016 Art. 12 Numerales 3, 5 y 13 Art. 15, Numeral 2

Nº	Líneas de acción	Indicadores	Responsables	Marco normativo
6	Generar mesas de trabajo periódicas con las embajadas y consulados acreditados en el Ecuador con la finalidad de facilitar datos oficiales en materia de seguridad ciudadana, así como definir mecanismos de comunicación a sus conciudadanos, previo y durante su viaje a Ecuador.	# de mesas realizadas / # de mesas programadas	MINTUR MDI MREMH Misiones diplomáticas acreditadas en el País.	Ley de Seguridad Pública y del Estado Ley de Turismo Capítulo X Protección al consumidor de servicios turísticos Ley Orgánica de Movilidad Humana (Art. 59 Residente.)
7	Capacitar permanentemente en seguridad turística, idiomas, relaciones humanas y turismo inclusivo al personal de las diferentes instituciones, (Policía Nacional, Agentes de Control de los GAD municipales y metropolitanos) comunidades y empresas que tienen contacto directo con turistas (atención, áreas de recepción, tour operadores)	# de capacitaciones realizadas por año / #capacitaciones programadas	GAD Provinciales GAD Municipales Ministerio de Turismo Policía Nacional	Ley de Turismo Capítulo I Generalidades Art. 4- Literal e) Resolución Nro. 0001-CNC-2016 Art. 17, Numeral 6
8	Levantamiento y actualización de información de zonas y atractivos turísticos a ser entregados a Policía Nacional, con el objetivo de realizar el cruce de información con zonas de alta conflictividad y establecer estrategias de control del orden público y seguridad ciudadana	# de informes entregados de manera semestral a policía / # de informes planificados	Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales y Municipales. Academia (a nivel de apoyo).	Resolución Nro. 0001-CNC-2016 Art. 13 Numeral. 3

Nº	Líneas de acción	Indicadores	Responsables	Marco normativo
9	Emitir lineamientos hacia los GAD para que incorporen en sus Planes de Ordenamiento Territorial, mecanismos de prevención, protección al usuario de servicios turísticos y recuperación de espacios públicos para en el desarrollo de actividades turísticas.	# de GAD que incorporan en sus POD mecanismos de prevención, protección al usuario de servicios turísticos. /número total de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	Constitución de la República del Ecuador Art. 241 Art. 262, numeral 1 Art. 263, numeral 1 Art. 264, numeral 1 Art. 267, numeral 1 Código Orgánica de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización Art. 31, literal e Art. 41, literal d Art. 54, literal e
10	Capacitación a prestadores de servicios turísticos en mecanismos de actuación ante incidentes por robos y asaltos en establecimientos prestadores de servicios turísticos.	# de capacitaciones realizadas / # de capacitaciones programadas	Policía Nacional Mintur Sector Privado Academia (a nivel de apoyo).	Constitución de la República del Ecuador (Artículo 3, artículo 163, artículo 226) Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (Artículo 54 literal n, artículo 60 literal q, artículo 64) Ley Orgánica de la Policía Nacional (Artículo 4) Ley de Turismo (Artículo 4, artículo 16) Ley de Seguridad Pública y del Estado (Artículo 3, artículo 9, artículo 23)
11	Sensibilizar a la población y prestadores de servicios turísticos sobre el uso correcto y responsable de los medios digitales al momento de ofertar y adquirir servicios turísticos en el entorno digital.	1 Guía de buenas prácticas de seguridad y ciberseguridad a ser aplicadas por los prestadores y clientes de servicios de agenciamiento turístico. 1 Guía para la prevención del tráfico ilícito de migrantes, al utilizar las tecnologías de la información y comunicación como medio para perpetrar el delito.	Ministerio del Interior, Ministerio de Turismo; y, la academia y gremios de Turismo (a nivel de apoyo)	Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 23.- De la seguridad ciudadana.) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 17 Obligaciones del proveedor.) Código Orgánico Integral Penal (Art. 102, 173)

Nº	Líneas de acción	Indicadores	Responsables	Marco normativo
12	Remitir a las universidades que tienen carreras de turismo y afines, insumos para que se incorpore en sus mallas, temas relacionados con seguridad turística.	# de universidades informadas / # de universidades que ofertan carreras de turismo y afines	Mintur Academia	Constitución de la República del Ecuador (Art. 26 Educación) Ley de Turismo (Art 15 numeral 18, literal e del art. 4)
13	Conformar los observatorios de seguridad turística en destinos priorizados	# observatorios creados / # destinos priorizados	Ministerio de Turismo, Ministerio del Interior, Comités comunitarios de gestión en los destinos turísticos; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo).	Ley de Turismo (Art. 15 numeral 3)
14	Incorporar en el formulario de recepción de denuncias de la FGE, la variable "turista", para poder registrar delitos cometidos en contra de turistas.	# de actualización del formulario / # de formulario vigente	Fiscalía General del Estado EE	Ley Orgánica de Movilidad Humana (Art. 59 Residente.)
15	Generar un visualizador geográfico en el que se identifiquen las Unidades de Policía Judicial vs los destinos con mayor afluencia de turistas.	# de visualizador creado / # de destinos priorizados	Ministerio del Interior Policía Nacional	Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 23.- De la seguridad ciudadana.) Ley de Turismo (Art. 3 literal c)

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.3. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Salud e Higiene en materia de Atención a Emergencias al Visitante y Bioseguridad del Destino

La pandemia por COVID-19, declarada como tal en el La pandemia por COVID-19, declarada en 2020, marcó un antes y un después en la industria turística a nivel mundial. Este evento no solo impactó significativamente en el flujo de visitantes, sino que también obligó a los destinos a implementar mecanismos de contención y preparación para garantizar

la seguridad de los turistas y facilitar la reactivación del sector. Como resultado, los turistas comenzaron a considerar la preparación y capacidad de respuesta de los destinos ante emergencias sanitarias como un factor clave al elegir sus lugares de viaje, relacionando directamente la competitividad de un destino con sus estándares de bioseguridad y atención a emergencias.

Desde entonces, a medida que se controlaron los picos de la pandemia, los destinos han adaptado sus estrategias y operaciones para alinearse con las exigencias de la "nueva normalidad". Ecuador no ha sido

la excepción y, a través de la autoridad sanitaria nacional, promovió la adopción de protocolos de bioseguridad que continúan vigentes. Estos protocolos no solo han contribuido a generar confianza en los visitantes, sino que también han fortalecido la imagen del país como un destino seguro y responsable.

Para asegurar la efectividad y sostenibilidad de estas medidas, es crucial coordinar esfuerzos entre actores clave del sector turístico y el ente rector de salud pública. Esta colaboración permite que los protocolos se mantengan actualizados, sean flexibles y se adapten a las necesidades cambiantes de la industria. Asimismo, se fomenta un enfoque integral en el que la seguridad y el bienestar de los turistas son prioridad, sin comprometer la calidad de los

servicios turísticos.

Es importante destacar que el Sistema Nacional de Salud de Ecuador brinda atención a todos los turistas, independientemente de su condición migratoria. En este contexto, el Ministerio de Turismo mantiene líneas de coordinación directa con los servicios de salud del Estado, garantizando una respuesta oportuna y eficiente en situaciones de emergencia. Esto refuerza la percepción de Ecuador como un destino comprometido con el cuidado de sus visitantes.

12.4. Líneas de Acción en el Pilar de Salud e Higiene

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
1	Socializar el Geoportal (GEO salud) a través de los canales oficiales a los prestadores de turísticos y turistas.	# de boletines e insumos de comunicación emitidos / # boletines programados anualmente.	Ministerio de Salud Pública Ministerio de Turismo	Capítulo IV Del Ministerio de Turismo Art. 15. Numerales: 4,7,9
2	Fortalecer los controles sanitarios a establecimientos de alimentos y bebidas, así como en los puntos de interés turístico (baños en autoservicios) en los principales destinos turísticos.	# de operativos de control realizados a establecimientos de alimentos y bebidas y baños en autoservicios / # de establecimientos determinados en cada zonal administrativa y estaciones de autoservicios priorizadas	Ministerio de Salud / ARCSA, GAD, Ministerio de Turismo	Ley de Turismo Capítulo IV Del Ministerio de Turismo Art. 16. Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas Capítulo III De las inspecciones Art. 13.
3	Establecer protocolos de actuación y difusión de medidas de prevención temprana ante el brote de enfermedades y epidemias.	# protocolos de actuación y campañas de difusión de las medidas de prevención temprana ante el brote de enfermedades orientadas al sector turístico / # de protocolos programados	Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo	Ley Orgánica de Salud Capítulo II De las enfermedades transmisibles Art. 62.- Art. 63
4	Generar mesas de trabajo ante la ocurrencia de incidentes bio sanitarios o biológicos en destinos con alta afluencia turística.	# de mesas de trabajo y activaciones interinstitucionales generados previo a feriados/ destinos priorizados con alta afluencia turística en feriados nacionales	Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, GAD, Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica; y, gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Ley Orgánica de Salud Capítulo II De las enfermedades transmisibles Art. 64.- Art. 65

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
5	Fortalecer mecanismos de bioseguridad en establecimientos de servicios turísticos.	# de protocolos actualizados y difundidos con el sector turístico/# de protocolos vigentes.	Ministerio de Salud Pública Ministerio de Turismo; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	LEY ORGANICA DE SALUD CAPITULO II De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y responsabilidades Art. 6 - Numeral 14
6	En establecimientos de salud pública ubicados en los principales destinos turísticos, promover la capacitación en idiomas extranjeros al personal dedicado a la atención médica a turistas.	# de personal médico capacitado en un idioma extranjero en los principales destinos turísticos/#de establecimientos de salud priorizados	Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo; y, Misiones Diplomáticas, y academia (nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Art. 32 Salud)
7	Socializar los protocolos de primeros auxilios, mecanismos de primera respuesta al personal de establecimientos turísticos.	# de establecimientos turísticos con el personal capacitado en protocolos de primeros auxilios, primera respuesta/#de establecimientos priorizados en cada Dirección Zonal.	Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, GAD; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Ley de Turismo (Art 15 numeral 18, literal e del art. 4)
8	Generar mecanismos de coordinación directa con el ente rector de Salud en caso de modificación de las reglamentaciones internacionales impuestas por la ocurrencia de una epidemia o pandemia.	# de boletines emitidos con las modificaciones a las reglamentaciones / reglamentaciones modificadas	Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Secretaría de Comunicación de la Presidencia, Ministerio de Transporte, DAC; y, gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Código Orgánico Administrativo (Art. 28)
9	Establecer un proyecto de capacitación permanente a los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, para que mantengan sus niveles de inocuidad y generar reconocimientos a establecimientos que cuenten con calificación de calidad/BPM en niveles óptimos.	#proyectos de capacitación emitidos/# de proyectos programados	ARCSA; y Ministerio de Turismo, y, gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Ley de Turismo (Art. 4 literal e)

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.5. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos

Con la participación de la Defensoría del Pueblo y otras entidades, es crucial fortalecer la articulación interinstitucional para garantizar los derechos de los consumidores. Además, se debe implementar

las recomendaciones de la OMT emitidas en 2022 en el “Código Internacional para la Protección de los Turistas”¹, sobre la atención y gestión de denuncias, las cuales los GAD deben cumplir en sus respectivas jurisdicciones, conforme a la normativa vigente.

12.6. Líneas de Acción para la Protección de Derechos de las Personas Usuarías y Consumidoras de los Servicios Turísticos

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
1	Desarrollar un plan de capacitación dirigido a los prestadores de servicios turísticos, sobre los derechos de los usuarios.	1 Plan de capacitación elaborado / #planes planificados	Defensoría del Pueblo – Ministerio de Turismo – Fiscalía General del Estado – GAD Municipales y Metropolitanos; y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Ley de Turismo Capítulo X Protección al Consumidor de Servicios Turísticos Art. 4.
2	Establecer un mecanismo de monitoreo y seguimiento a las denuncias presentadas por robos y hurtos con turistas extranjeros	1 visualizador de seguimiento a denuncias presentadas por robos y hurtos con turistas extranjeros	Ministerio de Turismo – Fiscalía General del Estado.	El Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al turista señala que el Ministerio de Turismo recepta denuncias administrativas mediante diferentes canales como su portal web, correo electrónico, teléfono entre otros acerca de la calidad de los servicios que ofertan los establecimientos turísticos debidamente registrados. Mediante Acuerdo Ministerial Nro. 2021-010 de 03 de mayo de 2021, se emitió el Reglamento de Denuncias y Quejas Administrativas Turísticas. Tiene como objeto, reglamentar el procedimiento de atención y gestión de denuncias y/o quejas que presenten las personas usuarias de servicios turísticos en contra de los prestadores de servicios turísticos por incumplimiento y/o mala prestación de los mismos.

1 www.unwto.org/es/codigo-internacional-para-la-proteccion-de-los-turistas

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
3	Generar una Campaña de sensibilización dirigidas a turistas y prestadores de servicios turísticos, para que conozcan sobre los derechos y buenas prácticas de consumo de servicios turísticos a los que tienen acceso los turistas.	Desarrollo de una Campaña de comunicación/ Planificación de actividades de comunicación	Defensoría del Pueblo – Ministerio de Turismo, GAD, MTOP, ANT, DAC; y, gremios de turismo (a nivel de apoyo).	Constitución de la República del Ecuador (Art. 52) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 4 Derechos del Consumidor) Ley de Turismo (Art. 42)
4	Conformar el comité para la defensa de los derechos de usuarios de servicios turísticos.	Comité interinstitucional para la defensa de derechos de usuarios de servicios turísticos	Ministerio de Turismo, Defensoría del Pueblo, GAD, Fiscalía General del Estado y Superintendencia de Compañías	Constitución de la República del Ecuador (Art. 52) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Art. 4 Derechos del Consumidor) Ley de Turismo (Art. 42)
5	Desarrollar un CHAT BOT para la asistencia automatizada a personas usuarias y consumidoras de los servicios turísticos	CHAT BOT de asistencia al turista de forma automatizada.	Ministerio de Turismo.	Constitución de la República del Ecuador (Art. 52)

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.7. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Seguridad Vial

Como parte de la seguridad turística, el desplazamiento seguro de turistas y ciudadanía en general, por cualquier medio de transporte en el país, es clave para el desarrollo de la actividad. En este

contexto, se deben establecer y fortalecer los mecanismos de prevención de accidentes, seguridad en ejes viales, seguridad en puntos de embarque y desembarque (como los terminales terrestres), y comunicarlos de manera permanente a los actores involucrados en el turismo.

