



**Universidad del Azuay**  
**Facultad de Filosofía, letras y Ciencias de la Educación**  
**Escuela de Turismo**

*Guía de Seguridad Turística de la Ciudad de Cuenca*

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico**

**Autor:** María José Aguirre Castro

**Director:** Dr. Dionicio Domínguez Izquierdo

**Cuenca, Ecuador**

**2010**

## DEDICATORIA

A mí amado esposo: JUAN FERNANDO VALLEJO AGUIRRE, por estar ahí en los momentos difíciles de mi vida estudiantil y universitaria, siempre con su amor, su ánimo y por haber creído siempre en mi; por enseñarme a luchar y a no rendirme nunca, por llegar a mi vida e iluminarla de una forma muy especial. Además dedico este trabajo a tres personas maravillosas, mis padres y mi hermana, que forman parte de mi vida, por ser ellos quienes con su amor y cariño me hicieron la persona que soy ahora.

## AGRADECIMIENTOS:

Mi agradecimiento primero a Dios, porque sin luz divina no hubiera sido posible mi vida, además por ser él quien está siempre presente todos los días de mi vida.

A mi apreciado Dr., Dionicio Domínguez, por haberme ilustrado y guiado con su sabiduría y conocimientos durante los primeros años de mi carrera universitaria, además por ser un gran director y apoyarme en este trabajo de investigación.

A las profesoras Karina Farfán, Narcisa Ullauri, por incentivar-me a luchar para alcanzar la perfección en el ámbito académico como profesional.

A los profesores Carlos Delgado, Miguel Sangolquí, Franklin Buchelli y Raúl Córdova, por sus sabias enseñanzas y cariño.

A los señores Francisco Carpio, Francisco Rojas y Sebastián Andrade por haberme recibido en sus empresas con mucho cariño, y por el auspicio recibido para la elaboración de la Guía de Seguridad Turística.

A la Institución Policial, por brindarme la información necesaria para la investigación, además a los Caballeros de la Paz, por su digna y esforzada labor en el cumplimiento de su deber.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Ilustraciones y Cuadros	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
<b>Capítulo 1: Marco Teórico</b>	
Introducción	4
1.1. Seguridad y Turismo	5
1.1.1. Conceptos de Seguridad	5
1.1.2. Seguridad Turística	5
1.1.3. Factores que condicionan la Seguridad Turística	6
1.1.4. Condiciones mínimas que un prestador turístico debe cumplir	7
1.1.5. La Autoprotección y sus Normas Generales	8
1.1.5.1. Normas de Seguridad para el Pasajero en los Aeropuertos	8
1.1.5.2. Normas para cuando se Viaja en Vehículo, para evitar Asaltos y Robos	10
1.1.5.3. Normas para evitar robos en Transporte Público	12
1.1.5.4. Normas para evitar robos en Cajeros Automáticos y con Tarjetas Crédito	14
1.1.5.5. Normas para Turistas Mujeres que viajan solas	19
1.1.5.6. Normas en Alojamientos	20
1.1.5.7. Normas en Restaurantes	22
1.1.5.8. Normas en Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo	22
1.1.5.9. Normas ante Delitos Comunes	23
1.2. Fundamentación Teórica	23

1.2.1. Población y movilidad Humana	23
1.2.2. Seguridad Humana	24
1.2.3. Código Ético Mundial para el Turismo	25
1.2.3.1. Derecho al turismo	25
1.2.3.2. Libertad de desplazamientos turísticos	25
1.3. Conclusiones	27
<b>Capítulo 2: Diagnóstico</b>	
Introducción	29
2.1. Delitos más frecuentes a turistas en la ciudad	30
2.1.1. Estadísticas del 2007 al 2009	30
2.1.2. Centros de recepción de Denuncias en la ciudad	34
2.1.3. Embajadas y Consulados	36
2.2. Estadísticas delincuenciales en la ciudad en general	37
2.2.1. Denuncias y Detenidos por delitos en general	37
2.2.2. Denuncias y Detenidos con mayor incidencia	40
2.3. Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas, Adolescentes	
Asociada a Viajes y Turismo en el Ecuador	42
2.3.1. Factores de la ESCNNA	43
2.3.2. Impacto Negativo de la ESCNNA en el Sector Turístico	44
2.3.3. Delitos presentes en la Oferta y Demanda de servicios sexuales	44
2.3.4. Prevención y Erradicación	45
2.4. Zonas de auxilio inmediato en la ciudad de Cuenca	46
2.4.1. Listado de UPCs, direcciones y número telefónico	46
2.5. Zonas Seguras de la ciudad	48
2.5.1. Mapa de las Zonas Seguras	48
2.5.2. Puestos móviles de auxilio y de información ciudadana (carpas)	49
2.5.3. Proyecto de la Consideración de los nueve cuadrantes en el centro de la Ciudad	50
2.6. Lugares conocidos como conflictivos en la ciudad	52
2.6.1. Vías de mayor riesgo de accidentes de tránsito	53

2.7. Conclusiones	54
<b>Capítulo 3: Sección Legal</b>	
Introducción	56
3.1. Informe de las leyes relacionadas a la seguridad turística	57
3.2. Lineamientos para la seguridad turística	58
3.2.1. Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas	58
3.2.1.1. Generalidades	58
3.2.1.2. Protección al consumidor de Servicios Turísticos	60
3.2.1.3. Del Trámite para el Juzgamiento de las Infracciones	63
3.2.2. Legislación de Migración y Extranjería	64
3.2.2.1. Autoridad de los Agentes de Policía	71
3.2.2.2. Conceptos Fundamentales de Extranjería	72
3.2.3. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	73
3.2.3.1. Protección a la Salud y Seguridad	74
3.2.3.2. Infracciones y Sanciones	75
3.2.4. Código Penal de la República	76
3.2.4.1. De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de Actividades Turísticas	77
3.3. Conclusiones	79
<b>Capítulo 4: Diseño Gráfico</b>	
Introducción	81
4.1. Modelo de la Guía	82
4.2. Esquema y Contenido de la guía	82
4.3. Traducciones	106
4.3.1. Idioma Inglés	106
4.3.2. Idioma Francés	115
4.4. Auspiciantes Oficiales	125
4.4.1. Listado de los Auspiciantes y logos de las empresas	126
4.5. Conclusiones	128

<b>Capítulo 5: Socialización</b>	
Introducción	129
5.1. Plan de Socialización	130
5.1.1. Reuniones permanentes	130
5.2. Informe para las Autoridades del plan	131
5.3. Esquema de seguimiento	131
5.3.1. Hoja de Seguimiento para la Seguridad Turística	133
5.4. Conclusiones	134
<b>Capítulo 6: Gastos de Promoción contra la inseguridad del Turista</b>	
Introducción	135
6.1. Inversión	136
6.2. Costo de Producción de las guías	136
6.3. Efectos de la Inversión para el control de la Seguridad Turística	140
6.4. Conclusiones	141
<b>Conclusiones</b>	142
<b>Bibliografía</b>	144

### **Índice de Ilustraciones y Cuadros**

<b>Tabla 1.1:</b> Estadísticas de los delitos más frecuentes a los turistas en la ciudad	30
<b>Tabla 1.2:</b> Ejemplo de Denuncia realizada en la Policía Judicial	35
<b>Tabla 1.3:</b> Denuncias realizadas en la ciudad	39
<b>Tabla 1.4:</b> Detenidos por denuncias en la ciudad	40
<b>Tabla 1.5:</b> Denuncias por delitos con mayor incidencia	41
<b>Tabla 1.6:</b> Detenidos por delitos con mayor incidencia en la ciudad	42
<b>Tabla 1.7:</b> Unidades de Policía Comunitaria, direcciones y teléfonos	47
<b>Tabla 1.8:</b> Hoja de Seguimiento para la Seguridad Turística	133

<b>Tabla 1.9:</b> Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 200 ejemplares más el Diseño	137
<b>Tabla 1.10:</b> Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 500 ejemplares más el Diseño	138
<b>Tabla 1.11:</b> Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 1000 ejemplares más el Diseño	138
<b>Tabla 1.12:</b> Cotización de Techgraphics para el tiraje de 200 ejemplares	139
<b>Tabla 1.13:</b> Cotización de Techgraphics para el tiraje de 500 ejemplares	139
<b>Mapa 1.1:</b> Zonas Seguras del Cantón Cuenca	49
<b>Mapa 1.2:</b> Proyecto de la Consideración de los nueve cuadrantes en el centro	52
<b>Mapa 1.3:</b> Vías de Mayor Riesgo de Accidentes en la ciudad de Cuenca	54
<b>Fotografía 1.1:</b> Publicidad en contra de la Explotación Sexual	9
<b>Fotografía 1.2:</b> Publicidad sobre Control de Armas	10
<b>Fotografía 1.3:</b> Anverso de la Tarjeta de Crédito	15
<b>Fotografía 1.4:</b> Reverso de la Tarjeta de Crédito	16
<b>Fotografía 1.5:</b> Boucher de Tarjeta de Crédito	17
<b>Fotografía 1.6:</b> Anuncio de Seguridad en los Cajeros Automáticos	18
<b>Fotografía 1.7:</b> Afiche de Seguridad	21
<b>Fotografía 1.8:</b> Puestos Móviles de Auxilio e Información Ciudadana	50
<b>Fotografía 1.9:</b> Pasaporte Ecuatoriano	69
<b>Fotografía 1.10:</b> Tarjeta Andina (TAM)	70



## RESUMEN

El trabajo de graduación **“Guía de Seguridad Turística de la ciudad de Cuenca”**; es el resultado de investigaciones relacionadas con la seguridad del turista, donde se analizó varias normas de autoprotección que son de ayuda al visitante en caso de tener problemas. Se determinó además, un diagnóstico a través de estadísticas otorgadas por la Policía Judicial y la Fiscalía del Azuay, de cómo esta nuestra ciudad en cuanto a índices delincuenciales. A más de esto se hace un estudio de las principales leyes que protegen al turista en el Ecuador como: La Ley de Turismo, La Legislación de Migración y Extranjería, Ley de Protección al Consumidor entre otras.