12.8. Líneas de Acción Seguridad Vial

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
1	Articular acciones con SIS ECU 911 de manera que se vincule a sus plataformas digitales información en tiempo real del estado de las vías a nivel nacional.	# 1 aplicativo actualizado con información en tiempo real del estado de las vías.	SIS ECU 9-1-1, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Turismo (a nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Art. 16 numeral 2, Art. 18 numeral 1, Art. 393) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Art. 30.3.a literal c, Art. 214.k, Art. 214.n literal h) Ley de Turismo (Art. 4) Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 3, Art. 9, Art. 23)

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
2	Articular con las entidades de control vial, operativos multidisciplinarios enfocados en la prevención del cometimiento de delitos en vías terrestres del país.	# operativos ejecutados con apoyo interinstitucional en la red vial estatal/ # de operativos programados	Agencia Nacional de Tránsito – Policía Nacional – Fuerzas Armadas – Gobiernos Autónomos Descentralizados. Prestadores de servicios turísticos	Constitución de la República del Ecuador (Art. 264 numeral 6, Art. 393) Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (Art. 54 literal n, Art. 60 literal q, Art. 64) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Art. 30.1, Art. 30.2) Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 3, Art. 9, Art. 23) Ley de Turismo (Art. 3 literal b, Art. 4 literal d)
3	Creación del visualizador de los prestadores de transporte turístico terrestre autorizados, y socialización de la herramienta, dirigida a operadores de servicios turísticos, usuarios de servicios turísticos y ciudadanía en general.	# 1 visualizador y campaña de comunicación/ instrumentos de desarrollo informático programados.	Agencia Nacional de Tránsito – Ministerio de Transporte, Secretaría de Comunicación. Ministerio de Turismo (a nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Art. 16 numeral 2, Art., 18 numeral 1 y 2) Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Art. 57) Reglamento de Transporte Turístico (Art. 14)
4	Conformar Mesas de Coordinación Interinstitucionales para definir acciones que fortalezcan la seguridad en las vías con mayor incidencia de delito	# mesas de trabajo interinstitucional enfocadas en la prevención de delitos en la red vía Nacional/ # vías determinadas con mayor incidencia de delitos asociados al transporte terrestre.	Agencia Nacional de Tránsito – Policía Nacional – Fuerzas Armadas – Gobiernos Autónomos Descentralizados.	Constitución de la República del Ecuador (Art. 3, Art. 163, Art. 226) Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (Art. 54 literal n, Art. 60 literal q, Art. 64) Ley Orgánica de la Policía Nacional (Art. 4) Ley de Turismo (Art. 4, Art. 16) Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 3, Art. 9, Art. 23)

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
5	Fortalecer el patrullaje preventivo en vías establecidas como zonas calientes, trayectos de aeropuertos.	# de patrullajes ejecutados en vías consideradas como zonas calientes/# de patrullajes programados.	Agencia Nacional de Tránsito -Policía Nacional - Fuerzas Armadas - Gobiernos Autónomos Descentralizados.	Constitución de la República del Ecuador (Art. 3, Art. 163, Art. 226) Ley Orgánica de la Policía Nacional (Art. 4) Ley de Turismo (Art. 4, Art. 16) Ley de Seguridad Pública y del Estado (Art. 3, Art. 9, Art. 23)
6	Difundir a través de plataformas digitales información proporcionada por fuentes oficiales relacionada con prevención y seguridad al menos en al menos dos idiomas, en lugares de mayor concurrencia turística.	# Campañas realizadas /# campañas programadas.	Agencia Nacional de Tránsito - Ministerio de Turismo - Secretaría de Comunicación - SIS ECU 9-1-1.	Constitución de la República del Ecuador (Art. 16 numeral 1 y 2, Art. 18 Art. numeral 1)
7	Difusión de mecanismos de cobertura y asistencia del SPPAT a los turistas	# Campañas realizadas /# campañas programadas.	Servicio Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SPPAT)	Constitución de la República del Ecuador (Art. 16 numeral 1 y 2, Art. 18 Art. numeral 1)

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.9. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Riesgo de Desastres y Sosenibilidad

El Ecuador, por su ubicación y geografía, es considerado como un país multiamenazas, característica que hace que sus habitantes, y los turistas y prestadores del servicio turístico, estén expuestos a diferentes circunstancias que podrían alterar el normal desarrollo de la actividad. En ese orden, es importante y necesario que el sector turístico tenga claridad de la importancia de conocer las amenazas a las que podrían estar expuestos, de manera que se implementen mecanismos que mitiguen o reduzcan los riesgos; y en esta línea, se establezca una capacidad de respuesta adecuada, ante la ocurrencia de un evento.

La gestión de riesgos ayuda a proteger a los turistas de situaciones peligrosas como terremotos, huracanes, inundaciones o erupciones volcánicas, entre otros.

La preparación y mitigación de riesgos por parte de todos los actores que forman parte del desarrollo de la actividad turística del país, deberá reducir el impacto a estas infraestructuras, salvaguardando tanto la propiedad como la economía local, en virtud que los desastres pueden interrumpir el normal desarrollo de la actividad turística.

Para el efecto, se establecen líneas de acción específica con el ente rector del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y con actores relevantes que forman parte de él, considerando que los insumos que generan y proporcionan, son de vital importancia para la toma de decisiones y planificación de actividades turísticas a nivel nacional. Adicionalmente, ante la ocurrencia de un desastre, es importante contar con información que incorporen los polígonos de afectación, para establecer acciones de respuesta y planificación de actividades en zonas turísticas afectadas, así como la generación de escenarios, para la reducción de esos riesgos en determinados destinos.

12.10. Líneas de Acción Gestión de Riesgos de Desastres y Sostenibilidad

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
1	Generar 1 visualizador de mapas de atractivos turísticos, prestadores de servicios turísticos (alojamiento, alimentos y bebidas) vs amenazas en el país	Creación de 1 visualizador de acceso público anclado a las principales páginas web del ente rector de la actividad turística	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, academia (a nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Artículo 389) Ley de Turismo (Artículo 1)
2	Desarrollar un Plan de capacitación a prestadores de servicios turísticos en temas de gestión de riesgos de desastres	# 1 Plan con determinación de talleres en modalidad virtual o presencial dictados a los prestadores de servicios turísticos cada año/Planes de capacitación planificados al año	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Artículo 226, artículo 389, artículo 395 numeral 2, artículo 397 numeral 5) Ley de Turismo (Artículo 4 literal e)
3	Incorporar información actualizada de amenazas, sistemas de alerta temprana, en canales oficiales del Mintur	# boletines en la página web (travel ec) con información disponible referente a GRD	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos Ministerio de Turismo	Constitución de la República del Ecuador (Artículo 226, artículo 389, artículo 395 numeral 2, artículo 397 numeral 5) Ley de Turismo (Artículo 4 literal c)
4	Fortalecer las capacidades de los prestadores del sector turístico en cuanto a manejo de rutas y mapas de evacuación en destinos asociados con amenazas volcánicas y por inundaciones.	# talleres realizados / # de talleres programados	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Constitución de la República del Ecuador (Artículo 3, artículo 226, artículo 389) Ley de Turismo (Artículo 4 literal c y d)
5	Crear los Comités de Gestión de Riesgos comunitario, en destinos con alto potencial turístico.	# comités de gestión de riesgos creados y capacitados/ # de destinos turísticos con elementos de riesgo asociados	Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, GAD; Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades; y, academia y gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres (Art. 35) Ley de Turismo

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
6	Desarrollar actividades de prevención en gestión de riesgos (simulacros, simulaciones) con establecimientos de alojamiento turístico ante amenazas en destinos turísticos priorizados.	# de actividades de prevención en gestión de riesgos en destinos turísticos priorizados /# de actividades programadas en destinos turísticos priorizados	Secretaría de Gestión de Riesgos, Ministerio de Turismo, GAD Municipales y Metropolitanos; Ministerio del Interior, Fuerza Naval; y gremios (a nivel de apoyo)	Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres (Art. 12) Ley de Turismo Reglamento de Alojamiento Turístico

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.11. Alcance y Estrategia del Componente del Pilar de Derechos Humanos e Inclusión Social

El artículo 2 del Código Ético Mundial para el Turismo señala: “(...)2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos; 3. 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 (...);”

Al respecto, el Ministerio de Turismo es parte del Grupo de Acción Regional de las Américas-GARA, organismo cuyo fin es unir esfuerzos de 13 países de la Región, para la generación de mecanismos para la prevención de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el ámbito turístico.

En el contexto nacional, el Ministerio de Turismo al ser parte del Comité Interinstitucional de Coordinación para la Prevención de la Trata de Personas, Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección de sus víctimas, gestiona las acciones de prevención a través de campañas, operativos de control interinstitucional e implementación de protocolos de actuación en establecimientos turísticos.

En el mes de mayo del año 2022, el Ministerio de Turismo expidió el “Código de Conducta para la pre-

vencción de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo, para prestadores de servicios de Alojamiento Turístico”, instrumento que tiene por objeto establecer las normas generales sobre el comportamiento responsable al que se someterán los prestadores de servicios de alojamiento turístico y sus trabajadores y cumplir las obligaciones que deberán ser aplicadas en sus establecimientos para prevenir y erradicar la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo.

Esta acción generó el proceso de socialización del Código de Conducta y la sensibilización sobre el cometimiento de la Trata de Personas con fines de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes a los prestadores de alojamiento turístico y gremios del sector.

Esta acción ha conllevado a iniciar el proceso de socialización del Código de Conducta y la sensibilización sobre el cometimiento de la trata de personas con fines de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes a los prestadores de alojamiento turístico y gremios del sector. En este sentido, desde el 2024 hasta el 2026, la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas en conjunto con Cancillería del Ecuador, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú – MINCETUR- y la Agencia Peruana de Cooperación Internacional – APCI- llevan a cabo la segunda fase del proyecto “Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el ámbito del turismo en los cantones de Ecuador”, enfocándose en la creación de programas de capacitación sobre la temática para actores públicos y privados, directos e indirectos del sector turístico.

12.12. Líneas de Acción en el Marco de los Derechos Humanos e Inclusión Social

En la siguiente tabla se presentan las líneas de acción, indicadores, responsables y marco normativo de derechos humanos e inclusión social:

Nº	Líneas de Acción	Indicadores	Responsables	Marco Normativo
1	Difundir y socializar el “Manual para la aplicación del Código de Conducta y Protocolo de Actuación para establecimientos de alojamiento Turístico”.	# de envíos del manual y # establecimientos que han implementado el Código de conducta y el Protocolo de Actuación/# de envíos programadas y # de establecimientos registrados en el catastro nacional de turismo	Ministerio de Turismo, GAD; y, gremios de turismo (a nivel de apoyo)	Acuerdo ministerial 2022- 014
2	Desarrollar y sensibilizar al sector turístico sobre la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes, a través de un Módulo de Capacitación Virtual.	# de cursos realizados/# de cursos planificados	MINTUR; academia y gremios de turismo (nivel de apoyo)	Acuerdo ministerial 2024- 014
3	Coordinar Operativos de control interinstitucional para la prevención de la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes	# de operativos realizados/# de operativos programados	MDI MINTUR	Plan de acción contra la trata de personas. Plan de acción contra el tráfico ilícito de migrantes
4	Identificar circuitos turísticos accesibles	5 circuitos	MINTUR CONADIS	Agenda nacional para la igualdad de discapacidades
5	Incorporar en el Registro de Ingreso al País de Personas Extranjeras, información de personas con discapacidad, a fin de contar con datos relevantes para la atención de organismos de respuesta en caso de una emergencia	1 actualización de campos en los instrumentos/sistema de ingreso de personas	MDI CONADIS	Agenda nacional para la igualdad de discapacidades

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

12.13. Modelo de Gestión y Gobernanza del PISTAT

Con base en lo dispuesto por la Ley de Turismo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 733 de 27 de diciembre 2002, con su última reforma: Suplemento del Registro Oficial 525, 25-III-2024, se

atribuye la rectoría de la actividad turística al Ministerio de Turismo, en los siguientes términos:

Art. 15.-“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:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
2. Planificar la actividad turística del país;
3. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;
4. 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;
5. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;
6. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional;
7. Calificar los proyectos turísticos;

"Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley".

En función de la normativa vigente, el Ministerio de Turismo en articulación con las instituciones que tienen injerencia en el desarrollo de la actividad turística formula estrategias que coadyuvan a fortalecer la seguridad turística en el país.

12.14. Modelo de Articulación para la Implementación del PISTAT

El modelo de articulación se ancla con lo dispuesto en la Resolución Nro. 0001-CNC-2016, publicado mediante Tercer Suplemento del Registro Oficial Nro.718 de 23 de marzo 2016.

"Art. 3.- Facultades del gobierno central. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, elaborar y expedir las políticas públicas nacionales de turismo, así como definir los lineamientos y directrices generales del sector turístico.

Art. 4.- Rectoría nacional. En el marco del desarrollo de actividades turísticas, le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, elaborar y expedir las políticas públicas nacionales de turismo, así como definir los lineamientos y directrices generales del sector turístico.

Art. 5.- Planificación nacional. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, formular la planificación nacional del sector turístico."

Además, de un trabajo interinstitucional con los pares de las instituciones vinculadas en este documento quienes tienen líneas de acción e intervención que contribuyan a generar mecanismos de seguridad turística.

12.15. Proceso de Seguimiento y Evaluación del PISTAT

Temporalidad	Finalidad	Mecanismos	Destinatarios / Usuarios / Beneficiarios
SEMESTRAL	Monitorear la implementación del Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al turista a nivel nacional y retroalimentar a las instituciones participantes.	Generar reporte de avances y cumplimiento de las estrategias planteadas en este documento por parte de las instituciones en cada uno de los pilares, el mismo será requerido por la DPUST en el formato anexo 2.	MINTUR/ Turistas
ANUAL	Evaluar la variación de incidencia de delitos contra turistas y en destinos turísticos.	Data proporcionada por Ministerio del Interior/ Fiscalía General del Estado	MINTUR/ Representaciones diplomáticas acreditadas en el Ecuador

Temporalidad	Finalidad	Mecanismos	Destinatarios / Usuarios / Beneficiarios
ANUAL	Monitoreo de cumplimiento de atribuciones y responsabilidades de bienestar turístico transferidos a los GAD Municipales y Metropolitanos.	Reportes de cumplimiento de atribuciones y responsabilidades	MINTUR/ GAD Municipales y Metropolitanos
ANUAL	Generar estrategias interinstitucionales que se alinean o den soporte en los objetivos del PIAST.	Reunión anual de evaluación del PIAST de acuerdo a las temáticas que requieran abordarse en el contexto actual	MINTUR / TURISTAS

Fuente: Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos. Mintur, 2024.

13. REFERENCIAS

1. Código Internacional para la Protección de Turistas.
2. Plan Integral de Asistencia Turística.
3. Constitución de la República.
4. Ley de Seguridad Pública y del Estado.
5. Protocolo Interinstitucional de atención a emergencias de turistas extranjeros.
6. Ley de Turismo.
7. Ley de Movilidad Humana.
8. Ley Orgánica Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes.
9. Código Orgánico Integral Penal.
10. Resolución Nro. 0001 de 2016 del Consejo Nacional de Competencias.
11. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
12. Código Ético Mundial para el Turismo.
13. Código Internacional para la Protección de los Turistas.
14. Plan Nacional de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 – 2025.
15. Estrategia Territorial Nacional 2024 – 2025.
16. Plan Sectorial de Turismo 2024 – 2025.
17. Plan Institucional Estratégico Institucional 2024-2025.
18. Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo.
19. Código de Conducta para la prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo, para prestadores de servicios de Alojamiento Turístico.

14. BIBLIOGRAFÍA

- GRUNEWALD, A. L. (2000). FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS. Obtenido de TURISMO ACCESIBLE .COM. AR: <http://www.turismoaccessible.com.ar/seguridad/dtoseg.htm>
- Jorge Saggiante, D. d. (2010). OAS.ORG. Obtenido de MUNICIPIO, TURISMO & SEGURIDAD: https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Llugsha, V. (2021). Flacso Andes. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>



ANEXOS



ANEXO 1. MARCO NORMATIVO

Constitución de la República del Ecuador

“Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

8. 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.”

“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.
8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos. 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.”

“Artículo 35.- Reconoce a las personas con discapacidad como parte del “Grupo de Atención Prioritaria”, lo que implica la obligatoriedad de garantizar la igualdad de oportunidades para el ejercicio de sus derechos.”

“Artículo 47.- Establece la obligatoriedad del Estado ecuatoriano de procurar la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.”
11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.”

“Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”

“Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.”

“Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”

“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.”

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

“Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.”

“Art. 393.- 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.”

Ley de Seguridad Pública y del Estado

“Art. 3.- De la garantía de seguridad pública. - 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.”

Ley de Turismo

“Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes:

- c. Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d. Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;”

“Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, (...)”

“Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.”

Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, Decreto Ejecutivo 1186

Art. 81.- Gestión de protección a usuarios de servicios turísticos.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos deberán receptar, gestionar, sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por parte de los distintos turistas, respecto a los servicios recibidos, y reportarlas trimestralmente a la Autoridad Nacional de Turismo.