Todo lo mencionado anteriormente se encuentra resumido en la Guía, y debidamente traducido al inglés y francés, este es un documento que aporta al turismo un soporte para la lucha contra la delincuencia; este manual fue diseñado de forma que los turistas no se escandalicen ni se asusten, sino de una manera que entiendan que la seguridad depende de cada uno de nosotros.

## **ABSTRACT**

The graduation work "Guide of Tourist Security of the city of Cuenca" is the result of research related with the tourist's security, where there were analyzed several self-protection norms that are helpful to the visitor in case of having any problems. It was also made a diagnosis through statistics given by the Judicial Police and the District attorney of Azuay, of how is the delinquency of our city. Besides this, I did a study of the main laws that protect the tourist in Ecuador like: The Law of Tourism, the Legislation of Migration and the Law of Protection to the Consumer; among others.

Everything mentioned previously is summarized in the Guide, and properly translated to English and French, it is a document that contributes to the tourism and it is a support to the struggle against delinquency; this manual was designed so that the tourists won't be scandalized neither will get scared, but they will understand that security depends on each one of us.

## INTRODUCCIÓN

Al culminar mis estudios universitarios y a puertas de obtener mi título, me he visto en la necesidad de realizar un trabajo de investigación cuya finalidad es elaborar una **Guía de Seguridad Turística de la ciudad de Cuenca**. La labor se enfoca en la seguridad, puesto que en nuestro país ha sido muy cuestionada tanto por el gobierno como por la ciudadanía en general. Esto incluye a gran parte de turistas que se han visto afectados por una ola de delitos que no son nada más que el aporte de una sociedad que debe buscar soluciones rápidas y de la cual todos nos encontramos involucrados. Como lo explica un artículo del diario el Mercurio de la ciudad de Cuenca, publicado el viernes 6 de marzo del presente año, cuyo contenido expresa: “Sector turístico preocupado por seguridad.- Frente al incremento de las acciones delictivas en Cuenca y el efecto nocivo que tienen en el turismo, representantes del sector se reunieron con el comandante provincial de Policía, Edmundo Merlo, para plantear posibles soluciones. Entre otras autoridades estuvieron presentes la directora ejecutiva de la Fundación Municipal "Turismo para Cuenca", Gladys Eljuri; el presidente de la Asociación Hotelera del Azuay, Daniel Hernández. En la cita se planteó la creación de zonas de seguridad en las que se brinde protección a los turistas y ciudadanía en general, a través del incremento de personal que vigile y patrulle en las zonas de alto riesgo. Se solicitó reflotar a la Policía de Turismo para que realice un trabajo en conjunto con el sector, que ya ha tomado medidas al respecto, entre ellas la creación de "hojas de prevención" con medidas de seguridad que se reparten en los puntos de información turística y en los hoteles. Mostró su disposición para trabajar en forma conjunta en la lucha contra la delincuencia, la cual, aseguró, aún no alcanza en Cuenca las proporciones de otras ciudades. Hizo un llamado para que se presione también a otros actores vinculados con el tema, como la Fiscalía, Jueces, la Gobernaron y otras autoridades institucionales para que la ley pueda ser cumplida a cabalidad, ya que hay muchos aspectos en los que la policía no tiene injerencia”. (MCM)

Es por ello que se vio indispensable la investigación de ciertos aspectos claves sobre este tema, como: los factores que condicionan la seguridad del turista, entre ellos

tenemos: la información recibida, el entorno y sobre todo la presencia de gente uniformada; así como existen estos agentes determinantes también es necesario que los prestadores de servicios turísticos cumplan ciertas normas, la más importante en este punto sería la integración de todas las instituciones relacionadas con el turismo y la seguridad pública, para evitar que existan personas sin escrúpulos que se aprovechan de los turistas. La seguridad está condicionada por muchos factores, sin embargo, es importante recalcar que está no solo depende de la Policía Nacional sino también de cada uno de nosotros, es por esta razón que gran parte de normas de autoprotección que la Policía recomienda, se las han adaptado para los turistas que visitan la ciudad, sin olvidar que la mayoría de ellas se las puede aplicar en cualquier lugar del país.

La situación actual que vive nuestra ciudad será analizada a través de un diagnóstico, para ello se tomaron datos de la Fiscalía de Turismo y de la Policía Judicial, con las cuales se pudo trabajar para conocer los delitos más frecuentes a turistas, donde pueden acudir en caso de necesitar auxilio inmediato, como formular su denuncia; en el caso de pérdida de documentos se da a conocer los consulados que trabajan en nuestra ciudad y las embajadas más importantes que se encuentran en el país. Pero no solo esto se analiza en el segundo capítulo, además se estudian puntos importantes, sobre estadísticas delincuenciales haciendo un breve análisis ciertamente legal de cada uno de ellos. A través de las estadísticas se puede dar a conocer los lugares con mayor índice de conflictividad y donde ocurre la mayoría de accidentes; es por estas y más razones que la Policía Nacional ha realizado un mapa donde se encuentra dividida a la ciudad en zonas seguras, con el fin de tener un mejor control para poder distribuir los patrulleros, motos y sobre todo el personal policial; igualmente el Estado junto con la institución policial ha visto necesario tomar ciertas medidas como los puestos móviles de auxilio e información ciudadana conocidas como carpas que se las puede observar en ciertos puntos de la ciudad. El Gobierno Nacional a través de ciertos organismos tiene la responsabilidad de brindar una patria segura tanto a los nacionales como los extranjeros, ya que ambos tienen los mismos derechos y obligaciones, estos últimos con ciertas limitaciones que se encuentran previstos en la ley. Existen una serie de leyes que protegen a los turistas entre ellas La Ley de Turismo, en la cual se encuentra la Protección al Consumidor de Servicios Turísticos, cuyo fundamento es el no discrimen en cuanto a tasas y tarifas. De

igual forma coexisten leyes en la Legislación de Migración y Extranjería como en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor; en cualquiera de los casos el Estado garantiza una total protección en caso de cualquier problema que se suscite durante la estadía.

En el cuarto capítulo se aborda el tema de Diseño Grafico. El modelo de la guía se basa en un diseño sencillo pero a la vez muy expresivo, asimismo este contiene personajes para el mejor entendimiento del tema. Para la creación de la guía se realizó un resumen de los tres primeros capítulos con los temas más interesantes y necesarios, de igual forma el contenido está traducido en dos idiomas: inglés y francés. Para el trabajo de investigación se sugirió contar con empresas que apoyaran este trabajo de investigación, es por ello que se acudió a personas que se sintieran involucradas con la seguridad del turista como la Policía Nacional, la Fundación Municipal de Turismo, la cual envió un oficio pidiendo que se le entregara la Guía cuando esta finalizará para su validación y su uso; además se contó con empresas como la Ferretería Continental, Graiman y el Comercial Pianaure para los auspicios.

Para el eficiente resultado que esta Guía tendrá se elaboró un plan de socialización, que tiene como finalidad que este trabajo no quede en el vacío, sino que ciertas instituciones se encarguen de realizar reuniones permanentes con el objetivo de analizar los problemas de inseguridad, divulgar la guía de seguridad turística, fomentar una concienciación y ejecutar un seguimiento para que la delincuencia en nuestra ciudad desaparezca o por lo menos disminuya considerablemente; para ello se realizó una hoja en la cual las empresas turísticas, pueden anotar, sin ser una denuncia formal, cualquier tipo de maltrato o de violencia que haya sufrido el turista durante su estadía en la ciudad de Cuenca. Finalmente el último capítulo está dirigido a los gastos de promoción en contra de la inseguridad del turista, aquí se da a conocer proformas, de imprentas de la ciudad, el costo para la inversión de las Guías de Seguridad Turística, además cual sería el efecto que estas produzcan cuando ya se encuentren en circulación.

## **CAPÍTULO I**

### **Marco Teórico**

Garantizar la seguridad al turista es fundamental para la buena imagen del país y para su sano desarrollo, es por eso indispensable que se dé a conocer puntos importantes de la seguridad relacionada con el turismo. Puesto que esta actividad genera un importante rubro dentro de la economía del país. Como ya es conocido el turista es la persona que sale de su lugar de residencia para ir a otro con diferentes fines y este a su vez se diferencia del excursionista porque no pernocta. También es necesario recordar que existen turistas nacionales y extranjeros, siendo los primeros las personas que viajan dentro del país realizando lo que comúnmente se llama turismo interno, mientras que los segundos vienen de países extranjeros y ambos buscan o tienen similares motivaciones como el descanso, el ocio, por negocios, por investigaciones científicas entre otros. Por esta razón es necesario el siguiente análisis sobre los factores y las condiciones mínimas que los prestadores de servicios turísticos deben cumplir para garantizar la seguridad de los extranjeros; es por eso que la prevención a través de normas simples, ayudan a prevenir cualquier clase de delito. La Policía Nacional es una institución que desempeña la tarea de brindar protección a la sociedad, garantizando la buena convivencia, cumple y exige el respeto a la ley. Existe dentro de esta organización estatal la Policía de Turismo cuyo deber es brindar y colaborar con la seguridad, da la información adecuada tanto a turistas nacionales como extranjeros. No obstante es deber y obligación de todos no dar oportunidades al hampa para que cometan sus fechorías. Dentro de este estudio conjuntamente conoceremos que el Estado a través de la Constitución de la República, es quién garantiza la seguridad de los turistas, asimismo existe instituciones no gubernamentales que se preocupan de la seguridad de los turistas como es la Organización Mundial de Turismo con el Código Ético Mundial para el Turismo, el cual es un referente de comportamiento para todos los involucrados en esta actividad.

## **1.1. Seguridad y turismo**

### **1.1.1. Conceptos de Seguridad**

El Instituto de Estudios Históricos de la Policía Nacional (INEHPOL) expresa que: “Seguridad es la confianza basada en el curso regular de las cosas, concepto que está estrechamente ligado a la persona natural, por cuanto es la percepción subjetiva que ésta tiene de su entorno”. (p.26, 2005) Además recalca que la libertad y la seguridad se encuentran íntimamente ligadas, por lo que no habrá nunca libertad sin seguridad; y se la considera no solo para el área urbana sino también para la parte rural abarcando todo el territorio nacional.

Según la Enciclopedia Wikipedia el término seguridad proviene del latín *securitas*. Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo o también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

El concepto de Seguridad, referido a la seguridad ciudadana está jurídicamente protegido y engloba a varios derechos de las personas tomadas en conjunto, hoy en día la convivencia pacífica en una sociedad se encuentra amenazada por la existencia de tensiones y conflictos que generan conductas violentas y que han surgido por diferentes causas como por ejemplo la migración, las pandillas juveniles, el alcoholismo, etc.

No hay que olvidar también el concepto de Seguridad Humana que forma parte integral del concepto de seguridad. Este concepto se refiere que no basta con proteger al Estado para proteger al ser humano, sino que además es necesario incorporar resguardos que protejan al ser humano de abusos por parte del Estado. Con ello lo que se busca es que el ser humano sea el punto principal en la lucha por la seguridad.

### **1.1.2. Seguridad Turística**

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Partiendo de este concepto el objetivo de la seguridad turística es atender la integridad física, psicológica y económica tanto de los visitantes como de las empresas y comunidades receptoras, para que la estadía del turista sea lo más placentera posible. Debemos considerar que las partes se someten a riesgos específicos como ataques terroristas o manifestaciones multitudinarias, cuando existe la asistencia de personas extranjeras en convenciones, asambleas, etc., por lo que la seguridad es un punto importante que los estados deben tomar en cuenta en esta actividad dada la importancia del sector turístico, como generador del Producto Interno Bruto y de empleos, y por ende, su contribución al desarrollo de las economías de los estados.

### **1.1.3. Factores que condicionan la seguridad turística**

Según el coordinador de Atlantic South City, Víctor López, experto en turismo; existe varios factores que inciden o condicionan la seguridad de un turista entre las más elementales están:

- Disponibilidad de la información.- Si un turista no se encuentra bien informado o no lleva consigo un mapa para ubicarse, es presa fácil de la delincuencia. La inseguridad o la incertidumbre de no saber o conocer donde puede buscar la ayuda necesaria incrementa la posibilidad, además, del temor de sufrir un atraco de cualquier índole.
- Entorno de los lugares que visita o por los que transita.- En nuestro país este factor es el que más preocupa, el índice de pobreza, mendicidad, de lugares muy poco apropiados como el terminal terrestre en Cuenca, es una señal de alerta para que el turista este más preocupado de su seguridad que del disfrute.
- Presencia policial y de seguridad privada uniformada.- La Policía Nacional es la encargada de la seguridad tanto de nacionales como extranjeros, mientras un turista, mire a un uniformado se sentirá seguro dando una mayor satisfacción al visitante, sin embargo la ciudad carece de una Policía Turística especializada que realice esta labor y mucho menos que hable otro idioma causando un problema para la mayoría de extranjeros.
- Confianza, falta de concientización.- La mayoría de los robos a turistas extranjeros se da porque son demasiado crédulos, creen que nada les va a pasar y



no toman las medidas de seguridad que corresponde. Olvidando las principales pautas de prevención.

- El turista no denuncia los delitos sufridos.- la mayoría de los casos se da porque el turista se queda muy poco tiempo en el lugar donde visita, siempre busca llevarse las mejores imágenes de los destinos en vez de estar llenando formularios en lugares que ni siquiera hablan su mismo idioma.

#### **1.1.4. Condiciones mínimas que un prestador turístico debe cumplir**

El licenciado Víctor López en el “Foro de Seguridad para profesionales Latinoamericanos”, explica que las empresas de turismo son las llamadas a prestar toda la ayuda para que el turista se siente seguro en el lugar de destino, sin embargo esto envuelve también a las instituciones encargadas de la Seguridad Ciudadana como es la Policía Nacional, Fiscalía entre otros. Entre las más relevantes están:

- Personal de seguridad con idioma y extrovertido.- Esto no es más que contar con al menos un individuo del personal que conozca otro idioma y que ayude a orientar al visitante en lo que el necesite. Además de ser una persona con un gran carisma para que produzca confianza.
- Un diseño de prevención de delitos a través del entorno.- Esta condición dependerá mucho del entorno en que se desenvuelve el turismo, para ello hay que cumplir pautas como la higiene, la seguridad, quitando de las calles vagabundos, entre otros. La iluminación juega un papel muy importante en los lugares donde hay muchas calles estrechas y callejones sin salida.
- Trabajo conjunto, integración con empleados y unidades de trabajo de los destinos turísticos y hospedajes.- puede llegar a ser un problema la reunión entre las empresas destinadas a ofrecer los servicios turísticos y las instituciones que son obligadas a brindar seguridad, es por ello necesario que el trabajo sea conjunto y bien organizado para evitar problemas con la seguridad del turista que se ve amenazada por esta descoordinación.
- Control de antecedentes de los empleados del turismo.- Esta condición es una de las más relevantes porque muchas veces sin saber las empresas contratan

personas sin conocer sus antecedentes. Conocer los antecedentes de cada uno de los empleados es un paso esencial que los empresarios deben seguir.

- Mantenimiento del orden.- Más que una condición debe convertirse en una ley. Mantener siempre un ambiente de paz y armonía es primordial cuando se presentan inconvenientes con los turistas y estos a su vez reaccionan de forma acalorada. Los empleados tienen que saber controlar situaciones que se salen fuera del lugar para que los otros turistas no se lleven malas impresiones del establecimiento.

### **1.1.5. La Autoprotección y sus Normas Generales**

La autoprotección no es más que la autodefensa que tiene el hombre instintivamente, lo que conlleva a que cada ser humano acoja ciertas medidas de prevención para su seguridad. Como explica el Manual de Autoprotección de la Policía: “No existe ni la seguridad ni la autoprotección total, siempre habrá el peligro que constituye la inseguridad propia del ser humano y sus acciones”. (p.23, 2006)

#### **1.1.5.1. Normas de Seguridad para el Pasajero en los Aeropuertos**

El primer contacto con el nuevo destino son los aeropuertos, terminales terrestres y puertos marítimos, es por esta razón que se debe tomar en cuenta normas que ayuden a que la llegada sea más placentera. Aquí se presentan las pautas, que se encuentran en la mayoría de manuales de autoprotección y seguridad ciudadana, que todo turista nacional como internacional debe considerar:

- Evite descuidar su equipaje, nunca se sabe que un amigo de lo ajeno este rondando
- Evite llevar en su equipaje cualquier tipo de arma, líquido o gel, esto le ayudará a evitar contratiempos en el embarque.
- Haga sus trámites personalmente, nunca deje que terceros cojan sus documentos como pasaporte o visa, porque podrían falsificarlos.
- Evite aceptar paquetes de personas extrañas, ya que lo podrían involucrar en tráfico de drogas y podría ir detenido.

En las siguientes fotografías se puede observar la publicidad sobre seguridad que se puede encontrar en los aeropuertos y terminales terrestres. El primero trata sobre la explotación sexual a niños, niñas y adolescentes, que en nuestro país es fuertemente condenado.

**Fotografía 1.1:** Publicidad en contra de la Explotación Sexual



Fuente: Terminal Terrestre de Cuenca, Autora

En la segunda fotografía se observa un banner sobre el Control de Armas que se realiza en el aeropuerto con la finalidad de mantener la seguridad de las personas durante el vuelo.