Para los efectos que se desprenden de la obligación de la Autoridad Nacional de Turismo como defensor de los derechos de los usuarios, dicha autoridad procederá de la siguiente manera:

- a. Consolidará las denuncias de turistas remitidas por los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos.
- b. En el caso de que se presenten quejas o denuncias ante la Autoridad Nacional de Turismo, que no se pudieron sustanciar ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, se procederá de la siguiente manera:
 1. Receptará las denuncias y/o quejas de los turistas por incumplimiento de contrato o inadecuada prestación de servicios, conforme a la normativa que aplique para cada actividad;
 2. Solicitará a través de la unidad que corresponda, la verificación de que el prestador de servicios cuente con registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento o su equivalente; en caso de no contar con dichas

autorizaciones pondrá a conocimiento del particular, a la unidad que corresponda para que inicie la acción de control que aplique al caso. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, solicitará la verificación de registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento o su equivalente según corresponda, con la finalidad de que se apliquen las sanciones que correspondan;

3. Tomará contacto con las partes referidas en la queja y o denuncia con el propósito de que las mismas procuren llegar a solucionar el problema presentado; y,
 4. En caso de que se presuma el cometimiento de infracciones administrativas o delitos, el particular se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes la queja y lo denuncia para su tratamiento.
- c. Pondrá a conocimiento del afectado los contactos que correspondan a las entidades y/o autoridades ante las cuales podrá interponer las acciones que correspondan.

La Autoridad Nacional de Turismo ejercerá esta atribución, en sus oficinas a nivel nacional, en las que se informará y asesorará a los usuarios de servicios turísticos sobre sus derechos y los procedimientos administrativos y legales que correspondan.

Sin perjuicio de la normativa vigente de protección de derechos del consumidor, la Autoridad Nacional de Turismo emitirá la regulación que corresponda a la protección de usuarios de servicios turísticos.

Ley Orgánica de Movilidad Humana

“Artículo 2.- Principios. - Son principios de la presente Ley:

(...) Libre movilidad humana: El reconocimiento jurídico y político del ejercicio de la ciudadanía universal, implica el amparo del Estado a la movilización de cualquier persona, familia o grupo humano, con la intención de circular y permanecer en el lugar de destino, de manera temporal o definitiva. (...)”

Igualdad ante la Ley y no discriminación: Todas las personas en movilidad humana, que se encuentren en territorio ecuatoriano, gozan de los derechos reconocidos en la Constitución, instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador y la Ley. Ninguna persona será discriminada por su condición migratoria, origen nacional, sexo, género, orientación sexual u otra condición social, económica, étnica o cultural. (...)”

Pro-persona en movilidad humana: Las normas de

la presente Ley serán desarrolladas e interpretadas en el sentido que más favorezca a las personas en movilidad humana, con la finalidad que los requisitos o procedimientos no impidan u obstaculicen el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones con el Estado ecuatoriano”.

Art 3.- “Definiciones. – Para efectos de esta ley se entenderá por:

1. Situación migratoria: Es la situación de la persona extranjera en función de su ingreso y permanencia en el territorio nacional conforme con las normas vigentes establecidas para el efecto. El cumplimiento o incumplimiento de estas normas determinará si la situación migratoria es regular o irregular. (...)
2. Condición migratoria: Es el estatus de residente o visitante temporal que otorga el Estado ecuatoriano, para que las personas extranjeras puedan residir o transitar en nuestro territorio a través de un permiso de permanencia en el país, de conformidad con los requisitos previstos en esta Ley.”
3. Categoría migratoria: Constituye los diferentes tipos de permanencia temporal o permanente, que el Estado otorga a los extranjeros en el Ecuador de conformidad al hecho que motiva su presencia en el país. (...)
11. Persona extranjera: Aquella que no es nacional del Estado ecuatoriano. (...)
13. Visa: Es la autorización que otorga el Estado ecuatoriano a las personas extranjeras, para que puedan permanecer en el país por un periodo temporal o permanente. (...)”

“Art. 42.- “Persona extranjera en Ecuador. – La persona extranjera en el Ecuador es aquella que no es nacional del Estado ecuatoriano y se encuentra en el territorio nacional.”

“Art. 54.- “Categorías migratorias de visitantes temporales en el Ecuador. – Son categorías migratorias de personas visitantes temporales:

1. Transeúnte;
2. Turistas; (...).
4. Visitantes temporales que ingresan a ejercer actos de comercio y otras actividades lícitas reconocidos por esta Ley.

Lo dispuesto en este artículo no obsta la aplicación de las normas tributarias en lo referente a la determinación de la residencia para fines fiscales”.

Artículo 56.- “Turistas. – Los turistas son todas las

personas que llegan al Ecuador con el ánimo de realizar actividades turísticas y están prohibidas de realizar actividades laborales o económicas. La autoridad de control migratorio tiene la competencia para controlar el permiso de permanencia del turista desde el arribo al país por los puestos de control migratorio oficiales o habilitados. Sin perjuicio de lo anterior, la entidad rectora de movilidad humana está facultada para otorgar visa de turismo a las personas extranjeras que así lo soliciten, en cumplimiento de la Ley, ya sea en territorio ecuatoriano o en las oficinas consulares.

El plazo de permanencia como turista será de hasta 90 días en el periodo de un año contado a partir de su primer ingreso, prorrogable por una sola vez hasta por 90 días continuos adicionales, previa solicitud y pago de la tarifa respectiva ante la autoridad que corresponda.

Para los turistas suramericanos el plazo de permanencia será de hasta 180 días en el periodo de un año contados a partir de su primer ingreso, lo soliciten en territorio ecuatoriano o en oficinas consulares de conformidad con la ley y el reglamento.

En el caso de acuerdos internacionales específicos, se observará lo determinado por dichos instrumentos.”.

Nota: La Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos dispone que en la provincia de Galápagos son 60 días en calidad de turista y no existe solicitud de prórroga para aumentar la estadía.

Ley Orgánica Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes

“Artículo 1.- Objeto. La presente Ley tiene por objeto:

1. Prevenir y combatir los hechos que constituyen trata de personas y tráfico ilícito de migrantes;
2. Establecer medidas de protección, atención y asistencia a las víctimas y posibles víctimas de la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes que se encuentren o sean trasladadas en el territorio nacional, así como a las y los ecuatorianos en el exterior, garantizando el respeto de los derechos humanos; y,
3. Fortalecer la acción del Estado en la investigación y judicialización de los delitos de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y delitos conexos, a través del establecimiento de mecanismos, competencias y responsabilidades de las instituciones estatales pertinentes.”

“Art. 7.- Del Comité Interinstitucional. El Comité In-

terinstitucional de Coordinación para la Prevención de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes y Protección a sus Víctimas es el órgano máximo de coordinación de la implementación, ejecución, monitoreo, control, seguimiento y evaluación de la política pública de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, el mismo que estará integrado por las siguientes instituciones:

- a. Ente rector en materia de seguridad ciudadana y orden público;
- b. Ente rector en materia de derechos humanos;
- c. Ente rector en materia de movilidad humana;
- d. Ente rector en materia de salud pública;
- e. Ente rector de educación;
- f. Ente rector en desarrollo y promoción de la información y comunicación;
- g. Ente rector de inclusión económica y social;
- h. Ente rector de turismo;
- i. Ente rector en materia del trabajo;
- j. Consejo de la Judicatura;
- k. Fiscalía General del Estado;
- l. Defensoría Pública (sic); y,
- m. Representante de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

La Defensoría del Pueblo participará en calidad de órgano observador en materia de derechos humanos de las víctimas de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

Este Comité podrá contar con la participación de otras entidades del Estado relacionadas con la materia, así como invitar a representantes de las organizaciones de la sociedad civil y organismos intergubernamentales, quienes tendrán que acreditar experiencia en el tema específico para el que han sido convocados. Estos actores tendrán derecho a participar con voz, pero sin voto.”

Ley Orgánica para la Gestión Integral del Riesgo de Desastres

“Art. 1.-Objeto.-La presente Ley tiene por objeto normar los procesos para la planificación, organización y articulación de políticas y servicios para el conocimiento, previsión, prevención, mitigación; la respuesta y la recuperación ante emergencias, desastres, catástrofes, endemias y pandemias; y, regular el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Integral del Riesgo de Desastres ga-

rantizando la seguridad y protección de las personas, las colectividades y la naturaleza, frente a las amenazas de origen natural y antrópico, con el objetivo de reducir el riesgo de desastres. Esta Ley desarrolla, además, principios, definiciones, derechos y obligaciones de las ciudadanas y ciudadanos para la gestión integral del riesgo de desastres.”

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

“Art. 4.- Derechos del Consumidor. – Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales [...]
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá ano-

tar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado”.

Código Orgánico Integral Penal

“Art. 102.- Turismo sexual. - 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 que no tenga capacidad para comprender el significado del hecho.”

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público - COESCOP

“Art. 269.- Funciones. - Los Agentes de Control Municipal o Metropolitano, tendrán las siguientes funciones:

1. Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativa legal vigente dentro de su jurisdicción y competencia;
2. Ejecutar las órdenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público;
3. Controlar en coordinación con el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades ambientales la contaminación ambiental en su respectivo cantón o distrito metropolitano, en el marco de la política nacional ambiental;
4. Apoyar a la gestión de riesgos en coordinación con los organismos competentes;
5. Brindar información y seguridad turística;
6. Fomentar procesos de vinculación comunitaria;
7. Apoyar a los organismos competentes en el proceso de acogida a personas en situación de vulnerabilidad extrema;
8. Controlar el ordenamiento y limpieza de los mercados y centros de abasto; y,
9. Las demás funciones que le sean asignadas de conformidad con este Libro y la ordenanza respectiva.

10. Ejecutar las ordenes de la autoridad competente para el control de las medidas de cumplimiento obligatorio e infracciones establecidas de conformidad con la ley para la gestión de riesgos.”

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización

“Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a. Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b. Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c. Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d. Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e. Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f. Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g. Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;

- h. Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
 - i. Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
 - j. Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
 - k. Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
 - l. Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
 - m. Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él la colocación de publicidad, redes o señalización;
 - n. Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación técnica profesional del ente rector de la seguridad ciudadana y orden público y de la Policía Nacional, y con los aportes de la comunidad, organizaciones barriales, la academia y otros organismos relacionados con la seguridad ciudadana, para formular la planificación de la política local, su ejecución y evaluación de resultados, sobre la acción preventiva, protección, seguridad y convivencia ciudadana. Previa coordinación con la Policía Nacional del Ecuador de su respectiva jurisdicción, podrán suscribir convenios colaborativos para la seguridad ciudadana en el ámbito de sus competencias, en concordancia con el Plan Nacional de seguridad ciudadana;
 - o. Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
 - p. Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
 - q. Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
 - r. Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana, que garanticen el bienestar animal;
 - s. Fomentar actividades orientadas a cuidar, proteger y conservar el patrimonio cultural y memoria social en el campo de la interculturalidad y diversidad del cantón;
 - t. Implementar planes y programas destinados a la prevención integral del fenómeno socioeconómico de las drogas, conforme con las disposiciones legales sobre esta materia y en el marco de la política nacional; y,
 - u. Incentivar el emprendimiento local a través de capacitaciones dirigidas a la ciudadanía mediante convenios interinstitucionales en temas inherentes al fortalecimiento de las actividades productivas y de innovación en cada territorio. Estos programas de capacitación deberán ser difundidos en los medios de comunicación disponibles para el respectivo gobierno municipal.
 - v. Coordinar con la administración de los parques científicos-tecnológicos existentes en su jurisdicción, para asegurar su abastecimiento de personal especializado en materia de emprendimiento tecnológico.
 - w. Las demás establecidas en la ley.”
- “Art. 64.- Funciones. – Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:
- a. Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
 - b. Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
 - c. Implementar un sistema de participación ciu-

dadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial:

- d. Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e. Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;
- f. Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
- g. Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;
- h. Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;
- i. Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;
- j. Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;
- k. Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;
- l. Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;
- m. Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias;
- n. Implementar planes y programas destinados a la prevención integral del fenómeno socioeconómico de las drogas, conforme con las dispo-

siciones legales sobre esta materia y en el marco de la política nacional; y,

- o. Las demás que determine la Ley.”

“Art. 84.- Funciones. – Son funciones del gobierno del distrito autónomo metropolitano:

- a. Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción distrital metropolitana, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas metropolitanas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b. Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c. Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación metropolitana, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d. Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción distrital metropolitana;
- e. Elaborar y ejecutar el plan metropolitano de desarrollo, de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f. Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública distrital correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad, solidaridad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g. Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística en el distrito metropolitano, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;

- h. Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
 - i. Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio metropolitano, en todas sus modalidades
 - j. Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
 - k. Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en su circunscripción territorial de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
 - l. Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;
 - m. Regular y controlar el uso del espacio público metropolitano, y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
 - n. Regular y controlar las construcciones en la circunscripción del distrito metropolitano, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
 - o. Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial metropolitana con el objeto de precautelar el desarrollo ordenado de las mismas;
 - p. Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del distrito metropolitano;
 - q. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio;
 - r. Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana metropolitanos, con la participación técnica profesional del ente rector de la seguridad ciudadana y orden público y de la Policía Nacional, y con los aportes de la comunidad, organizaciones barriales, la academia y otros organismos relacionados con la seguridad ciudadana, para formular la planificación de la política local, su ejecución y evaluación de resultados, sobre la acción preventiva, protección, seguridad y convivencia ciudadana. Previa coordinación con la Policía Nacional del Ecuador de su respectiva jurisdicción, podrán suscribir convenios colaborativos para la seguridad ciudadana en el ámbito de sus competencias, en concordancia con el Plan Nacional de seguridad ciudadana;
 - s. Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana, que garanticen el bienestar animal;
 - t. Implementar planes y programas destinados a la prevención integral del fenómeno socioeconómico de las drogas, conforme con las disposiciones legales sobre esta materia y en el marco de la política nacional; y
 - u. Las demás que establezca su estatuto de autonomía y la Ley.
 - v. Promover el desarrollo e implementación de conectividad digital en el Distrito Metropolitano, en coordinación con el gobierno central y otros niveles de gobierno, promoviendo especialmente el acceso a servicios de internet y telecomunicaciones con carácter educativo, cultural y recreativo;
 - w. Establecer régimen de conservación, uso y comercialización de las unidades habitacionales bajo parámetros de hábitat y vivienda digna."
- "Art. 135.- Ejercicio de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias. Para el ejercicio de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias que la Constitución asigna a los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales y parroquiales rurales, se ejecutarán de manera coordinada y compartida, observando las políticas emanadas de las entidades rectoras en materia productiva y agropecuaria, y se ajustarán a las características y vocaciones productivas territoriales, sin perjuicio de las competencias del gobierno central para incentivar estas actividades.
- A los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales y parroquiales rurales les corresponde de manera concurrente la definición de es-

trategias participativas de apoyo a la producción; el fortalecimiento de las cadenas productivas con un enfoque de equidad; la generación y democratización de los servicios técnicos y financieros a la producción; la transferencia de tecnología, desarrollo del conocimiento y preservación de los saberes ancestrales orientados a la producción; la agregación de valor para lo cual se promoverá la investigación científica y tecnológica; la construcción de infraestructura de apoyo a la producción; el impulso de organizaciones económicas de los productores e impulso de emprendimientos económicos y empresas comunitarias; la generación de redes de comercialización; y, la participación ciudadana en el control de la ejecución y resultados de las estrategias productivas.

Para el cumplimiento de sus competencias establecerán programas y proyectos orientados al incremento de la productividad, optimización del riego, asistencia técnica, suministro de insumos, agropecuarios y transferencia de tecnología, en el marco de la soberanía alimentaria, dirigidos principalmente a los micro y pequeños productores.

Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales podrán delegar el ejercicio de esta competencia a los gobiernos autónomos descentralizados municipales cuyos territorios sean de vocación agropecuaria. Adicionalmente, éstos podrán implementar programas y actividades productivas en las áreas urbanas y de apoyo a la producción y comercialización de bienes rurales, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales.

El fomento de la actividad productiva y agropecuaria debe estar orientada al acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual los diferentes niveles de gobierno evitarán la concentración o acaparamiento de estos recursos productivos; impulsarán la eliminación de privilegios o desigualdades en el acceso a ellos; y, desarrollarán políticas específicas para erradicar la desigualdad, y discriminación hacia las mujeres productoras.

El turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno”.

“Art. 144.- Ejercicio de la competencia de preservar, mantener y difundir el patrimonio cultural. Corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio arquitectónico, cultural y natural, de su circunscripción y construir los espacios públicos para estos fines.

Para el efecto, el patrimonio en referencia será considerado con todas sus expresiones tangibles e intangibles. La preservación abarcará el conjunto de acciones que permitan su conservación, defensa y protección; el mantenimiento garantizará su sostenimiento integral en el tiempo; y la difusión procurará la propagación permanente en la sociedad de los valores que representa.

Cuando el patrimonio a intervenir rebase la circunscripción territorial cantonal, el ejercicio de la competencia será realizada de manera concurrente, y de ser necesario en mancomunidad o consorcio con los gobiernos autónomos descentralizados regionales o provinciales. Además, los gobiernos municipales y distritales podrán delegar a los gobiernos parroquiales rurales y a las comunidades, la preservación, mantenimiento y difusión de recursos patrimoniales existentes en las parroquias rurales y urbanas.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales podrán, mediante convenios, gestionar concurrentemente con otros niveles de gobierno las competencias de preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio cultural material e inmaterial.

Será responsabilidad del gobierno central, emitir las políticas nacionales, salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural y natural, por lo cual le corresponde declarar y supervisar el patrimonio nacional y los bienes materiales e inmateriales, que correspondan a las categorías de: lenguas, formas de expresión, tradición oral y diversas manifestaciones y creaciones culturales; las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico; los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos; las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas: entre otras; los cuales serán gestionados de manera concurrente y desconcentrada.

Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales podrán hacer uso social y productivo de los recursos culturales de su territorio, a efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo.

Los bienes declarados como patrimonios naturales y culturales de la humanidad se sujetarán a los instrumentos internacionales.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de Régimen Especial podrán a fin de precautar los bienes inmuebles del patrimonio cultural que se encuentren en riesgo por destrucción o abandono

en su jurisdicción territorial, declararlo de utilidad pública y expropiar dichos bienes, para lo cual se requerirá de modo adicional el informe técnico del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural.”

“Art. 498.- Estímulos tributarios.- Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas, de beneficencia, así como las que protejan y defiendan el medio ambiente, los concejos cantonales o metropolitanos podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta en un cincuenta por ciento los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de los tributos establecidos en el presente Código.

Los estímulos establecidos en el presente artículo tendrán el carácter de general, es decir, serán aplicados en favor de todas las personas naturales o jurídicas que realicen nuevas inversiones en las actividades antes descritas, cuyo desarrollo se aspira estimular; beneficio que tendrá un plazo máximo de duración de diez años improrrogables, el mismo que será determinado en la respectiva ordenanza.

En la Circunscripción Territorial Especial Amazónica, los estímulos establecidos en el presente artículo, podrán ser aplicados a favor de todas las personas naturales y jurídicas que mantengan actividades contempladas en el presente artículo, o que realicen incrementos de capital sobre el 30%, en las mismas.

En caso de revocatoria, caducidad, derogatoria o, en general, cualquier forma de cese de la vigencia de las ordenanzas que se dicten en ejercicio de la facultad conferida por el presente artículo, los nuevos valores o alícuotas a regir no podrán exceder de las cuantías o porcentajes establecidos en la presente Ley.

Independientemente de los beneficios generales mencionados en este artículo, en el caso de proyectos de inversión o reinversión en materia de turismo que estén calificados ante el Ministerio de Turismo y que se hayan acogido al régimen de exoneración del impuesto a la renta por siete años constante en la reforma a la Ley de Régimen Tributario Interno aprobada en la Ley Orgánica de Eficiencia Económica y Generación de Empleo, los concejos cantonales o metropolitanos mediante ordenanza podrán delegar a la unidad administrativa correspondiente la calificación de este tipo de proyectos y la exoneración total de los valores que correspondan a impuestos, tasas y contribuciones municipales por siete años.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el ámbito de sus competencias, podrán establecer incentivos adicionales a los señalados en esta Ley

para el sector turístico, tales como incentivos para las inversiones en facilidades, en actividades y modalidades turísticas, rescate de bienes culturales y naturales, en su respectiva circunscripción territorial. Los incentivos o exoneraciones que puedan ser establecidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el marco de lo referido en este artículo, no estarán sujetos a lo dispuesto en el artículo 6, literal e, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, por lo tanto, no serán resarcidos con otra renta equivalente en su cuantía por parte del Gobierno Central.”

Resolución Nro. 0001 de 2016 del Consejo Nacional de Competencias

Este cuerpo normativo regula las facultades y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos, Municipales, Provinciales y Parroquiales respecto al desarrollo de actividades turística en su circunscripción territorial:

Sección I

GOBIERNO CENTRAL

“Art. 3.- Facultades del gobierno central. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, ejercer las facultades de rectoría nacional, planificación nacional, regulación nacional, control nacional y gestión nacional del sector turístico.

“Art. 4.- Rectoría nacional. -En el marco del desarrollo de actividades turísticas, le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, elaborar y expedir las políticas públicas nacionales de turismo, así como definir los lineamientos y directrices generales del sector turístico.”

“Art. 8.- Gestión nacional. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, le corresponde al gobierno central, a través de la Autoridad Nacional de Turismo, las siguientes atribuciones de gestión:

9. Consolidar las denuncias de turistas remitidas por los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos.”

Sección II

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES Y METROPOLITANOS

“Art. 10.- Planificación cantonal. -En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de

planificación:

1. Elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter cantonal, sujetándose a la planificación nacional del sector turístico aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo.
2. Formular el plan cantonal de turismo, mismo que debe, a su vez, sujetarse a la planificación nacional del sector turístico.
3. Las demás que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente”.

“Art. 11.- Regulación cantonal. -En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, y con sujeción a la normativa nacional vigente, las siguientes atribuciones de regulación:

1. Expedir las ordenanzas y resoluciones de carácter cantonal que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en concordancia con la planificación nacional del sector turístico, la normativa nacional vigente y las políticas públicas expedidas por la Autoridad Nacional de Turismo.
3. Regular el desarrollo del sector turístico cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y de turismo comunitario, conforme la normativa vigente.
4. Las demás que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente.”

“Art. 12.- Control cantonal. -En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en el ámbito de su circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de control:

3. Establecer mecanismos de protección turística dentro de su circunscripción territorial.
5. Controlar y vigilar la prestación de las actividades y servicios turísticos que han obtenido la licencia única anual de funcionamiento, sin que esto suponga categorización o re categorización, de conformidad con la normativa expedida por la Autoridad Nacional de Turismo.”

“Art. 13.- Gestión cantonal.- En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de gestión:

11. Receptar, gestionar, sustanciar los procesos de denuncias efectuadas por parte de los distintos turistas, respecto a los servicios recibidos, y reportarlas trimestralmente a la Autoridad Nacional de Turismo.”

Sección III

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PROVINCIALES

“Art. 15.- Planificación provincial. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, en articulación con la planificación nacional y en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de planificación:

1. Elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter provincial, sujetándose a la planificación nacional del sector turístico, aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo.
2. Formular el plan provincial de turismo, mismo que debe, a su vez, sujetarse a la planificación nacional del sector turístico.
3. Las demás que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente.”

“Art. 17.- Gestión provincial. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes actividades de gestión:

1. Promover las actividades turísticas dentro de la provincia en coordinación con las instituciones pertinentes.”

Sección IV

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS PARROQUIALES RURALES

“Art. 19.- Gestión parroquial rural. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, en el ámbito de su circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de gestión:

3. Realizar campañas de concienciación ciudadana que genere una cultura sobre la importancia del turismo, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y metropolitanos.
4. Canalizar los requerimientos de prestadores de servicios turísticos a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos.”

ANEXO 2. GUÍA PARA LA GESTIÓN COMUNICACIONAL Y DE EVENTOS EMERGENTES EN EL SECTOR TURÍSTICO

Las actividades en las que participa una comunidad, relacionadas con turismo, comercio, transporte, deporte, vivienda e, incluso salud, no están ajenas a afectaciones por situaciones graves vinculadas a la seguridad turística y pueden poner en peligro su proceso y operación, perjudicando no solo a su actual desarrollo, sino a su desempeño futuro.

El sistema de gestión de continuidad de negocio que regula la Norma ISO 22301¹ considera la crisis como una situación con un alto nivel de incertidumbre que afecta las actividades básicas y/o la credibilidad de una organización, requiriendo de medidas urgentes.

A la par de la norma ISO, se puede plantear que las diversas actividades o sectores mencionados, enfrentan una crisis de seguridad cuando estas se ven expuestas a hechos negativos que escalan rápidamente, cuando se pierde el control de la comunicación y/o cuando se genera una imagen perjudicial de carácter grave. Las crisis suponen eventos complejos, catastróficos o de gran envergadura o impacto, que afectan tanto a la comunidad y a la actividad económica, como al sector que esta actividad mueve.

Una buena preparación previa a situaciones de crisis permite enfrentarlas de mejor manera, contribuyendo a disminuir el impacto de los daños y a acelerar la recuperación. En este orden, se plantea una guía que entrega los conceptos y herramientas esenciales que deben tomarse en cuenta para enfrentar una crisis de seguridad en sus tres dimensiones temporales: antes, durante y después de su ocurrencia.

En este contexto, son precisamente el Grupo Técnico Asesor una de las mejores y más eficientes formas con las que tanto sector público como privado pueden abordar una situación crítica que en este caso pudiere afectar a la seguridad turística.

El Grupo Técnico Asesor (en Seguridad Turística) es una instancia que debe cumplir un método de trabajo organizado y multidisciplinario que se forma para gestionar y coordinar la respuesta ante situaciones de emergencia que puedan afectar la seguridad de los turistas y la estabilidad del sector turístico en una región o país. Este Grupo Técnico Asesor tiene un papel esencial en la preparación, respuesta y recuperación ante crisis, asegurando una gestión efi-

ciente y oportuna.

La existencia de un Grupo Técnico Asesor de Crisis en Seguridad Turística es vital para garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas, así como para proteger la reputación del destino turístico. Un Grupo Técnico Asesor bien organizado y entrenado puede mitigar significativamente los efectos de una crisis, reducir el pánico y asegurar una recuperación rápida y eficiente del sector turístico.

Este documento se presenta como una guía que contiene los conceptos y herramientas esenciales que debieran tomarse en cuenta para enfrentar una crisis de seguridad turística en sus tres dimensiones temporales: antes, durante y después de los hechos. El mismo contiene una pauta y criterios orientadores que permitirán comprender de mejor manera los componentes de un Grupo Técnico Asesor de crisis que puede ser aplicado tanto a nivel de organismos gubernamentales en el ámbito nacional como local. También podría ser utilizado por asociaciones gremiales, organizaciones comunitarias y entidades empresariales.

Entre sus principales características se destacan:

Las funciones determinantes de un Grupo Técnico Asesor eficiente consideran:

Interdisciplinariedad

- El comité incluye miembros de diversas áreas como seguridad, salud, turismo, y comunicación, lo que permite una respuesta integral y bien coordinada.

Proactividad y reacción

- No solo se ocupa de responder a las crisis en curso, sino que también se enfoca en la preparación y prevención de posibles amenazas futuras.

Flexibilidad y adaptabilidad

- El comité está diseñado para adaptarse rápidamente a diferentes tipos de crisis y escenarios cambiantes, permitiendo una respuesta eficaz y eficiente.

Continuidad

- A diferencia de lo que muchos podrían pensar, un Comité no se crea y muere con una crisis. Son Grupos Asesores de Crisis de operación continua y permanente en el tiempo que, con ocasión de una crisis, experimentan una activi-

¹ Norma de estandarización internacional que tiene por fin entregar directrices y procedimiento para implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para proteger contra una interrupción de servicio, producción u operación, así como para reducir la probabilidad de que ocurra, prepararse para el evento que suceda y recuperarse de las interrupciones cuando se verifiquen. Ver más detalles de esta norma en la publicación de la Organización Internacional de Estandarización (ISO en inglés por su nombre International Organization for Standardization) www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100442.pdf

dad intensa y altamente demandante.

Las funciones determinantes de un Grupo Técnico Asesor eficiente consideran:

Evaluación de Riesgos y Vulnerabilidades

- Identificar y analizar las amenazas potenciales que puedan afectar al sector turístico, evaluando su probabilidad e impacto.

Desarrollo de Protocolos y Planes de Contingencia

- Crear y mantener actualizados los planes de acción específicos para enfrentar diversos tipos de crisis.

Coordinación de la Respuesta a la Crisis

- Actuar como el centro de coordinación para todas las actividades relacionadas con la gestión de la crisis, asegurando una respuesta coherente y eficiente.

Gestión de la Comunicación en Crisis

- Manejar la comunicación interna y externa durante una crisis, proporcionando información precisa y oportuna a los turistas, el público en general y los medios de comunicación.

Capacitación y Simulacros

- Organizar entrenamientos y ejercicios de simulación para preparar a todos los involucrados en la respuesta efectiva a una crisis.

Evaluación Post-Crisis

- Analizar la gestión de la crisis una vez que esta ha finalizado, identificando lecciones aprendidas y áreas de mejora para fortalecer la preparación futura.

Uno de los componentes esenciales del trabajo de un Grupo Técnico Asesor es la gestión comunicacional de la crisis, aspecto que tiene directo impacto en el sector turístico y en la comunidad, motivo por el cual se aborda en esta guía con un mayor nivel de detalle.

La constitución y funcionamiento de un Grupo Técnico Asesor, se detalla a continuación:

1. Estructura del Grupo Técnico Asesor

Todos los integrantes deben estar a disposición del Grupo Técnico Asesor, en el mismo edificio o área en el que este opere y serán convocados según las necesidades. En las primeras sesiones, en las que se está midiendo todavía el impacto de una crisis y se está coordinando las primeras respuestas, es deseable la presencia de todos.

1.1. Integrantes y sus Roles por Niveles

Es necesario designar a personas en cada uno de los cargos individualizados para el Grupo Técnico Asesor, aun cuando este no se convoque; estas personas deben recibir capacitación sobre la actuación en el seno del Grupo Técnico Asesor.

En caso de que las personas dejen de formar parte del Grupo Técnico Asesor, deben designarse a sus respectivos reemplazos, para que en todo momento se cuente con un listado e integración efectiva de las personas que forman parte del Grupo Técnico Asesor, aun cuando nunca lleguen a integrarlo operativamente.

1.1.1. Dirección / Nivel Directivo

Funciones:

- Dirige el Grupo Técnico Asesor.
- Decreta o valida la crisis.
- Asigna tareas y delega responsabilidades.
- Determina quien integrará cada una de las sesiones.
- Aprueba y valida plan comunicacional, mensajes y líneas de acción.
- Nomina al vocero, si las circunstancias lo demandan.
- Mantiene estrecho contacto y coordinación con otros Grupo Técnico Asesores de crisis sectoriales (si es que hubiera más de uno).

1.1.2. Operación y Control Interno / Nivel Directivo - Operativo

Funciones:

- Ejecutan las acciones dispuestas por el nivel directivo
- Supervisan ejecución de tareas delegadas y/o asignadas.
- Realizan seguimiento y evaluación del trabajo interno del Grupo Técnico Asesor.