**Fotografía 1.2:** Publicidad sobre Control de Armas



Fuente: Aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca, Autora

#### **1.1.5.2. Normas cuando Viaja en Vehículo, para evitar asaltos y robos**

La precaución es la mejor arma para prevenir situaciones delictivas, especialmente cuando viaja por vehículo ya sea propio o alquilado. El turista tiene la obligación de prestar atención a ciertas normas que muchas veces las personas no tomamos en cuenta, sin pensar que estas nos podrían salvar la vida en momentos difíciles. Los lugares preferidos para el atraco de vehículos son: las intersecciones de las calles, garajes, alrededores de centros de entretenimiento y los semáforos. Como lo mencionado anteriormente, en la mayoría de los casos nuestra seguridad depende de nosotros. A continuación ciertas reglas que la Policía Nacional nos recomienda cuando se viaja por vehículo, para evitar asaltos y robos:

- Siempre lleve consigo un mapa vial, caso contrario se puede perder o ir por una vía equivocada
- Infórmese cuánto tiempo tardará en llegar a su destino y procure viajar durante el día, así podrá disfrutar del hermoso paisaje de la zona además que se protegerá de posibles robos que se efectúan la mayoría de las veces durante la noche.
- Revise su vehículo en una mecánica de su confianza, llene el tanque de combustible para evitar paradas en el trayecto, esto se debe a que usted puede ser interceptado por los amigos de lo ajeno en un descuido, o por el contrario si usted no chequea su vehículo antes de salir este puede ocasionarle muchos problemas.
- Si la parada es obligatoria hágalo en zonas pobladas y no acepte ningún obsequio de terceras personas Si usted acepta regalos de personas extrañas estas pueden contener cualquier tipo de droga para ser posteriormente robado.
- Si lleva niños nunca los deje solos en el auto, ha habido muchos accidentes por dejar los niños adentro, como asfixias; además al ser ellos inocentes existen personas que abusan de esa confianza para ingresar en los vehículos.
- Evite los atajos o las vías poco transitadas, porque estas son las más utilizadas por los atracadores
- Mantenga oculto un celular de emergencia, este le puede servir de ayuda en el momento de sufrir un asalto repentino.
- Nunca recoja personas en las vías, ya que muchos ladrones se disfrazan de turistas con el único motivo de hacer daño.
- Cuando se encuentre en la ciudad, observe el entorno para detectar posibles movimientos irregulares, siempre se debe estar alerta no por miedo sino por seguridad, nunca se debe ser demasiado confiado.
- Si observa algo sospechoso no salga de las vías de mayor afluencia, trate de llamar la atención y cometa una infracción de tránsito, esto le puede ayudar a evitar un posible asalto, puesto que los asaltantes huyen cuando hay demasiada gente y cuando la policía está cerca.
- Cuando este frente a un semáforo, mantenga bien cerrada sus ventanas y puertas, mantenga distancia de otros carros, esto servirá si es que usted tiene la necesidad

de evadir otro carro y huir de inmediato; la mayoría de secuestros express se los realiza cuando los conductores se encuentran en los semáforos.

- Es aconsejable que no circule por calles abandonadas y en altas horas de la noche y mucho menos si es mujer, porque puede ser interceptado por pandilleros ya que ellos prefieren la noche para realizar sus atracos.
- Si es detenido por un Policía, no apague el motor hasta que compruebe de que efectivamente es un gendarme, pídale la identificación, puesto que los delincuentes se uniforman también de policías para someter a las personas.
- Si alquila un auto, preste atención que tenga alarma y bloqueo de seguridad, esto le ayudará para cuando deje solo el auto.
- Es recomendable que no deje sus documentos de valor dentro del vehículo, ya que los ladrones podrían ingresar al mismo y sustraerse sus documentos o tarjetas de crédito para su posterior uso.
- Siempre estacione su automotor en lugares donde exista vigilancia, donde se le entregue un ticket, haciéndose responsable del cuidado del automotor, no lo deje al reguardo de personas que no tengan un uniforme o que den un simple papel en vez de un ticket impreso por una máquina, porque muchas veces son los mismos cuidadores quienes roban los autos.

### **1.1.5.3. Normas para evitar robos en Transporte Público.**

Cuando el turista llega por su propia cuenta es su responsabilidad adoptar medidas para su seguridad. Según la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre: “el transporte público son los vehículos destinados comercialmente al transporte de pasajeros, de carga, mixtos y especiales, estos a su vez se dividen interprovinciales, intraprovinciales y urbanos”. (Art.111). Los interprovinciales hacen sus recorridos por diferentes provincias, los intraprovinciales realizan sus rutas dentro de una misma provincia y los urbanos dentro de una ciudad. Así como es considerado un facilitador también puede ser un medio apto para el robo. Por eso se debe siempre estar alerta y seguir estas pautas:

- Antes de salir del hotel, tenga listo el dinero para el bus, para evitar ser visto sacando dinero de su monedero.

- Lleve consigo un diccionario en caso de que no maneje muy bien el idioma; esto le ayudará en caso de que quiera informar de algo.
- Tenga a mano los números de auxilio inmediato como la Policía, Fiscalía, Bomberos, etc.
- Si lleva una mochila con su cámara fotográfica, es preferible que la ponga en la parte de delante de su cuerpo.
- Evite poner sus documentos personales como pasaporte y dinero en la parte posterior de su bolsillo, es aconsejable que solo lleve el dinero necesario y deje en la caja fuerte del hotel los demás documentos de importancia y valor.
- Es recomendable que se sienta junto al pasillo para facilitar sus movimientos en caso de emergencia, además evite sentarse cerca de las puertas de ingreso y salida, porque estas son aprovechadas por los amigos de lo ajeno cuando hay aglomeraciones.
- Si hay personas sospechosas que se acercan a molestar, informe de inmediato al chofer o cambie de asiento.

En cuanto al transporte Turístico en el último Reglamento de Transporte Terrestre Turístico, expedido por el actual presidente de la República; “se considera transporte turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas de conformidad con la denominación otorgada por la Organización Mundial de Turismo, en vehículos de transporte terrestre debidamente habilitados, desde y hacia los establecimientos o sitios de interés turístico, con objetivos específicos de recreación, descanso o sano esparcimiento, mediante el pago acordado libremente por las partes, que contemplará el arriendo del vehículo, con chofer y la prestación del servicio”. (Decreto Ejecutivo 830). Simultáneamente en relación a la Seguridad Turística, en el artículo cinco del mismo reglamento explica que: “la regulación y supervisión permanente del Transporte Terrestre, en la modalidad de Servicio Turístico, cuya vigilancia y control se lo realizará en forma coordinada entre el Consejo Nacional de Tránsito y el Ministerio de Turismo, tiene como finalidad garantizar que el servicio entregado por los empresarios de transporte dedicados a la prestación del Servicio

Transporte Terrestre Turístico, se desarrolle en condiciones de seguridad y confort”.  
(Decreto Ejecutivo 830)

Los siguientes son algunas empresas que ofrecen el servicio de transporte turístico en la ciudad:

- Contratudossa, ubicado en la Calle México y Colombia esquina, el número telefónico es 2883564
- VanService, ubicado en la Urbanización San Marcos y Villa 16, el número de teléfono es 2885404
- Contratufaviz, ubicado en la Turuayco 2-98 y calle Vieja; el número de teléfono es 2865070

#### **1.1.5.4. Normas para evitar robos en los Cajeros Automáticos y con Tarjetas de Crédito.**

La mayoría de los turistas que llegan a nuestra ciudad no llevan consigo demasiado dinero, pero si su equivalente: las tarjetas de crédito. Según la Enciclopedia Salvat la Tarjeta de Crédito es: “un medio de pago que permite la compra sin necesidad de desembolsar en el acto dinero en efectivo y con la posibilidad, en algunos casos, de diferir el pago mediante la obtención de un crédito automático por un plazo normalmente inferior a un año”. (14712, Tomo 25)

Las tarjetas son de plástico, tienen un banda magnética para la seguridad, en algunos países como en Francia se están utilizando con un microchip, lo cual las convierte en más segura. En la siguiente foto se puede observar una tarjeta de crédito con sus datos respectivos:

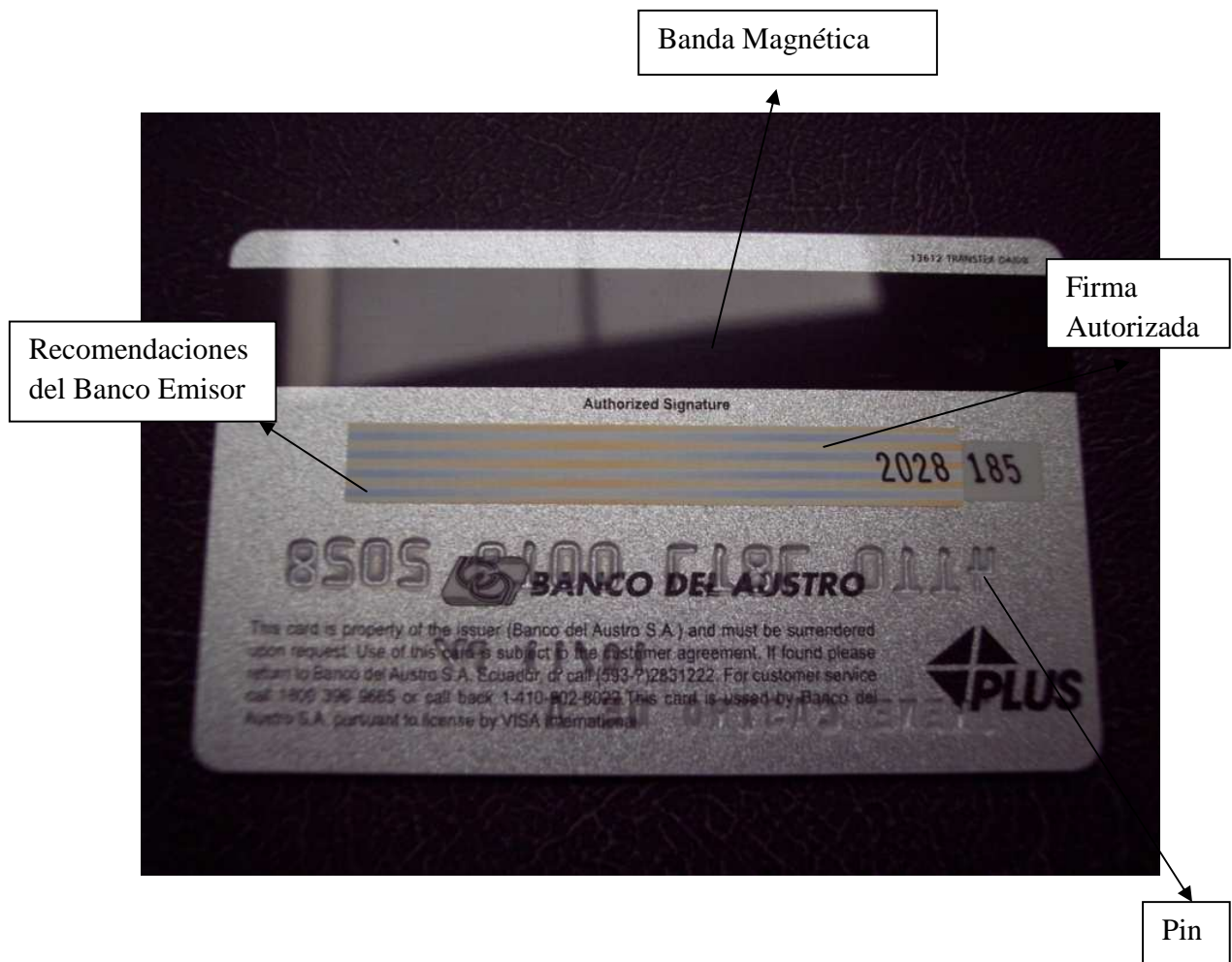


**Fotografía 1.3:** Anverso de la Tarjeta de Crédito



Fuente: Tarjeta Visa Banco del Austro, Autora

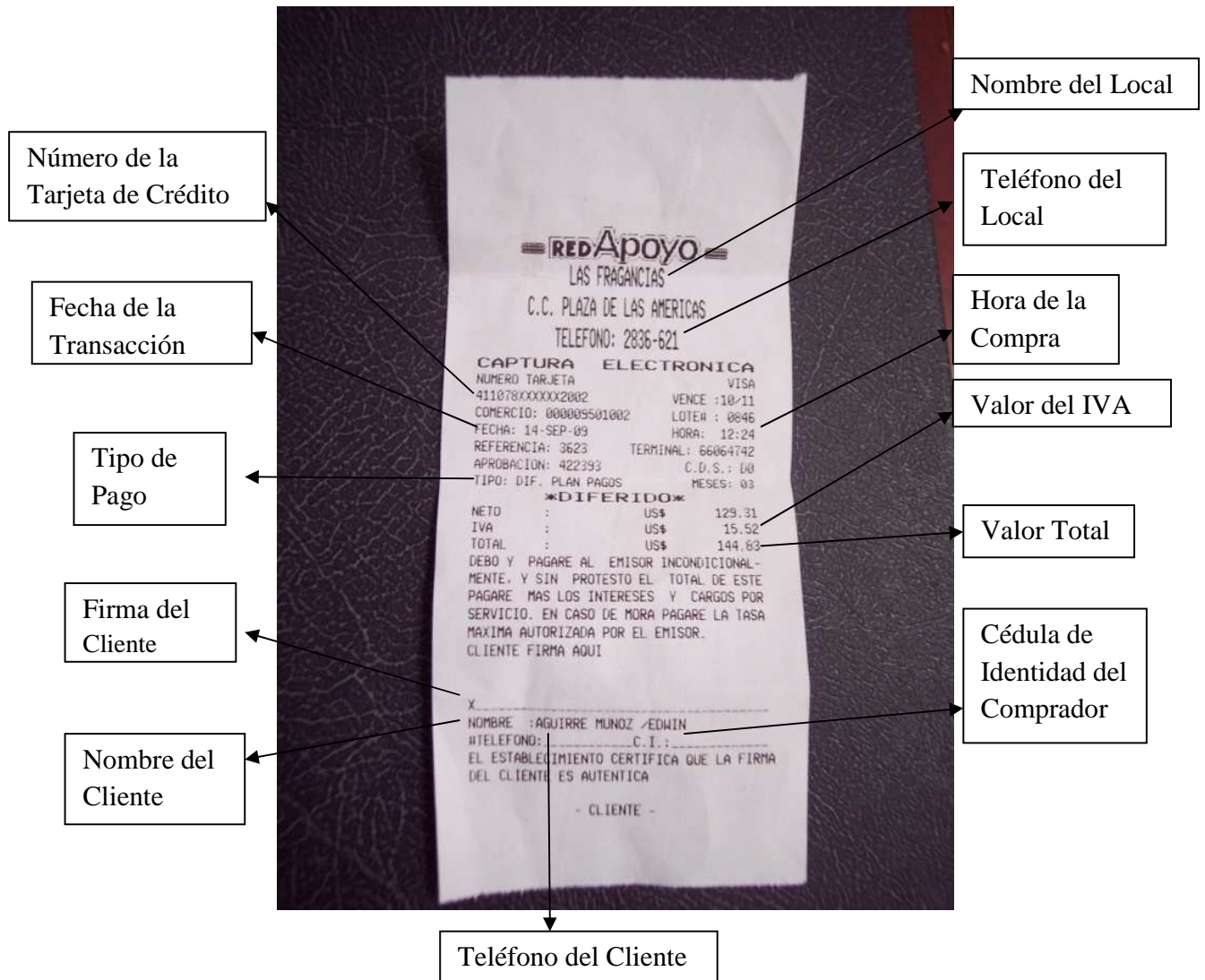
**Fotografía 1.4:** Anverso de la Tarjeta de Crédito



Fuente: Tarjeta Visa Banco del Austro, Autora

Después de haber realizado la compra con la tarjeta, se le da al cliente un documento llamado Boucher el cual es un comprobante de la transacción realizada. En este se encuentra el nombre del local donde se realizó la compra como la razón social, el número telefónico, la fecha de operación, el número de la tarjeta, a veces por seguridad solamente se encuentran los cuatro últimos dígitos, nombre del Tarjeta Habiente así como su firma. A continuación una fotografía donde se puede apreciar las características de un Boucher.