1.1.3. Estudio y Evaluación / Nivel Directivo Técnico

Funciones:

- Levanta información permanente acerca de la crisis, su impacto y su desarrollo.
- Genera reportería periódica para el Grupo Técnico

- co Asesor para la correcta toma de decisiones.
- Utiliza información proporcionada por medios, encuestas, redes sociales, actores del sector público y privado, así como visitas de campo.
- Coordina con el encargado de comunicaciones del Grupo Técnico Asesor la gestión de monitoreo de medios tanto nacionales como internacionales.

1.1.4. Comunicación / Nivel Asesor

Funciones:

- Elabora la estrategia comunicacional y la propone al vocero: qué se va a decir, cuándo, a quién, a través de qué medios.
- Prepara y tiene a mano información actualizada para ser utilizada en conferencias de prensa, en fichas informativas y en declaraciones tanto externas como internas.
- Mantiene relación con medios.
- Elabora y actualiza listado de medios y puntos de contacto.
- Se coordina con evaluación y estudios para el monitoreo de medios tanto nacionales como internacionales.

1.1.5. Tecnología y Comunicaciones / Nivel Directivo Técnico

Funciones:

- Asegura y revisa el óptimo y continuo funcionamiento y operación de sistemas informáticos y de comunicaciones.

1.1.6. Finanzas / Nivel Directivo Administrativo Financiero

Funciones:

- Identifica los recursos disponibles propios como también externos (financieros, equipamiento, humanos, etc.).
- Gestiona la disponibilidad, asignación y gestión de recursos.
- Controla el uso de recursos.

1.1.7. Respuesta externa / Nivel Directivo Técnico

Funciones:

- Coordina y supervisa respuesta operativa (cuando corresponda), trabajo que se puede realizar de manera autónoma por parte del organismo que conforma el Grupo Técnico Asesor o con bien con el apoyo y asistencia de otras entidades (salud, seguridad, transporte, etc.).
- Coordina su trabajo con encargado de enlaces, cuando fuere necesario.

1.1.8. Legal / Nivel Directivo Legal

Funciones:

- Analiza escenarios e implicaciones legales de la crisis.
- Proporciona información técnico - jurídica para una mejor toma de decisiones del Grupo Técnico Asesor.

1.1.9. Registro / Nivel Técnico

Funciones:

- Lleva un registro documental detallado de todas las acciones del Grupo Técnico Asesor (decisiones y acuerdos adoptados, instrucciones formuladas, presentación de informes y estudios, piezas comunicacionales, seguimiento de ejecución de tareas, entre otros)

1.1.10. Enlaces / Nivel Técnico Directivo

Funciones:

- Mantiene relación con otros enlaces o con entidades o personas externas al Grupo Técnico Asesor²
- Coordina su trabajo con encargado de operaciones, cuando fuere necesario.. La cantidad de enlaces dependerá del tipo de crisis, su complejidad, la extensión y complejidad de las entidades o personas involucradas, sean estas contrapartes o afectados.
- **Público.** Mantiene relación coordinada con actores del Estado, embajadas, consulados y organismos internacionales.
- **Privado.** Mantiene relación con actores privados y ONGs
- **Personas.** Mantiene relación con víctimas y afectados (atención a entidades afectadas, personas víctimas y familiares).
- **Interno.** Mantiene relación con estructuras internas (áreas de trabajo y personal).

² El o los enlaces se vinculan con toda otra entidad externa al Comité, con excepción de los medios de comunicación. Para la coordinación con los medios se debe contar con una persona especialmente designada para ello, que tendrá por esa como su única función.

1.1.11. Asesores Externos según Especialidad / Sector Privado

Funciones:

Dependiendo del tipo de crisis, su complejidad, duración, especificidad y complejidad, se convocará de manera permanente o cuando la situación amerite, a asesores externos que puedan apoyar en temáticas concretas como seguridad pública, seguridad turística, salud, protección civil, imagen pública y medios, etc.

1.1.12. Actores y Otras Entidades Externas / Sector Privado

Con el fin de facilitar la coordinación de aspectos puntuales, o para obtener información más detallada, se deberá en ciertas sesiones convocar a determinados actores, públicos o privados, nacionales o internacionales.

2. Activación del Grupo Técnico Asesor

Independientemente que un Grupo Técnico Asesor de Crisis pueda ser convocado por indicación de su Director o Coordinador, este también puede conformarse como consecuencia de la ocurrencia de determinados hechos que han sido previamente determinados con ocasión del levantamiento de riesgos. Son las llamadas alertas o indicadores, como sería un motín en un centro carcelario, un incremento inusitado de sicariato u homicidio, un incendio en una zona turística, la rotura de un oleoducto en una zona turística, un atentado terrorista o la aparición de grupos criminales que actúan con extrema violencia en contra de turistas, entre otros ejemplos.

Es importante tener presente que al momento de elaborar las hipótesis de activación del Grupo Técnico Asesor estas podrían haber ocurrido o estar ocurriendo (terremoto, ataque terrorista, etc.) o bien tratarse de una amenaza (convocatoria a huelga en aeropuerto o paralización de carreteras, epidemia en países vecinos, temporal que aún no toca tierra, fenómenos criminales complejos en los países vecinos con alta probabilidad que comiencen a verificarse en el lugar de planificación, nuevas modalidades de robo a turistas, etc.).

En adelante, se describe el deber ser de la gestión comunicacional en tres momentos: previo, durante y después de una crisis:

A. PREVIO A UNA CRISIS

1. Análisis de Riesgos

Las situaciones de crisis, vinculadas a la seguridad,

en relación al desarrollo de actividades socio productivas, se producen cuando las amenazas a los que se expone determinado sector, comunidad o actividad se concretan, de manera que la mejor manera de poder prevenir y/o gestionar los componentes de riesgos, supone su identificación previa.

Identificar y evaluar los riesgos provenientes de las amenazas supone un ejercicio mediante el cual se establecen y ponderan cuatro factores, los cuales se analizan en función de los principales activos tangibles y no tangibles del turismo tales como: imagen país, comunicación, situación de los turistas, gestión de los prestadores del sector turístico, etc.

Los factores a considerar son:

- a. La naturaleza de la amenaza, establecer los tipos de amenaza, que pueden clasificarse en dos categorías:
 - Amenazas reales vs las de percepción, que en ocasiones pueden ser igual de dañinas que las primeras, por ejemplo: una amenaza real es un evento adverso, como un terremoto y una amenaza por percepción es un presunto evento, difundido a través de redes sociales.
 - Amenazas de origen físico-natural (terremotos, tsunamis, aluviones, inundaciones, volcanes, etc.) vs las de tipo humano-social-económico (terrorismo, epidemia, conflicto político o social, guerra, actividad criminal, ciberataque, desplome de mercados, grave alteración de los tipos de cambio, errores en la operación de sistemas o equipos, entre otros).
- b. La magnitud o nivel de la amenaza. Se requiere categorizar las amenazas identificando y asignando niveles de impacto en función del activo tangible o intangible que se está evaluando.
- c. Las consecuencias y daños, en el evento que la amenaza se concrete. Esta etapa busca establecer el impacto que se genera cuando la amenaza se concreta y que puede ser categorizada y evaluada en función de cuatro factores:
 - **Salud pública.** Efecto en las vidas humanas y bienestar de la población (muertes, enfermedades, heridos, etc).
 - **Economía.** Pérdida económica directa o indirecta (costo de reconstrucción; costo de respuesta; costo de recuperación; costo o impacto en otra infraestructura o servicio; daños a largo plazo por contaminación ambiental; etc).
 - **Impacto emocional e imagen.** Efecto en el estado anímico de la ciudadanía y confianza

en la economía nacional y en las instituciones públicas o privadas. La forma en la que se gestiona una crisis impactará positiva o negativamente en este aspecto, el cual abarca los cambios en las percepciones que surgen después de un incidente de mayor escala y que afecta la sensación de seguridad y bienestar del público, el cual podría incluso manifestarse en comportamientos disruptivos.

- **Gobernanza e institucionalidad.** Efecto derivado de la capacidad del Estado, Gobierno y/o sector privado para mantener el orden, asegurar la continuidad operaciones y de los servicios básicos, velar por la salud y el desarrollo de acciones de seguridad turística y estabilidad, según corresponda.
- d. La vulnerabilidad ante la amenaza. Luego de analizar el factor externo (amenazas) es necesario establecer y evaluar el factor interno, esto es, las amenazas y vulnerabilidades internas. Se trata de determinar los aspectos de organización, equipamiento, recursos humanos y financieros, construcción y coordinación que hacen que determinada infraestructura, sector, organización o actividad sea más o menos vulnerable ante las amenazas previamente identificadas.

2. Planes de Respuesta Generales

En función de los principales riesgos y amenazas detectados, se debe elaborar planes de trabajo y respuesta generales para enfrentar de mejor manera, posibles escenarios futuros de la situación. Estos planes, posteriormente deberán ser puestos en práctica mediante actividades de capacitación a los actores relacionados en la gestión turística, y respecto de ellos, se realizarán simulacros y simulaciones.

Se recopilan en este Plan todas las indicaciones y referencias sobre la importancia de una aproximación conjunta tanto del sector público como privado, pues las crisis a la seguridad sobre todo las que impactan al sector turístico afectan a toda la comunidad e institucionalidad de manera transversal.

3. Recursos Disponibles

Es necesario contar con una base de datos de las principales entidades vinculadas al sector o actividad afectada, incluyendo a las entidades y actores del sector público como privado, señalando sus competencias y roles, puntos de contacto formales, enlaces en casos de emergencia, y capacidad de respuesta y apoyo en situaciones de crisis.

El objetivo es saber con qué recursos y capacidades se cuenta tanto para la elaboración de los planes de respuesta como para la gestión de la crisis. El levan-

tamiento debe realizarse y actualizarse de manera periódica, incluyendo a los principales actores relacionados con temas de seguridad y con el turismo.

4. Comunicación

Una gestión de crisis eficiente requiere de una eficiente gestión de las comunicaciones.

4.1. Mensajes

Un elemento que coadyuva al logro de este objetivo es la elaboración previa de mensajes “tipo” dirigidos a la comunidad y los actores del sector público y privado relacionados con la actividad, atendiendo el tipo de información que se desee proporcionar. Esta acción disminuye los riesgos en la improvisación y prepara de mejor manera la forma en la que se comunica el Grupo Técnico Asesor de Crisis.

Cada crisis es distinta y prácticamente ninguna se parece a otra. Cubrir todos los escenarios es imposible, por lo que una forma de abordar este desafío consiste en desarrollar mensajes comunicacionales genéricos diseñados según el tipo de riesgo, y que se adaptarán a cada caso.

No es lo mismo generar información sobre turistas víctimas de un terremoto, de aquellas que pidieron ser víctimas de delitos o ataques, como tampoco lo es enfrentar una crisis por eventos adversos generalmente de un impacto temporal acotado a segundos, minutos o días que una vinculada a causas sociales, humanas o económicas, que en algunos casos puede durar meses como la canalización de demandas sociales promovida con fines de generar violencia planificada. Los desafíos son claramente, distintos.

En tanto las crisis de corta duración con un inicio y fin definidos se pueden manejar con una menor cantidad de comunicados, preparados y anticipados de mejor manera, los escenarios de larga duración como problemas estructurales a la seguridad pública, crisis económicas, pandemias o conflictos sociales, requieren un manejo más fino, flexible y adaptable a la manera en que la situación va evolucionando.

Por ello, la mejor manera de responder los distintos escenarios es con mensaje cortos, reiterados, específicos que contengan información oportuna, objetiva, transparente, veraz y precisa.

Estos mensajes deben contener en líneas generales los siguientes elementos:

- Describir los acontecimientos (lugar, fecha, impacto, daños, causas),
- Indicar las medidas tomadas y las que se van a implementar a futuro,

- Solidaridad y empatía con las víctimas o afectados por la crisis,
- Señalar cuando será el próximo comunicado o cómo se irán emitiendo los comunicados y los medios oficiales,
- Indicar en qué lugares, medios y formatos pueden encontrar información actualizada.

4.2. Pautas

Es importante diseñar pautas predefinidas que ayuden en la capacitación de los grupos vinculados a manejo comunicacional del sector turístico; y, capacitar a los voceros de esta área sobre la mejor manera de comunicar en crisis. Se trata de enseñar qué es lo que se debe decir, cómo se debe decir, cuándo se debe decir y, qué es lo que no se debe decir cuando se está en una crisis.

5. Infraestructura

El Grupo Técnico Asesor debe funcionar en un espacio físico que proporcione condiciones ideales de trabajo. Para ello, en la etapa previa a una crisis, deberá contemplarse el lugar en el que el Grupo Técnico Asesor podrá operar, así como los recursos mínimos necesarios con los que deberá contar.

Junto con la definición del lugar y recursos, es importante asegurar que éstos estén disponibles al momento que sea convocado el Grupo Técnico Asesor. Dentro de los elementos se debe considerar:

5.1. Espacio Físico

- Una sala principal de crisis para trabajo grupal que tenga capacidad para reunir al Grupo Técnico Asesor ampliado (20 personas mínimo).
- Dos salas de trabajo grupal para reuniones que aborden temas específicos tanto entre los integrantes del Grupo Técnico Asesor como entre estos y entidades externas.
- Sala de prensa o lugar habilitado para emitir declaraciones a la prensa.
- Una sala para trabajo individual que permita que aquellos integrantes del Grupo Técnico Asesor que no participen de una sesión, puedan trabajar óptimamente en una zona cercana al lugar en el que opera el Grupo Técnico Asesor.

5.2. Estacionamiento

- Facilidad de acceso y estacionamiento seguro y disponible para ser usado por parte de los integrantes del Grupo Técnico Asesor.

5.3. Recursos Financieros

- Disponibilidad de fondos para alimentación y gastos menores que permiten asegurar y facilitar la operación del Grupo Técnico Asesor.

5.4. Equipamiento

- Equipos de comunicación (radio, telefonía celular, telefonía satelital, telefonía o comunicación IP, entre otros).
- Equipos de trabajo e insumos (notebooks, impresoras, hojas, lápices, pizarra, plumones, proyector, telón de proyección, entre otros).
- Equipos de iluminación de emergencia y generadores de electricidad.
- Mobiliario adecuado para el trabajo (mesas, sillas, etc.).

5.5. Telecomunicaciones

Líneas de comunicación operativas (telefonía, internet, etc.).

5.6. Servicios Básicos

Operación óptima de agua, luz, aire acondicionado, calefacción, baños con utensilios y funcionales, entre otros.

5.7. Seguridad

Personal de seguridad que controle el acceso al lugar en el que opera el Grupo Técnico Asesor y que brinde protección en caso de ser necesario.

6. Capacitación, Simulaciones y Simulacros

Es importante diseñar y contar con un plan de capacitación dirigido a todos los actores vinculados a una potencial crisis, tanto en relación con aquellos que integrarían el Grupo Técnico Asesor como aquellos que pudieran verse afectados por los efectos dañinos de la situación. El contenido de la capacitación debe preparar a los destinatarios en el conocimiento de esta Guía y de todos aquellos elementos que pudieran complementarla (ejemplo: cómo manejar una crisis comunicacional).

El plan de capacitación debe ejecutarse periódicamente, al menos una vez al año, aunque es recomendable hacer un ejercicio cada 6 meses. Dada la rotación de personal que pudiera existir entre las personas que integrarían el Grupo Técnico Asesor, es necesario velar por que la capacitación se imparta tanto a nivel grupal como también individual a cada una de las personas que asumen funciones

vinculadas a la operación del Grupo Técnico Asesor.