**Fotografía 1.5:** Boucher de Tarjeta de Crédito

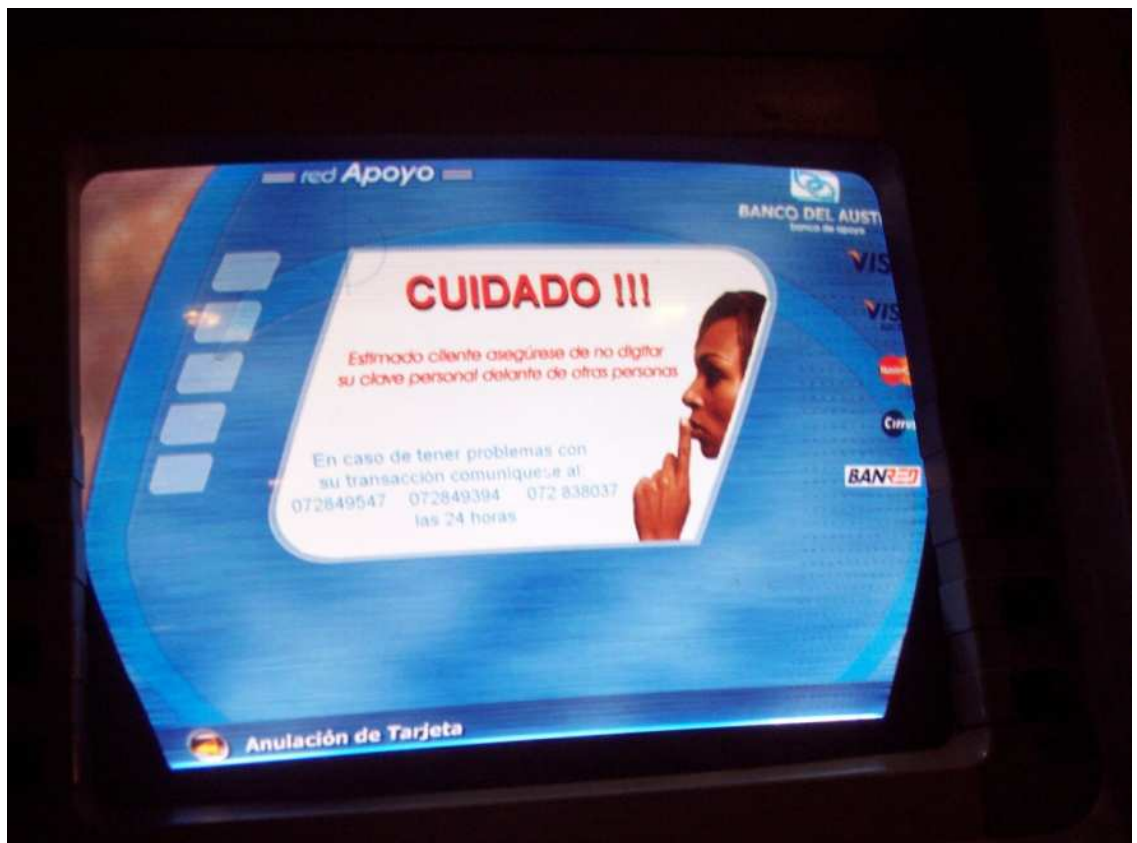


Fuente: Boucher de Tarjeta Visa Banco del Austro, Autora

Los Cajeros Automáticos son máquinas para extraer dinero a través del uso de tarjetas magnéticas, que son otorgadas por las diferentes instituciones financieras. Estas máquinas se pueden encontrar en gasolineras, universidades, centros comerciales, en calles transitadas, etc. Se las utiliza de manera rápida cuando una persona necesita dinero de inmediato o cuando los bancos ya se encuentran cerrados durante la noche. En la siguiente fotografía se puede observar una advertencia que realiza el banco para que

sus clientes no digiten la clave de su tarjeta delante de otras personas, además de dar algunos números telefónicos en caso de que exista algún problema con la transacción:

**Fotografía 1.6:** Anuncio de Seguridad en el Cajero Automático



Fuente: Cajero Automático del Banco del Austro

Por todo lo mencionado anteriormente, es necesario prestar atención y utilizarlas con prudencia para no ser víctima de un robo. Como consecuencia aquí se presentan ciertas normas que se deben tomar en consideración cuando se utiliza las tarjetas de crédito y los cajeros automáticos:

- Cuando salga de compras y haga sus pagos con tarjeta de crédito, revise su Boucher si esta correctamente elaborado. Siempre este observando la elaboración del mismo.

- Es preferible que no lleve consigo todas sus tarjetas de crédito. Puede dejarlas en la caja fuerte del hotel o de su habitación y llevar una o dos.
- La tarjeta de crédito es personal, nunca revele su código ni la otorgue a terceras personas.
- Si por alguna razón: robo o pérdida de la tarjeta, usted tiene la obligación de comunicar inmediatamente a los centros de servicios encargados. Si existen centros de servicio dentro de la ciudad mejor, sino debe llamar a algún pariente en su país que le ayude con el trámite.
- Evite conversar con personas extrañas cuando está sacando dinero de su tarjeta de crédito.
- Nunca olvide retirar su tarjeta y la papeleta de recibo cuando haga su transacción en el cajero automático.
- Nunca bote cerca las papeletas de retiro, guárdelas o destrúyalas.
- Si observa que alguien lo está mirando, cambie de cajero y preste atención si alguna persona lo sigue.
- Si viaja con niños, evite darles tarjeta de crédito, porque podrían ser el blanco perfecto para los delincuentes.

#### **1.1.5.5. Normas para Turistas Mujeres que viajan solas.**

Las turistas que viajan solas o acompañadas de una amiga, deben tener en consideración que son más propensas a ser víctimas de la delincuencia, puesto que las mujeres son más vulnerables, por tener menor fuerza física. Es por esta razón que una mujer tiene la obligación de protegerse y considerar que la distracción propicia su propia inseguridad. Como consiguiente el Manual de Normas Básicas de Seguridad recomienda que se adopte las siguientes medidas de precaución.

- Evite de dar mucha confianza a personas que recién conoce.
- No permita personas dentro de su habitación.
- Use el ascensor en lugar de las escaleras, especialmente cuando no existe muchos usuarios.
- Cuando vaya a comprar algo, no cuente su dinero en la calle.

- Su actitud es muy importante, siempre camine con la cabeza alta, alerta y siéntase segura de sí misma.
- Si ya tiene una cita con otro extranjero o con una persona del lugar, avise a la recepción o a alguna amiga.
- Tenga cuidado con su bolso o cartera, es preferible que siempre mantenga la mano sobre las correas.
- Si en algún momento observa que hay un sospechoso, llame inmediatamente a la policía.
- Evite utilizar ropas muy tentadoras o transparentes, porque esto llama la atención de los violadores.
- Si es agarrada por la blusa o la cartera, despréndase de cualquiera de las dos y busque inmediatamente ayuda.
- Si se encuentra en la calle y la están siguiendo, corra alrededor de un vehículo sin dejar de gritar, después tírese al suelo y ruede debajo de un vehículo.

#### **1.1.5.6. Normas en Alojamientos**

Las normas que se describen a continuación, no son más que recomendaciones que se deben tomar en cuenta cuando se llega al alojamiento, mientras se realiza el check in y out y finalmente durante la estadía, estos consejos prácticos evitan tener situaciones desfavorables con los lugares de alojamiento. La mayoría de hoteles cuentan con ciertas medidas de seguridad, pero por esta razón no debemos bajar la guardia, porque se ha dado el caso de extravío y robo de objetos de valor en hoteles de cinco estrellas, es por esto que cada uno tiene que estar alerta.

- Esté pendiente de su equipaje mientras realiza el check in y el check out en la recepción.
- Mantenga cerrada la puerta y las ventanas de su habitación.
- Evite dejar objetos de valor en su habitación, es mejor dejarlos en la caja fuerte del cuarto o del hotel.
- No permita el ingreso de personas que no se identifiquen como personal del hotel.

- Revise el croquis de las salidas de emergencia, que se suelen encontrar detrás de la puerta de entrada o en el lobby del hotel.
- Cuando salga de la habitación deje su maleta con candado.
- Coloque el cartel de no molestar, para que parezca que hay alguien en la habitación.

En la siguiente fotografía, se puede observar un afiche realizado por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, con el fin de que los hoteles los coloquen en las habitaciones de los huéspedes. Estas son sugerencias para la seguridad de los turistas.

**Fotografía 1.7:** Afiche de Seguridad

**Sugerencias para su seguridad**

Estimado turista

En la ciudad de Cuenca, como en toda ciudad turística del mundo, es necesario tomar precauciones para evitar posibles contratiempos, por lo que recomendamos:

- Cuando usted salga del hotel, deje todos los documentos importantes y de valor en la caja de seguridad de su habitación.
- Cuando camine en la ciudad, especialmente en áreas desoladas, es recomendable que lleve su mochila y cámara en frente de usted, en lugar de llevarlas a sus espaldas.
- Cuando vaya a bares, restaurantes, cafés (Internet y otros), siempre coloque su mochila a la vista o a su contacto.
- Si en algún momento usted descubre que ha sido rociado o manchado con algún tipo de líquido (ej. mostaza, mayonesa, etc.), NO permita que nadie lo ayude a limpiar la mancha.
- Si usted nota que alguien se le aproxima más de lo debido, tome las precauciones necesarias y entre a la tienda o restaurante más cercano, o en su defecto busque a un policía o guardia de seguridad.
- Nunca permita que extraños ingresen en su habitación.
- En la noche, siempre permanezca en lugares frecuentados comúnmente por turistas, especialmente si sale solo.
- No reciba bebidas, caramelos, objetos o regalos de extraños.
- Si usted necesita información turística, es mejor preguntar en sitios autorizados:

Información Turística (i-Tur)	2821 035
Intendencia de Policía	2837 409
Policía Nacional	101
Fiscalía	2844 282
Guardia Ciudadana	2820 204
Emergencia	911

www.cuencaecuador.com.ec

Fuente: Fundación Municipal Turismo

### **1.1.5.7. Normas en Restaurantes**

Cuando se viaja por lo general no tenemos el conocimiento exacto donde se van a tomar los alimentos, razón por la cual, tanto la seguridad alimentaria como la seguridad personal está en nuestras manos, si es que no queremos tener algún malestar o adquirir cualquier enfermedad. Es por esto que se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones, al momento de tomar los alimentos:

- Asegúrese de la higiene del lugar.
- Si el lugar no le da confianza, salga y diríjase a otro restaurante
- Lávese las manos antes de tomar los alimentos.
- Denuncie de inmediato si siente alguna molestia por la ingesta de alimentos en mal estado.
- Asegúrese que el personal de parqueo corresponda al personal del establecimiento.
- Reclame en caso de no ser atendido con prontitud.
- Exija su factura al pagar la cuenta.
- Evite comer en los pequeños puestos que se encuentran en la calle.

### **1.1.5.8. Normas en Agencias de Viaje**

Tratar de no caer en engaño o estafa por personas y empresas sin escrúpulos, depende de cada uno, tener en cuenta ciertas pautas ayudará a no caer ingenuamente en negocios falsos o fraudulentos. A continuación se exponen ciertas recomendaciones a tener en cuenta cuando se compra paquetes turísticos o para la compra de tickets de transportación:

- Verifique si la agencia de viajes que contrato está legalmente constituida, porque podría ser víctima de engaño o estafa.
- Lea el contrato detenidamente para verificar los servicios ofrecidos.
- Guarde siempre el recibo por el dinero desembolsado a la Agencia de Viaje u Operadora de Turismo.
- No firme ningún documento en blanco.
- Asegúrese de la validez de los tickets de transportación.
- Exija que se cumplan los itinerarios.