En complemento a la realización de capacitaciones, se deben realizar de manera periódica simulaciones y simulacros. Las primeras son ejercicios de mesa que construyen escenarios ficticios y evalúan conocimientos y capacidades de respuesta tomando en cuenta solamente variables teóricas. Los simulacros, en cambio, van un paso más allá, y agregan una variable operativa. En efecto, en conjunto con ejercicios de mesa, los participantes de un simulacro concurren a terreno y validan empíricamente algunas de las variables más críticas. Los actores de la actividad saben que son parte de una situación hipotética y se les pide actuar con sus capacidades a nivel operativo.

Es mediante un simulacro, por ejemplo, se puede determinar que una ambulancia, que teóricamente se demoraría 15 minutos en llegar a un lugar, en realidad lo hace en 25 minutos cuando el traslado es entre semana y difiere en fin de semana. De igual manera, cuando consideramos el uso teórico de trajes tipo "hazmat" para protección química, radiológica o biológica, o trajes antiexplosivos, solo un ejercicio práctico permitirá saber que en condiciones ambientales de 30° C una persona no puede ocupar ese traje por más de 20 minutos, y que el proceso de postura y sacado del mismo toma otros 20 minutos.

Una última herramienta de formación y entrenamiento son los llamados testeos o simulacros reservados. Se trata de simulacros en los cuales solo un grupo muy reducido de personas sabe que se trata de un ejercicio. Aun cuando representan la mejor forma de aprender, pues testean la real capacidad de respuesta sin que el operario sepa que es parte de una actividad de formación y entrenamiento, los desafíos para gestionar exitosamente esta iniciativa sin causar alarma pública son relevantes. Esta forma de entrenar se debe emplear solo para aquellas entidades o grupos que ya han realizado exitosamente varias simulaciones y simulacros previos.

B. DURANTE UNA CRISIS

1. Activación del Grupo Técnico Asesor

El Grupo Técnico Asesor se convoca:

- **Por instrucción.** Esto es, por disposición del Director o Coordinador.
- **Automáticamente.** Por la ocurrencia de determinados hechos que han sido previamente determinados con ocasión del levantamiento de riesgos.

Es importante tener presente que los hechos que

motivan la activación del Grupo Técnico Asesor podrían tratarse solamente de amenazas que aún no se han concretado o bien estar en presencia de hechos que ya ocurrieron o que están sucediendo (terremoto, ataque terrorista, etc.).

2. Operación del Grupo Técnico Asesor

La operación del Grupo Técnico Asesor, los temas a tratar, el enfoque con el que se abordan, la periodicidad de las reuniones ampliadas y sectoriales, así como la intensidad y frecuencia de los comunicados dependerán de la forma en la que se desarrolla cada una de las crisis.

Así, en situaciones como: terremoto, tsunami, ataque a un grupo de turistas, atentado terrorista consumado, en las que la emergencia mayor ya ocurrió, generalmente, las reuniones iniciales se realizan de manera muy concentrada para luego dar paso a convocatorias semanales con el fin de dar seguimiento. Por el contrario, escenarios de duración larga o indeterminada como es una crisis económica, convulsión social, problemas estructurales de seguridad pública o una epidemia, requerirán de actuaciones prolongadas en el tiempo.

En uno y otro caso, la primera actuación que debe realizar el Grupo Técnico Asesor es: a) realizar una convocatoria amplia de todos sus integrantes; b) designar a un vocero; y, c) realizar un primer catastro tanto por sus propios medios como a través de los enlaces con el fin de dimensionar el impacto y tipo de crisis a la cual que se está enfrentando, la envergadura del daño producido y la cantidad de afectados, entre otras variables.

Con el mérito de esta primera evaluación, que se irá ajustando en función de las evaluaciones posteriores, el Grupo Técnico Asesor adoptará todas aquellas decisiones que, estando a su alcance, tengan como objetivo disminuir los efectos de la crisis tanto en su duración como en el nivel de daño producido.

Para ello, deberá realizar las siguientes acciones:

- a. Desplegará acciones coordinadas a través de cada una de sus áreas (finanzas, operaciones, legal, comunicaciones, etc.);
- b. Definirá y comenzará a ejecutar una política comunicacional;
- c. Definirá y precisará los mensajes comunicacionales previamente elaborados;
- d. Determinará a las entidades con las que se relacionarán los enlaces (niveles de gobierno, privados, embajadas, etc.) así como los objetivos y metas de estas coordinaciones externas;

- e. Definirá el cronograma inicial de reuniones, así como su duración;
- f. Establecerá la disponibilidad de recursos para afrontar la crisis;
- g. Determinará los integrantes que deban participar de las respectivas sesiones velando por integrar tanto al sector público como representantes del sector privado vinculado a la crisis particular que se esté abordando; entre otras.

3. Gestión Comunicacional de la Crisis

En complemento al trabajo comunicacional preparatorio desarrollado previo a una crisis, cobra importancia la manera en el que éste se gestiona durante la misma. Una gestión comunicacional efectiva es vital para el éxito de la respuesta a la crisis, permitiendo que el Grupo Técnico Asesor de crisis maneje la situación de manera coordinada y controlada.

Así, una vez que el Grupo Técnico Asesor ha sido activado y los roles han sido claramente definidos, se vuelve crucial establecer una estrategia de comunicación eficiente para manejar la crisis de manera adecuada. La comunicación no solo debe ser rápida y precisa, sino también empática y consistente, asegurando que todos los mensajes transmitidos sean coherentes y alineados con las acciones del Grupo Técnico Asesor de crisis.

La gestión comunicacional implica varios aspectos clave:

- **Vocería.** Es necesario identificar y designar portavoces entrenados que puedan transmitir información clara y confiable tanto a los medios de comunicación como al público en general. Estos portavoces deben ser capaces de manejar la presión y las preguntas difíciles, manteniendo la calma y proporcionando respuestas transparentes.
- **Canales.** Es fundamental utilizar una variedad de canales de comunicación, incluyendo medios tradicionales y redes sociales, para asegurar que la información llegue a la mayor audiencia posible. Los canales de comunicación directa implican establecer líneas directas de comunicación, como números de emergencia y puntos de información en ubicaciones turísticas. A su turno, los sitios web y redes sociales, permiten mantener actualizada la información sobre la crisis en los sitios web oficiales y redes sociales.
- **Imagen e idioma.** La utilización de gráficos, mapas y otros recursos visuales para ayudar a comunicar información clave. Proveer informa-

ción en múltiples idiomas, es necesario.

- **Alcance territorial.** Dependiendo de la envergadura e impacto de una crisis, la comunicación fuera del territorio nacional cobra total sentido. En crisis que afecten al sector turístico esto es tanto o más relevante dado el importante flujo de turistas que provienen del exterior.
- **Monitoreo continuo.** Monitorear la cobertura mediática y las conversaciones en redes sociales es igualmente importante para identificar y corregir rápidamente cualquier rumor o información falsa o errónea que pueda surgir, manteniendo así la confianza del público y minimizando el pánico.
- **Rumores.** Responder rápidamente a rumores y desinformación con hechos verificables.
- **Desarrollo de Mensajes.** Crear mensajes claros, consistentes y empáticos. Adaptar los mensajes para diferentes audiencias, incluidos turistas, residentes locales y medios de comunicación.
- **Comunicados de Prensa.** Redactar comunicados de prensa con información precisa y relevante. Distribuir los comunicados a medios clave y asegurarse de que estén disponibles en línea.
- **Conferencias de Prensa.** Planificar y ejecutar conferencias de prensa con anticipación. Cuando la crisis tiene una extensión de tiempo considerable, programar conferencias de prensa de manera anticipada de manera tal que los medios y la comunidad conozcan lo que está pasando.
- **Pautas Generales para la Comunicación en Crisis:**
 - **Rapidez y Precisión.** Es esencial compartir información de forma rápida, para evitar rumores y desinformación. Se debe asegurar que la información proporcionada sea precisa y actualizada.
 - **Transparencia.** Comunicar de manera clara y precisa sobre lo que se conoce y lo que no se conoce, manteniendo al público informado sobre los esfuerzos en curso.
 - **Empatía.** Mostrar comprensión y preocupación por las personas afectadas, utilizando un lenguaje solidario en todas las comunicaciones.
 - **Consistencia.** Asegurar que todos los mensajes sean coherentes a través de todos los canales de comunicación utilizados.

• **Tipos de Mensajes en la Gestión de Crisis:**

- **Mensajes Informativos.** Proveer datos y actualizaciones sobre la crisis de manera clara y concisa.
- **Mensajes de Reasignación y Reasentamiento.** Guiar a los turistas sobre dónde ir o qué hacer durante la crisis como elementos preventivos para su seguridad.
- **Mensajes de Seguridad y Prevención.** Informar a los turistas sobre medidas preventivas y de seguridad a seguir.
- **Mensajes de Soporte y Asistencia.** Proporcionar información sobre recursos y ayuda disponible para los afectados.

De esta manera es posible apreciar que una comunicación efectiva durante una crisis en el sector turístico requiere mensajes rápidos, precisos, transparentes y empáticos, distribuidos de manera consistente a través de todos los canales disponibles. Seguir estas pautas y adaptar los mensajes a las necesidades específicas de cada situación ayudará a mantener la calma, asegurar la seguridad y proteger la reputación del destino turístico.

C. DESPUÉS DE LA CRISIS

La crisis no concluye al finalizar los hechos que la generaron o una vez superada la misma. Una vez que los hechos más graves se van atendiendo, atenuando y solucionando, es importante trabajar en dos ámbitos desde la recuperación y la evaluación:

1. Recuperación

Se debe trabajar de manera coordinada con los actores que corresponda en diseñar, implementar y apoyar planes de recuperación, tanto a nivel operativo y financiero como mediático. Siempre basado en la realidad, verdad, transparencia y objetividad, como factores esenciales para recuperar la imagen y percepción de seguridad.

En este sentido, importante considerar que las etapas de recuperación son las siguientes: a) garantizar el acceso libre, tranquilo, limpio y seguro, y la circulación de las personas y las organizaciones; b) reestablecer y optimizar las capacidades operativas del sector público y privado afectados; c) recuperar la paz social, armonía y la confianza entre las instituciones y actores público – privados.

2. Evaluación

Es importante medir dos aspectos:

- **La crisis en sí.** ¿Por qué se produjo? ¿Pudo haberse evitado o anticipado de mejor manera?

¿Qué impacto produjo? ¿Qué lecciones se deben aprender para enfrentar de mejor manera la próxima?, etc.

- **El manejo de la crisis.** ¿Cómo se manejó la crisis? ¿Cómo operó el Grupo Técnico Asesor? ¿Cuáles fueron los mejores aciertos y los peores errores? ¿Cómo estuvo la preparación? Si se repitieran los hechos ¿qué se habría hecho de manera distinta?, etc.

3. Implementación

Resulta importante designar a una persona o a un equipo que esté a cargo de la implementación de estas disposiciones vinculadas a la conformación y gestión de un mecanismo de gestión de crisis en seguridad turística. Una conformación o representatividad público – privada generará mayores beneficios. Son estos quienes deberán velar por que se ejecuten cada una de las acciones previas a la crisis (sección A – Antes de la Crisis), y que se realicen las evaluaciones después de la misma (sección C de este documento – Después de la Crisis).

Lo más importante:

En esta Guía se analiza la importancia de los Grupo Técnico Asesores de Crisis de Seguridad Turística y las Alianzas Público-Privadas para enfrentar situaciones críticas en la seguridad de la población. Los principales puntos a resaltar son:

1. La estructura de la Guía abarca tres etapas temporales: antes, durante y después de una crisis, con acciones y medidas clave en cada etapa.
2. Entre las acciones previas a la crisis se incluyen el análisis de riesgos, la elaboración de planes de respuesta, la comunicación y la formación del Grupo Técnico Asesor de Crisis.
3. Durante una crisis, es crucial la activación y operación del Grupo Técnico Asesor y la toma de decisiones efectivas y coordinadas.
4. Después de una crisis, es fundamental la recuperación y evaluación para aprender de la experiencia y mejorar en el futuro.
5. La designación de un equipo encargado de implementar las directrices asegura la ejecución efectiva de las acciones y evaluaciones.

La conformación y gestión de un mecanismo de gestión de crisis en seguridad turística con representatividad público-privada es esencial para proteger a la comunidad y la actividad económica.

ANEXO 3. MATRIZ DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL AL CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DEL PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y ASISTENCIA AL TURISTA DEL ECUADOR

Estrategia	Tarea	Responsable	Estado	Fecha	Prioridad	Archivos
			En curso		Baja	
			Terminado		Media	
			Detenido		Alta	

ANEXO 4. VÍAS ESTATALES EN RELACIÓN A ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Esmeraldas (Redondel)-Las Palmas-T De Esmeraldas (Via Atacames-Muisne)	Arterial	Esmeraldas	E20	4	Bueno	Municipio De Esmeraldas/ Geinco S.a	9728,374
Y De San Mateo-Viche-Quininde	Arterial	Esmeraldas	E20	2	Regular	Mtop Esmeraldas	78864,684
T Esmeraldas-By Pass Las Palmas-Y De San Mateo	Arterial	Esmeraldas	E15 - E20	4	Bueno	Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda	9311,748
San Tadeo-Los Bancos-Puente Del Rio Blanco Limite Provincial Con Esmeraldas	Colectora	Pichincha	E28	2	Regular	Gad Pichincha	91516,977
Quevedo-Babahoyo	Arterial	Los Rios	E25	2	Regular	Mtop Los Ríos	106019,803
Patricia Pilar-Buena Fé	Arterial	Los Rios	E25	2	Regular	Concesionaria Cosad25 S.a.	58038,511
Buena Fé -Quevedo	Arterial	Los Rios	E25	2	Regular	Mtop Los Ríos	4976,331
Zumbahua-Pilaló	Arterial	Cotopaxi	E30	2	Bueno	Mtop - Cotopaxi	32184,945
Pilaló-La Maná	Arterial	Cotopaxi	E30	2	Bueno	Mtop - Cotopaxi	43539,356
Quevedo-Valencia-Limite Con Cotopaxi (Chipehamburgo)	Arterial	Los Rios	E30	2	Bueno	Mtop Los Ríos	27491,019
Quevedo-Limite Guayas-Los Rios	Arterial	Los Rios	E30	2	Bueno	Mtop Los Ríos	21247,368
Entronque Via A La Esperanza-Camilo Ponce-Lte. Prov. Azuay/El Oro	Arterial	Azuay	E25	2	Bueno	Dirección Distrital Del Guayas.	7731,833
Naranjal-Entrada Esperanza-Limite Guayas-El Oro	Arterial	Guayas	E25	2	Bueno	App- Intervias	63025,026
Y De Papallacta-Y De Baeza	Arterial	Napo	E20	2	Regular	Mtop	34891,368
Tena - Puerto Napo	Arterial	Napo	E45	4	Muy Bueno	Cia.hidalgo-Hidalgo	6840,369
Puerto Napo -Capricho (Limite Pastaza)	Arterial	Napo	E45	2	Muy Bueno	Cia.hidalgo-Hidalgo	25917,537
Archidona-Tena	Arterial	Napo	E45	4	Regular	Mtop	7816,104
Santa Rosa-Puente El Salado	Arterial	Napo	E45	2	Regular	Cia.hidalgo-Hidalgo	23280,446

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Coca-Dayuma -Ines Arango	Arterial	Orellana	E45a	2	Regular	Mtop-Ddo	20004,509
Cajas-Cayambe-Oton-Santa Rosa De Cusubamba	Arterial	Pichincha	E35	2	Muy Bueno	Panavial	40510,433
Y De Baeza-El Chaco-Sta Rosa	Arterial	Napo	E45	2	Regular	Cia.hidalgo-Hidalgo	25412,873
Puente El Salado-Napo/Sucumbios (El Reventador)	Arterial	Napo	E45	2	Regular	Cia.hidalgo-Hidalgo	21271,897
Y De Baeza-Cosanga-Virgen De Guacamayos	Arterial	Napo	E20 - E45	2	Regular	Mtop	27120,303
Limite Provincial Sucumbios-Coca	Arterial	Orellana	E45a	2	Bueno	Mtop-Ddo	43233,848
Coca-Loreto-Hutaraco	Arterial	Orellana	E20 - E45a	2	Bueno	Mtop-Ddo	62450,665
Jivino-Shushufindi	Arterial	Sucumbios	E45a	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	21332,276
Shushufindi-Yamanunca	Arterial	Sucumbios	E45a	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	11223,318
Yamanunca-Cfp-Puerto Itaya	Colectora	Sucumbios	E285	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	23218,891
Yamanunca-Aceipa-Puerto Providencia	Arterial	Sucumbios	E45a	2	Muy Bueno	Dirección Distrital De Sucumbios	44191,497
Nueva Loja-Limite Provincial Orellana (Jivino)	Arterial	Sucumbios	E45a	2	Bueno	Dirección Distrital De Sucumbios	49191,504
Nueva Loja-Puente Chiritza	Arterial	Sucumbios	E10	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	51913,023
Y De Gonzalo Pizarro (Puente Rio Aguarico) -Nueva Loja	Arterial	Sucumbios	E10 - E45	2	Regular	Cia.hidalgo-Hidalgo	51998,786
Huataraco-Limite Napo/Orellana	Arterial	Orellana	E20 - E45a	2	Bueno	Mtop-Ddo	22701,053
Km 19.4 Via Guayaquil/ Progreso-Guayaquil	Arterial	Guayas	E40	4	Bueno	Mtop	13015,549
Progreso-Km 19.4 Via Guayaquil/ Progreso	Arterial	Guayas	E40	4	Muy Bueno	Verdu	67173,018
Limite Provincial Azuay/ Loja(Oña)-Saraguro	Arterial	Loja	E35	2	Regular	Mtop-Loja	35752,439

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Bellavista-Puerto Ayora	Arterial	Galapagos	E5	2	Bueno	Mtop Guayas	5070,326
Balra-Bellavista	Arterial	Galapagos	E5	2	Bueno	Mtop Guayas	35019,564
Quinde-La Independencia-La Concordia	Arterial	Esmeraldas	E20	4	Bueno	Mtop Esmeraldas	34984,010
La Independencia - Puente Sobre El Río Blanco	Colectora	Esmeraldas	E20	4	Bueno	Mtop Esmeraldas	4581,913
Limite Guayas-Manabi-Nobol	Colectora	Guayas	E482	2	Bueno	Conorte S.a.	44551,313
Jipijapa-Límite Con Guayas (La Cadena)	Colectora	Manabi	E482	2	Bueno	Consorcio Montecristi	55526,336
Jipijapa-Puerto Cayo	Colectora	Manabi	E483	2	Bueno	Mtop-Dd-M	25553,756
Limite Guayas-Los Rios-Palestina	Colectora	Guayas	E484	2	Bueno	Mtop	13889,226
Vinces-Límite Con Guayas	Colectora	Los Rios	E484	2	Regular	Mtop Los Rios	16706,023
Empalme-Nobol-Pascuales	Colectora	Guayas	E48	2	Bueno	Conorte S.a.	61092,956
Milagro-Naranjito	Colectora	Guayas	E488	2	Bueno	Concegua S.a.	16925,662
Balzapamba-Limón	Colectora	Bolivar	E491	2	Bueno	Mtop-Bolivar	7584,482
Cumanda-Empalme Bucay-El Triunfo	Colectora	Guayas	E487	2	Regular	Concegua S.a.	33244,838
San Pablo-Chillanes-Bucay	Colectora	Bolivar	E495	2	Regular	Mtop-Bolívar	72944,987
Guaranda-Bilován-Balzapamba	Colectora	Bolivar	E-491	2	Bueno	Mtop-Bolívar	70333,968
Naranjito-Bucay	Colectora	Guayas	E488	2	Bueno	Concegua S.a.	42317,210
Pallatanga-Cumandá	Colectora	Chimborazo	E487	2	Regular	Consermin Cia. Ltda.	41027,947
Limite Guayas/Cañar - Ventura-Limite Cañar/Chimborazo	Colectora	Cañar	E47	2	Regular	Mtop+Chimborazo	39621,175
Alausí-Huigra	Colectora	Chimborazo	E47	2	Regular	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	35701,005
Huigra-Limite Provincia Cañar	Colectora	Chimborazo	E47	2	Regular	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	14857,666
Babahoyo-Jujan	Arterial	Los Rios	E25	4	Regular	Mtop Los Rios	11209,751
Babahoyo-Montalvo-El Limon	Colectora	Los Rios	E491	2	Bueno	Mtop Los Rios	38609,630

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
El Triunfo-Bucay-Límite Cañar	Colectora	Guayas	E47	2	Bueno	Mtop	22730,621
Cochancay-La Troncal-Manuel J. Calle (El Triunfo)	Arterial	Cañar	E40	2	Bueno	Cia..Ltda. Concreto Y Prefabricados	4469,216
Macas-Sucua	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Muy Bueno	Compañía Alvarado-Ortiz	20725,442
Sucua-Logroño-Bella Unión	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Bueno	Mtop-Morona Santiago	47605,855
Limon-Plan De Milagro	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Malo	Mtop-Morona Santiago	11337,791
Chunchi-Río Angas (Límite Chimborazo/ Cañar)	Arterial	Chimborazo	E35	2	Muy Bueno	Compañía Verdú S.a.	26556,115
Lumagpamba-Gualaceo-Sigsig	Colectora	Azuay	E 594	2	Bueno	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	33693,131
Mendez-Morona	Arterial	Morona Santiago	E40	2	Malo	Mtop-Morona Santiago	151058,230
Chicty-Sevilla De Oro	Arterial	Azuay	E40	2	Regular	Mtop Administración Directa + Microempresa	40407,890
Zhud-Ducur	Arterial	Cañar	E40	2	Bueno	Cia..Ltda. Concreto Y Prefabricados	25383,100
Guasuntos-Chunchi	Arterial	Chimborazo	E35	2	Muy Bueno	Compañía Verdú S.a.	20888,576
Palmas-Amaluza	Arterial	Azuay	E40	2	Regular	Mtop Y Celec	35476,762
Sevilla De Oro-Palmas	Arterial	Azuay	E40	2	Regular	Mtop Administración Directa + Microempresa	15054,862
Bella Unión-Limon	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Malo	Mtop-Morona Santiago	42644,700
Plan De Milagro-San Juan Bosco	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Regular	Mtop-Morona Santiago	25533,998
El Descanso-Azogues-Biblián	Arterial	Cañar	E35	2	Regular	Mtop+Cañar	18943,278
Cañar-Biblián	Arterial	Cañar	E35	2	Malo	Cia..Ltda. Concreto Y Prefabricados	29098,987
Río Angas (Lte. Prov. Cañar/ Chimborazo)- Zhud	Arterial	Cañar	E35	2	Regular	Cia..Ltda. Concreto Y Prefabricados	16550,796
Amaluza - La Sopladora Km. 18.3 Vía A Mendez (Lte. Prov. Azuay/ Morona)	Arterial	Azuay	E40	2	Regular	Mtop Y Celec	31259,207

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Límite Provincial Azuay-Mendez	Arterial	Morona Santiago	E40	2	Regular	Celec-Ep, A Través De Mtop-Azuay	34867,782
Azogues (Intersección Estadio - Cementerio) - "Y" De Matrama / "Y" De Paute	Colectora	Cañar	E547	2	Regular	Mtop+Cañar	7886,078
Rivera - Mazar (Represa)	Colectora	Cañar	E547	2	Malo	Mtop+Cañar	15159,872
Y De Matrama - "Y" Taday	Colectora	Cañar	E547	2	Malo	Mtop+Cañar	22860,321
Taday - Rivera	Colectora	Cañar	E547	2	Malo	Mtop+Cañar	23666,582
Tucumbatza-Gualaquiza	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Malo	Mtop-Morona Santiago	32453,653
San Juan Bosco-Tucumbatza	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Regular	Mtop-Morona Santiago	28431,394
La Maná-Chipehamburgo (Límite Los Ríos)	Arterial	Cotopaxi	E30	4	Regular	Mtop - Cotopaxi	10201,988
Cahuaji Bajo -Lte. Prov. Chimborazo/ Tungurahua	Colectora	Chimborazo	E490	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	9419,235
Cahuaji - Pillate - Cotalo	Colectora	Tungurahua	E304	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	18432,011
Penipe-Puela - Cahuaji Bajo	Colectora	Chimborazo	E490	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	10798,103
Vía A Loreto, Coca (Narupa)- Archidona	Arterial	Napo	E45	2	Regular	Mtop	25388,398
Narupa-Hollín-Huaticocha (Límite Provincial Orellana)	Arterial	Napo	E20 - E45a	2	Regular	Mtop	54221,460
Virgen De Guacamayos-Vía A Loreto, Coca (Narupa)	Arterial	Napo	E20 - E45	2	Regular	Mtop	26249,545
Rumichaca-Tulcan-Las Juntas-Julio Andrade	Arterial	Carchi	E35	2	Muy Bueno	Panavial	26199,210
Y De Gonzalo Pizarro (Puente Río Aguarico) -Simón Bolívar	Arterial	Sucumbios	E45	2	Bueno	Cia.hidalgo-Hidalgo	20315,501
Simón Bolívar-El Reventador-Lim.prov Napo/ Sucumbios	Arterial	Sucumbios	E45	2	Bueno	Cia.hidalgo-Hidalgo	27340,102
Puente Chiritza-Cuyabeno	Arterial	Sucumbios	E10	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	51601,594

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
San Francisco Del Troje- Puente Chingual	Arterial	Carchi	E10	2	Malo	Mtop- Carchi	2620,780
El Palmar-Y De Gonzalo Pizarro (Puente Río Aguarico)	Arterial	Sucumbios	E10	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	68529,902
Julio Andrade- San Francisco Del Troje	Arterial	Carchi	E10	2	Bueno	Mtop- Carchi	7683,519
La Bonita-El Palmar	Arterial	Sucumbios	E10	2	Malo	Dirección Distrital De Sucumbios	15472,794
Tulcan-Tufiño	Colectora	Carchi	E182	2	Bueno	Mtop- Carchi	21408,136
Tufiño- Maldonado	Colectora	Carchi	E182	2	Bueno	Mtop- Carchi	1885,780
Tufiño - Maldonado (Parte)	Colectora	Carchi		0			12019,201
Progreso- Playas	Colectora	Guayas	E489	4	Bueno	Verdu	39763,370
Santa Isabel - "Y" De La Quera (Lte. Prov. Azuay/El Oro)	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	67280,811
La Jarata- Oña-Lte. Prov. Azuay/Loja	Arterial	Azuay	E35	2	Bueno	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	43777,835
Límite Prov. Carchi - La Bonita	Arterial	Sucumbios	E10	2	Regular	Dirección Distrital De Sucumbios	18896,710
Límite Prov. Carchi - La Bonita	Arterial	Sucumbios	E10	2	Malo	Dirección Distrital De Sucumbios	46286,663
Tabacundo- Cajas	Colectora	Pichincha	E282	2	Muy Bueno	Panavial	10712,385
Guayllabamba (Redondel Norte)-Puente Pisque- Tabacundo- Cayambe	Colectora	Pichincha	E28b	2	Regular	Dd Pichincha	6082,354
Laguna De Papallacta- Papallacta	Arterial	Napo	E20	2	Bueno	Mtop	5080,114
Redondel Del Colibri-Tambillo	Arterial	Pichincha	E35 - E20	2	Muy Bueno	Panavial	18128,066
Santa Elena- Progreso	Arterial	Santa Elena	E40	4	Bueno	Verdu	51639,915
Duran-Boliche	Arterial	Guayas	E40	4	Bueno	Concegua S.a.	24345,208
Machalilla- Ayampe	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	38192,927
Duran- Yaguachi-Emp E25	Colectora	Guayas	E49	2	Bueno	Conorte S.a.	25267,582
T De Buenos Aires-Manta	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	27311,399

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Puente Jambelí-Latacunga	Arterial	Cotopaxi	E35	6	Muy Bueno	Panavial	34089,998
Salinas-Libertad-Santa Elena	Arterial	Santa Elena	E40	4	Bueno	Mtop De Santa Elena	13885,827
San Plácido - San Sebastian	Arterial	Manabí	E30	2	Bueno	Consortio San Plácido	37425,905
La Puntilla-Duran (Puente Rma)	Arterial	Guayas	E40	4	Muy Bueno	Mtop	4856,705
Portoviejo-T De Buenos Aires	Colectora	Manabí	E39a	2	Bueno	Mtop-Dd-M	18073,096
Ayampe-La Entrada-Manglaralto-Santa Elena	Arterial	Santa Elena	E15	2	Bueno	Mtop De Santa Elena	76400,133
Portoviejo-San Plácido	Arterial	Manabí	E30	2	Bueno	Consortio San Plácido	28728,658
Paso Lateral De Lasso		Cotopaxi	E35	6	Muy Bueno	Panavial	4813,344
Acceso Al Parque Nacional Cotopaxi	Colectora	Cotopaxi	E20c	2	Bueno	Mtop - Cotopaxi	13800,974
Aloag (Obelisco)-Puente Jambelí	Arterial	Pichincha	E35	4	Muy Bueno	Panavial	16990,090
Tambillo-Estacion De Pesaje	Arterial	Pichincha	E35 - E20	4	Muy Bueno	Panavial	1906,556
Estacion De Pesaje-Aloag (Obelisco)	Arterial	Pichincha	E35 - E20	4	Muy Bueno	Panavial	5303,335
Latacunga-Yambo (Limite Tungurahua)	Arterial	Cotopaxi	E35	6	Muy Bueno	Mtop - Cotopaxi (Este Tramo Es El Que Pasa Por La Ciudad De Latacunga)	17960,334
Paso Lateral De Latacunga		Cotopaxi	E35	6	Muy Bueno	Panavial	27979,153
Redondel Entr. Esmeraldas-Atacames	Arterial	Esmeraldas	E15	4	Bueno	Mtop Esmeraldas	25000,091
Atacames-Sua	Arterial	Esmeraldas	E15	4	Bueno	Mtop Esmeraldas	5339,939
Paso Lateral De Atacames	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Bueno	Mtop Esmeraldas	9371,034
Sua-Y Del Salto	Arterial	Esmeraldas	E15	4	Regular	Mtop Esmeraldas	35463,556
Sto. Domingo-Unión Del Toachi -Lte. Provincial Pichincha	Arterial	Sto. Domingo	E20	2	Bueno	Gadp De Santo Domingo De Los Tsachilas	22231,211
Aloag (Obelisco)-Tandapi	Arterial	Pichincha	E20	4	Bueno	Gad Pichincha	44450,301