### **1.1.5.9. Normas ante Delitos Comunes**

Esta en las manos de cada turista cuidarse y ser prudente en los actos que realiza en los destinos que visita. Si tanto los extranjeros como los nacionales conocieran su vulnerabilidad y prestarán atención a las normas dadas en los temas precedentes como en el siguiente, podrá reducir el peligro considerablemente:

- Evite dejar cosas de valor en su habitación, es mejor dejarlas en la caja fuerte de la habitación o del hotel.
- Es recomendable que evite viajar solo.
- Siempre observe si alguien le sigue.
- Si percibe que alguien le sigue, llame inmediatamente a la policía e ingrese al local comercial más cercano.
- Si lleva consigo su computadora, respalde su información en un medio magnético y guárdelo en un lugar seguro.
- Evite dar su número de teléfono a personas que recién conoce.
- Es recomendable tener una lista de números en caso de emergencia.
- Si por alguna razón recibe llamadas de amenaza, no cuelgue y llame a la policía.
- Si sale en la noche, evite caminar por zonas poca transitadas

## **1.2. Fundamentación Legal**

### **1.2.1. Población y movilidad Humana**

La actual Constitución Política de la República del Ecuador que entró en vigencia el lunes 20 de octubre del 2008, publicada en el registro oficial No. 449, con respecto a la movilidad humana establece que:

Art. 391.- El Estado generará y aplicará políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado y garanticen la protección del ambiente y la seguridad de la población, en el marco del respeto a la autodeterminación de las personas y a la diversidad.

Art. 392.- El Estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano

competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El Estado diseñará, adoptará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

En estos dos artículos se ve reflejado como el gobierno ecuatoriano tiene como principio velar por los derechos de las personas tanto nacionales como extranjeras tomando como base la Política Migratoria, la cual se ocupa de la atención de los migrantes ecuatorianos en el exterior, sus familias en el Ecuador y ordena los flujos migratorios hacia nuestro país, observando fundamentalmente el respeto a los derechos humanos. A través del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración (MMRREE) y la Cancillería del Ecuador realiza convenios y proyectos binacionales o multinacionales con la finalidad de adoptar medidas tendientes a la regularización de sus ciudadanos en el exterior, y de los nacionales de países vecinos que se encuentran en nuestro país, entre otros. En nuestro país el MMRREE se encuentra en la ciudad de Quito en las calles Carrión E1-76 y Av. 10 de Agosto; y ofrece los servicios de visas, pasaportes, asuntos consulares entre otros.

### **1.2.2. Seguridad Humana**

Dentro de la misma Carta Política descrita en el anterior punto, se determina que el estado de igual forma garantizará y promoverá el bienestar, la paz y la seguridad de todas las personas sin discriminación de ninguna forma. El gobierno será quien se encargue de la aplicación de las políticas y de los órganos que se encargarán de cumplirlos.

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana 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.

### **1.2.3. Código Ético Mundial para el Turismo**

En el año de 1946 se crea en la ciudad de Londres la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, como una organización no gubernamental; posteriormente en el año de 1970 pasó de ser una ONG a un organismo intergubernamental de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cambiando en el mismo año a nombre su actual. La OMT, con su sede en España, es un agente especializado de La Organización de Naciones Unidas. El objetivo de la OMT es el desarrollo de un turismo sostenible y la ayuda en materia turística a los países en vías de desarrollo. El Código Ético Mundial para el Turismo fue adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT, en donde representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en la Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999, reafirmaron los objetivos enunciados en los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo como: el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión; finalmente proclamaron con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo. El código es marco referencial para el desarrollo responsable y sostenible en las actividades turísticas. En el existen diez artículos destinados a la concientización de todas las personas que forman parte de esta actividad. Su cumplimiento se llevará a cabo por los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, que reconocen el papel de la OMT y de organismos intergubernamentales, ellos serán además los encargados de su aplicación y control.

#### **1.2.3.1. Derecho al turismo**

En el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo, se contempla el derecho al turismo, el cual contiene cuatro principios fundamentales. Estos fueron basados en la

Declaratoria de los derechos Humanos, que se promulgó el 10 de diciembre de 1948, en la Asamblea General de la Naciones Unidas. El punto principal es que todos los seres humanos tenemos el derecho al descanso, al ocio, a la libre circulación, etc.

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

### **1.2.3.2. Libertad de desplazamientos turísticos**

En el artículo ocho del Código Ético para el Turismo encontramos: La Libertad de Desplazamientos Turísticos. Basada en el artículo trece numeral uno y dos de la Declaración de los Derechos Humanos, en los cuales se indica que todas las personas tienen la libertad de moverse tanto dentro como fuera del lugar de residencia y establecerse donde guste.

Los principios que contiene este artículo se detallan a continuación:

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y

estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.

2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicaciones disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.
3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.
4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.
5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

### **1.3. Conclusiones**

A manera de conclusión de este capítulo, se puede decir que existen una cantidad de recomendaciones fáciles y apropiadas para cada ocasión, que no solamente se puede incluir en la área del turismo sino en todas los aspectos de la vida cotidiana, si tan solo se pusiera en práctica alguna de ellas, se evitaría una gran cantidad de actos delictivos, que sin lugar a duda son el resultado de los propios descuidos. Es importante recordar que el turismo es una fuente de ingresos para la economía de la ciudad y del país, es por esto que tanto las empresas de turismo como las instituciones encargadas de la seguridad son las responsables del entorno que crean para los turistas. Además es imprescindible

recordar que el Estado con su Constitución protege y garantiza la movilidad en el país y la seguridad humana a través de la integración de políticas, apropiadas para este tema. Al igual la Organización Mundial de Turismo que es un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas, a través del Código Ético Mundial para el turismo trata de promover un turismo de libre circulación basándose en los Derechos Humanos, tratando de que este sea una actividad unificadora para las naciones, puesto que con él se da las relaciones interculturales, el enriquecimiento de los pueblos y los hombres, genera ingresos para las comunidades receptoras y para la economía de los países. De cualquier forma que veamos al turismo, es una actividad que ofrece muchos aspectos positivos para el ser humano y su desarrollo.

## **CAPITULO II**

### **Diagnóstico**

#### *Luchemos juntos por una sociedad más segura*

Este capítulo está dedicado exclusivamente a un análisis, de la situación de la ciudad en cuanto a seguridad, además se hará una breve observación de una realidad latente que aqueja al Ecuador en general como es la explotación sexual a niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.

Para la realización de este capítulo fue necesaria la colaboración de la Policía Nacional y la Fiscalía. Estas instituciones llevan regularmente estadísticas, cuadros y mapas para conocer como se encuentra la ciudad dentro de este contexto. La Fiscalía con el Fiscal de la Unidad de Delitos de Turismo son los encargados de llevar el número de delitos perpetrados a turistas en la localidad, mientras que la policía como se va a demostrar en este apartado muestra en sus estadísticas cuales son las infracciones con mayor incidencia y sobretodo su respuesta a través del número de detenidos por cada delito cometido.

Frente a toda esta problemática también se observa que la policía ha distribuido en la ciudad las zonas de auxilio inmediato o conocidos también como Unidades de Policía Comunitaria que se encuentran distribuidos por toda la ciudad; a su vez se presenta como se ha dividido la ciudad en cuatro Zonas Seguras cuya finalidad es poder distribuir a los uniformados, motos y patrulleros. El Plan de Seguridad Ciudadana ha impulsado nuevos mecanismos para mantener la paz y el orden y una de ellas son las carpas informativas que se encuentran en los diferentes puntos estratégicos dentro del perímetro urbano. Con esto se trata frenar los índices de delincuencia con la respuesta rápida que den los uniformados.

Cabe anotar que en este capítulo trataremos sobre los lugares considerados como conflictivos e igualmente las vías donde se producen o existe mayor riesgo de accidentes de tránsito.

## 2.1. Delitos más frecuentes a turistas en la ciudad

La Fiscalía General de Estado, realizó un convenio con el Ministerio de Turismo para crear la Unidad de Delitos de Turismo. Esta unidad se encuentran en la provincia de Pichincha y Guayas. En otras dependencias como en el Azuay existe un fiscal asignado para esta unidad. El principal objetivo es ayudar a los turistas cuando por alguna circunstancia adversa son víctimas del hampa, además asesora en materia penal a los extranjeros.

### 2.1.1. Estadísticas del 2007 al 2009

En el siguiente cuadro otorgado por la Fiscalía del Azuay, se puede valorar datos exactos de denuncias realizadas por extranjeros en esta jurisdicción entre el año 2007 y el año 2009. Del año en curso se tienen los datos desde el comienzo del año hasta el mes de agosto. En él se puede observar que el hurto y el robo son los delitos más comunes en contra de los extranjeros.