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Tandapi-Lte. Provincial Pichincha/Sto. Domingo	Arterial	Pichincha	E20	2	Bueno	Gad Pichincha	25992,129
Baños-Cambio De Carpeta A Pavimento Rígido	Arterial	Tungurahua	E30	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	7532,854
Pelileo-Baños	Arterial	Tungurahua	E30	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	19947,302
Rio Negro- Límite Tungurahua/ Pastaza	Arterial	Tungurahua	E30	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	6371,863
Cambio De Carpeta A Pavimento Rígido-Rio Negro	Arterial	Tungurahua	E30	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	21569,872
Latacunga-Zumbahua	Arterial	Cotopaxi	E30	2	Bueno	Mtop - Cotopaxi	61516,239
Jama-Canoa	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	42001,270
Pedernales-Coaque	Arterial	Manabi	E15	4	Bueno	Mtop-Dd-M	9434,067
Canoa-San Vicente	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	18429,786
Bahia-San Clemente-Rocafuerte (Incluye Puente Los Caras)	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	57863,504
Coaque-Jama	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	39772,825
San Jose Chamanga-Pedernales	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	44628,189
Y Del Salto-Bilsa-San Jose De Chamanga (Limite Con Manabi)	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Regular	Mtop Esmeraldas	63088,971
Rocafuerte-T De Buenos Aires	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	5163,015
Boliche- Km. 27-Taura-Pto. Inca- Naranjal	Arterial	Guayas	E25	2	Bueno	Concegua S.a.	38290,162
Tramo: Límite Prov. Tungurahua(Río Negro) - Mera - Puyo	Arterial	Pastaza	E30	2	Bueno	Dirreccion Distrital De Pastaza	21616,031
Puyo-Puente Río Pastaza	Arterial	Pastaza	E45	2	Muy Bueno	Hidalgo E Hidalgo S.a.	69728,833
Puente Pastaza-Macas	Arterial	Morona Santiago	E45	2	Bueno	Mtop-Morona Santiago	61104,837
Tramo: Límite Prov. Napo (Capricho) - Puyo	Arterial	Pastaza	E45	2	Muy Bueno	Hidalgo E Hidalgo S.a.	48835,912

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Empalme-Pichincha	Arterial	Guayas	E30	2	Bueno	Mtop	24290,311
San Sebastian - Pichincha	Arterial	Manabi	E30	2	Bueno	Mtop-Dd-M	31934,422
Lim(Gye-Los Rios)-Empalme	Arterial	Guayas	E30	2	Bueno	Mtop	4256,402
Y Del Salto-Muisne.	Colectora	Esmeraldas	E381	2	Bueno	Mtop Esmeraldas	14154,422
Redondel De Huachi-Urbina(Lmte. Chimborazo-Tungurahua)	Arterial	Tungurahua	E35	4	Muy Bueno	Panavial	16314,259
Redondel Mitad Del Mundo-Calacali	Colectora	Pichincha	E28	2	Regular	Gad Pichincha	8635,132
Paso Lateral Manta	Arterial	Manabi	E15	4	Bueno	Ecuador Estrategico	14721,329
El Salado-Entronque-Via Acumbe	Arterial	Azuay	E35	2	Bueno	Sinohydro Corporation Limited	10013,202
Limite Prov. Pichincha/ Napo (La Virgen)- Laguna De Papallacta	Arterial	Napo	E20	4	Bueno	China Road	12331,588
Cuenca-Sayausi	Colectora	Azuay	E582	4	Regular	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	9623,589
Manta-Portoviejo	Arterial	Manabi	E30	4	Bueno	G.p. De Manabí	35128,773
Lte. Prov. Tungurahua/ Chimborazo (Urbina)- Riobamba	Arterial	Chimborazo	E35	2	Muy Bueno	Panavial	23450,197
Y De Corralitos-Pasaje	Colectora	El Oro	E59	4	Muy Bueno	Mtop-El Oro	8977,053
Y Tillaes-"Y" Del Cambio	Arterial	El Oro	E25	2	Bueno	Mtop-El Oro	5654,531
Loja- El Tiro (Limite Provincial)	Arterial	Loja	E50	2	Regular	Mtop-Loja	14286,432
Y De Corralitos-Santa Rosa	Arterial	El Oro	E25	6	Muy Bueno	Consur R7h	14499,263
Guayllabamba (Redondel Norte)-Puente Pisque-Tabacundo-Cayambe	Colectora	Pichincha	E28b	2	Bueno	Panavial / Ddp	26694,177
Riobamba-Penipe	Colectora	Chimborazo	E490	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	23307,182
San Lorenzo-San Jose	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	24910,466
Loja-Vilcabamba	Colectora	Loja	E682	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	44938,107

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Redondel De Palugo-La Virgen De Papallacta (Limite Napo)	Arterial	Pichincha	E20	4	Regular	China Road	24009,807
Cuenca-Cumbe	Arterial	Azuay	E35	2	Bueno	Sinohydro Corporation Limited	14595,837
Loja- Catamayo	Arterial	Loja	E35 - E50	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	35993,458
Puerto Bolivar-Machala	Colectora	El Oro	E583	4	Bueno	Gad Cantonal Machala (Zona Urbana)	4169,035
Vilcabamba-Yangana	Colectora	Loja	E682	2	Regular	Mtop-Loja	20220,155
Machala-Y Del Cambio	Colectora	El Oro	E583	6	Bueno	Gad Cantonal Machala (Zona Urbana)	9977,432
Manta-San Mateo	Arterial	Manabi	E15	4	Bueno	Mtop-Dd-M	7518,775
Palugo (Redondel)-Redondel Del Colibri	Arterial	Pichincha	E35 - E20	4	Bueno	Panavial	23176,649
San Lucas-Loja	Arterial	Loja	E35	2	Regular	Mtop-Loja	47006,246
Sayausi-Molleturo	Colectora	Azuay	E582	2	Regular	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	56737,319
Entr. Via Carolina/ Salinas-Ibarra-Otavalo-Cajas	Arterial	Imbabura	E35	4	Muy Bueno	Panavial S.a.	65332,691
San Mateo-San Lorenzo	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	22970,651
Cumbe-La Jarata	Arterial	Azuay	E35	2	Bueno	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	40560,643
Manta (La Tejedora) - El Aromo (Acceso A La Refinería Del Pacifico)		Manabi	E15a	4	Bueno	Mtop-Dd-M	22400,072
Y Del Cambio-"Y" De Corralitos	Arterial	El Oro	E25	6	Bueno	Mtop-El Oro	8160,820
Yangana-Sabanilla (Lte. Loja/Zamora)	Colectora	Loja	E682	2	Regular	Mtop-Loja	20010,121
Lte. Prov Cotopaxi / Tungurahua-Ambato(Intersecc. Paso Lateral)	Arterial	Tungurahua	E35	4	Muy Bueno	Panavial	9292,161
Paso Lateral De Ambato	Arterial	Tungurahua	E35 - E30	4	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	25226,955
Quito-Tumbaco-Pifo	Colectora	Pichincha	E28c	2	Bueno	Dm Quito	22355,927
Paso Lateral De Pifo (Intercambiador) -Palugo (Redondel)	Arterial	Pichincha	E35	2	Muy Bueno	Panavial	3351,801

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Entr. Via Carolina/ Salinas-Pte Juncal	Arterial	Imbabura	E10 - E35	2	Muy Bueno	Panavial S.a.	21715,388
Santa Rosa De Cusubamba- Pífo (Intercambiador La Isla)	Arterial	Pichincha	E35	2	Regular	Dd Pichincha	25392,798
Julio Andrade-San Gabriel-Bolívar-Puente Juncal	Arterial	Carchi	E35	2	Bueno	Panavial	59655,580
Riobamba-Alausi-Guasuntos	Arterial	Chimborazo	E35	2	Muy Bueno	Compañía Verdú S.a.	106212,379
Saraguro-San Lucas	Arterial	Loja	E35	2	Regular	Mtop-Loja	20060,296
Jadan (El Descanso) - Autopista - El Salado	Arterial	Azuay	E35	6	Muy Bueno	Hidalgo & Hidalgo	13215,349
Sto. Dgo.-La Concordia-La Independencia (Limite Provincial Esmeraldas)	Arterial	Sto. Domingo	E20	4	Muy Bueno	Dirección Distrital Santo Domingo	44221,258
Y Vía Quevedo-Y Vía A Quito	Arterial	Sto. Domingo	E25a	2	Bueno	Constructora Nacional S.a.	9758,829
Guayaquil-La Puntilla	Colectora	Guayas	E481	4	Bueno	Mtop	1407,464
Sto Dgo-Patricia Pilar (Limite Provincial Los Ríos)	Arterial	Sto. Domingo	E25	2	Bueno	Concesionaria Santo Domingo Cosad25 S.a.	37057,499
Ambato(T De Picaigua)-Rio Pachanlica	Arterial	Tungurahua	E30	4	Regular	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	4928,608
Tamarindo-Empalme Naranjal-Pto Inca	Colectora	Azuay	E582	2	Regular	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	12734,665
Molleturo-Tamarindo	Colectora	Azuay	E582	3	Regular	Mtop Dirección Distrital Del Azuay	42034,896
Cruz De Piedra (Limite Tungurahua)-Guaranda	Colectora	Bolívar	E491	2	Bueno	Mtop-Bolívar	33986,464
Socavón (Vía Riobamba-Cebadas)-El Atillo-Km 54.6 (Vía Cebadas - Alshi)	Colectora	Chimborazo	E46	2	Regular	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	50299,363
Guamote-Socavón (Vía Riobamba-Cebadas)	Colectora	Chimborazo	E46	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	11078,714

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Guaranda-Vinchoa-Puente De Piedra (Limite Chimborazo)	Colectora	Bolivar	E492	2	Muy Bueno	Mtop-Bolivar	25361,061
Ambato-La Cruz Del Arenal (Lte. Prov Tung/ Bolivar)	Colectora	Tungurahua	E491	2	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	61090,501
Cementos Chimborazo-San Juan-Tililac (Limite Provincia De Bolivar)	Colectora	Chimborazo	E492	2	Regular	Dirección Distrital Mtop Chimborazo	18007,296
Estacion Cumbe - Victoria Del Portete	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	3683,445
Victoria Del Portete - Giron	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	21925,323
Calacali-San Tadeo	Colectora	Pichincha	E28	2	Regular	Gad Pichincha	56014,723
By Pass Quito-Redondel Quininde	Arterial	Sto. Domingo	E25	2	Bueno	Gadp De Santo Domingo De Los Tsachilas	6364,679
Limite Prov. Loja (El Tiro)-Zamora	Arterial	Zamora Chinchipe	E50	2	Regular	Mtop Ddzch	44228,315
San Jose-Puerto Cayo	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	17693,047
Puerto Cayo-Machalilla	Arterial	Manabi	E15	2	Bueno	Mtop-Dd-M	19713,769
Montecristi-Jipijapa	Colectora	Manabi	E482	2	Bueno	Consortio Montecristi	41786,396
Limite Los Rios-T Milagro-Milagro-Boliche	Arterial	Guayas	E25	2	Regular	Conorte S.a.	93735,711
Limite Morona/Chimborazo-9 De Octubre	Colectora	Morona Santiago	E46	2	Regular	Mtop-Morona Santiago	46167,413
9 De Octubre-Macas	Colectora	Morona Santiago	E46	2	Bueno	Mtop-Morona Santiago	33587,433
Guanujo-Echandia-Ventanas	Colectora	Bolivar	E494	2	Bueno	Mtop-Bolivar	78377,932
Rio Pachanlica-Pelileo	Arterial	Tungurahua	E30	4	Bueno	Dirección Distrital Mtop Tungurahua	4916,360
Pasaje-La Quera-Puente Mollopongo (Limite Azuay-El Oro)	Colectora	El Oro	E59	2	Bueno	Mtop-El Oro	19078,547
Buenavista-Pasaje	Colectora	El Oro	E584	2	Muy Bueno	Mtop-El Oro	5874,095
Y Enano-Buenavista	Colectora	El Oro	E584	2	Muy Bueno	Mtop-El Oro	4165,690

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Huaquillas-Arenillas	Arterial	El Oro	E50	4	Muy Bueno	Consur R7h	23334,017
Est. Pinto-S. martin-S. agustín-S. Vicente-Arenillas	Arterial	El Oro	E25 - E50	4	Muy Bueno	Consur R7h	5144,797
La Avanzada-Saracay	Arterial	El Oro	E50	2	Bueno	Mtop-El Oro	18677,158
Chaguarpamba-Río Pindo	Arterial	Loja	E50	2	Regular	Mtop-Loja	32208,349
Velacruz-Chaguarpamba	Arterial	Loja	E50	2	Regular	Mtop-Loja	29962,631
Santa Rosa-Estero Pinto	Arterial	El Oro	E25	4	Muy Bueno	Consur R7h	8012,649
San Pedro De La Bendita-Velacruz	Arterial	Loja	E35 - E50	2	Bueno	Mtop-Loja	27648,382
Puente Guayabal-San Pedro De La Bendita	Arterial	Loja	E35 - E50	2	Regular	Mtop-Loja	7807,163
Saracay-Balsas-Río Pindo (Limite El Oro-Loja)	Arterial	El Oro	E50	2	Bueno	Mtop-El Oro	40075,519
Catamayo-Puente Guayabal	Arterial	Loja	E35 - E50	4	Bueno	Mtop-Loja	4920,738
Est. Pinto-Y Maravilla-La Avanzada	Arterial	El Oro	E50	2	Bueno	Mtop-El Oro	12358,425
Catamayo-Gonzanama	Colectora	Loja	E69	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	44022,661
Velacruz-Catacocha	Arterial	Loja	E35	2	Bueno	Mtop-Loja	18625,386
Sozoranga-Macará	Colectora	Loja	E69	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	32045,116
Gonzanamá-Cariamanga	Colectora	Loja	E69	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	24186,353
El Empalme-Macará- Pte Internacional	Arterial	Loja	E35	2	Regular	Mtop-Loja	43676,515
Cariamanga-Sozoranga	Colectora	Loja	E69	2	Muy Bueno	Mtop-Loja	48790,083
Catacocha-El Empalme	Arterial	Loja	E35	2	Bueno	Mtop-Loja	46296,986
El Empalme-Celica	Colectora	Loja	E68	2	Bueno	Mtop-Loja	21304,138
Celica- Alamor	Colectora	Loja	E68	2	Bueno	Mtop-Loja	30523,929
Y De Alamor-Pindal	Arterial	Loja	E25	2	Regular	Mtop-Loja	21807,347
Fin De Paso Lateral De Yantzaza-Zamora	Arterial	Zamora Chinchipe	E45	2	Regular	Mtop Ddzch	38829,621

Carretera	Jerarquía	Provincia	Ubicación	Número Carriles	Estado	Entidad	Longitud Metros
Paso Lateral De Yantzaza		Zamora Chinchipe	E45	2	Regular	Mtop Ddzch	8568,262
Límite Prov. Loja (Sabanilla) - Valladolid	Colectora	Zamora Chinchipe	E682	2	Regular	Mtop Ddzch	16278,479
Valladolid - Palanda	Colectora	Zamora Chinchipe	E682	2	Regular	Mtop Ddzch	12096,208
Limite Guayas-El Oro-El Guabo(Rio Siete-El Guabo)	Arterial	El Oro	E25	2	Muy Bueno	Consur R7h	23715,694
El Guabo-“Y” Tillales	Arterial	El Oro	E25	2	Muy Bueno	Consur R7h	3292,644
Giron-Lentag	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	14941,707
Abdon Calderon - Santa Isabel	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	7195,346
Lentag-Abdon Calderon	Colectora	Azuay	E59	2	Regular	Sinohydro Corporation Limited	5913,476
Entr. Via Carolina/ Salinas-Ibarra-Otavallo-Cajas	Arterial	Imbabura	E35	4	Muy Bueno	Panavial S.a.	65332,691
Borbon-Las Peñas	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Bueno	Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda	21440,987
Las Peñas- Vainilla	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Bueno	Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda	7097,133
Entr. Via Carolina/ Salinas- Salinas-Lita	Arterial	Imbabura	E10	2	Bueno	Dirección Distrital De Imbabura	74714,054
Y De San Lorenzo- Borbon	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Bueno	Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda	38464,611
Y De San Lorenzo-Limite Imbabura	Arterial	Esmeraldas	E10	2	Regular	Mtop Esmeraldas	67237,502
Vainilla-San Mateo	Arterial	Esmeraldas	E15	2	Bueno	Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda	72024,496

Fuente: Ministerio de Turismo, 2024.



EL NUEVO
ECUADOR
DEFIENDE / IMPULSA / CONSTRUYE

*Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones*



ProduccionEcu



produccionecu



@Produccion_Ecu

www.produccion.gob.ec