**Tabla 1.1.** Número de denuncias presentadas en la Fiscalía del Azuay por parte de personas extranjeros de los años 2007, 2008 y 2009

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
HURTO	74	65	7
ROBO	19	27	19
VIOLACIÓN	1		
AGRESIÓN SEXUAL	1		
LESIONES	1		
INTIMIDACIÓN		1	
TENTATIVA DE HOMICIDIO		1	
ESTAFA		3	
TENTATIVA DE ROBO		1	
ATENTADO AL PUDOR		1	
PERDIDA DE DOCUMENTOS		1	
<b>TOTAL CASOS</b>	96	100	26

Fuente: Fiscalía del Azuay



Según el Código Penal en el Título Décimo de los Delitos contra la Vida se considera Del Hurto:

Art.547.- [Hurto].- Son reos de hurto los que, sin violencias ni amenazas contra las personas, ni fuerza en las cosas, sustrajeren fraudulentamente una cosa ajena, con ánimo de apropiarse.

Los que cometieran hurto dependiendo del valor del objeto sustraído pueden estar entre un mes a tres años de prisión. En el mismo Título de los Delitos Contra la Vida, en el Capítulo Segundo, se considera Del Robo:

Art. 550.- [Robo].- El que, mediante violencias o amenazas contra las personas o fuerza en las cosas, sustrajere fraudulentamente una cosa ajena, con ánimo de apropiarse, es culpado de robo, sea que la violencia tenga lugar antes del acto para facilitararlo, en el momento de cometerlo, o después de cometido para procurar su impunidad.

Se puede observar que entre el año 2007 y 2008 ha habido un incremento en la delincuencia hacia turistas en un 4%, sin ser un porcentaje muy significativo. Entre los mismos años el hurto ha disminuido en un 29.62%, en tanto que el robo con violencia ha aumentado en un 13,86%. Se observa además que en el 2008 no ha habido delitos de violencia ni de lesiones. En el Código Penal del Ecuador, en el Título octavo de la Rufianería y Corrupción de Menores, en el Capítulo uno, se considera violación a:

Art.- 512 [Violación].- Es violación el acceso carnal, con introducción parcial o total del miembro viril, por vía oral, anal o vaginal, la introducción, por vía vaginal o anal, de los objetos, dedos u órganos distintos del miembro viril, a una persona de cualquier sexo, en los siguientes casos:

1. Cuando la Victima fuera de catorce años;
2. Cuando la persona ofendida se hallare privada de la razón o del sentido, o cuando por enfermedad o por cualquier otra causa no pudiera resistirse; y,
3. Cuando se usare de violencia, amenaza o de intimidación.

La persona que cometiera violación la pena es reclusión mayor especial de dieciséis a veinte y cinco años de reclusión. Mientras que las Lesiones tipificadas en el Código Penal, Título sexto de los Delitos contra las Personas, en el segundo capítulo se explica sobre las lesiones, debiendo acotar que estas varían tanto en su pena como represión a las personas que golpearán a otro, causándole una enfermedad o incapacidad para el trabajo personal, de acuerdo a los días que causaren al agredido dicha incapacidad para realizar sus actividades cotidianas dependerá de su sanción. Se puede observar también que existe un caso de intimidación en el año 2008; se considera Intimidación según el Código Penal en su Título quinto de los Delitos contra la Seguridad Pública:

Art.- 377.- [Amenaza de Atentado por delito sancionado con reclusión menor].- el que por escrito anónimo o firmado, amenazaré a otro con cualquier atentado contra las personas o las propiedades, que merezca pena de reclusión menor, será reprimido con prisión de seis meses a tres años y una multa de dieciocho a dieciséis dólares de Norteamérica

Durante el transcurso de este año no se registran tentativas de homicidio, estafa, tentativa de robo, atentado al pudor y pérdida de documentos de los extranjeros, como se registraron el año pasado. En el Catálogo de Delitos de la Fiscalía General del Estado se considera Tentativa de Homicidio: “cuando el sujeto activo práctica actos idóneos de modo equívoco a dar muerte, sin alcanzar a consumar la acción, o el acontecimiento no logra verificarse por factores externos a su voluntad”. (443, 2009)

En cuanto a la estafa según el Código Penal, en el Título diez, Capítulo Quinto, de los Delitos contra la Propiedad señala:

Art.- 560.- El que fraudulentamente hubiere distraído o disipado en perjuicio de otro, efectos, dineros, mercancía, billetes, finiquitos, escritos de cualquier especie, que contengan obligación o descargo, y que le hubieren sido entregados con la condición de restituirlos, o hacer de ellos un uso o empleo determinado, será reprimido con prisión de uno a cinco años y multa de ocho a dieciséis dólares del los Estados Unidos de Norteamérica

La tentativa de Robo se da cuando un sujeto practica actos con intención de hacer daño, propias al robo mediante violencia o amenaza contra las personas u objetos con el ánimo de apropiarse. En cuanto al atentado al pudor, en el Código Penal, Título Octavo de los Delitos Sexuales, Capítulo Dos, expresa que:

Art.- 505.- Se da el nombre de Atentado contra el Pudor, a cualquier acto impúdico que pueda ofenderlo, sin llegar a la cópula carnal, y se ejecute en la persona de otro, sea cual fuere su sexo

Finalmente en la lista de la Fiscalía se encuentra la Perdida de Documentos, a este no se lo considera un delito en sí, sin embargo es necesario hacer la denuncia para proceder a obtener los nuevos documentos. En caso de Pérdida de Documentos, el trámite es el siguiente: la denuncia en la Policía Judicial por la pérdida de documentos, luego se tiene que trasladar a la embajada de donde proceda la persona para que le otorguen un nuevo pasaporte. Si es que la embajada para emitir un nuevo pasaporte requiere del movimiento migratorio del ciudadano extranjero, tiene que solicitarlo a la Policía de Migración. Es importante recordar además que existen las Afecciones a la Salud por el consumo o ingesta de alimentos y bebidas en mal estado. Por otro lado si el turista sufre lesiones o de cualquier tipo de de impedimentos en su integridad física, debe acudir o llamar a cualquiera de las siguientes instituciones:

- Policía Nacional: 101
- Emergencia: 911
- Hospital Regional, ubicado en la Av. Doce de Abril; teléfono: 4097771
- Bomberos, ubicado en la Calle Armenillas 1-28; teléfono: 2862777
- Cruz Roja, ubicado en la Presidente Borrero 6-53; teléfono: 4085443

O a las siguientes clínicas privadas:

- Santa Ana, ubicada en la Manuel J. Calle; teléfono: 2814068
- Santa Inés, ubicada en la Daniel Córdova Toral 2-113; teléfono: 2822617
- Latinoamericana, ubicada en la Av. Tres de Noviembre 3-50; teléfono: 2822603

Si el turista viaja utilizando tarjetas de crédito, estas le cubren gastos de atención médica hospitalaria y farmacéutica, según la política de la tarjeta que porta. Finalmente la Policía Nacional cuenta con la Policía Turística, quienes se encuentran distribuidos en

las principales ciudades del Ecuador, los cuales son encargados de la seguridad e información turística de los extranjeros y nacionales.

### **2.1.2. Centros de recepción de Denuncias en la ciudad**

En la ciudad de Cuenca se encuentran los siguientes centros, en los cuales los turistas pueden hacer sus denuncias. Además en ellos se puede buscar asesoramiento de cualquier tipo o cuando exista algún tipo de dificultad que se le presente al turista durante su estadía en la ciudad.

Los lugares donde se receptan las denuncias son:

- En la Fiscalía del Azuay que se encuentra ubicada en la calle Simón Bolívar y Presidente Borrero (Esquina); el número telefónico es 2844282
- En el Comando Provincial de Policía ubicado en las calles Margarita Torres y Eugenio Espejo, el número telefónico es 2835377
- En la Policía Judicial que se encuentra ubicado en la calle Turuguayco y Calle Vieja (Esquina); el número telefónico de esta dependencia policial es 4088895
- Y finalmente en la Intendencia de Policía ubicada en la Calle Bolívar y Luis Cordero (Esquina), los números telefónicos son: 2843013 y el 2831140

Ante la Fiscalía se denuncian los Delitos de Acción Pública como: homicidio, delitos sexuales y atentado al pudor, secuestro, robo, narcotráfico, trata de personas y delitos de tránsito. La Fiscalía tiene siempre un Fiscal de Turno, están hábiles todos los días del año y todo servicio es gratuito de igual forma la Policía Judicial, en cambio en la Intendencia de Policía atienden en las horas laborables de 8:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30, aquí se receptan las denuncias de contravenciones como heridas leves, hurto, pérdida de documentos entre otros. Sin duda alguna a cualquiera de las instituciones a las que asista, estos le guiaran e informaran, sobre las acciones legales o administrativas a seguir según el caso. El siguiente cuadro es un formato de ejemplo de una denuncia que tiene la Policía Nacional, en el cual se registran datos sumamente importantes como la fecha de la infracción, el tipo, la hora y el número del caso para el respectivo control, además se obtienen datos de la persona denunciante como su nombre completo, la dirección, profesión, nacionalidad, número de cedula, su número telefónico, donde reside actualmente y por último una breve explicación del problema acontecido.

**Tabla 1.2:** Ejemplo de Denuncia realizada en la Policía Judicial



**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR.  
DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL e INVESTIGACIONES.  
OFICINA DE LA POLICÍA JUDICIAL DEL AZUAY  
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS.**

<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL</b>		<b>JEFATURA DE LA P-J DEL AZUAY</b>	
DENUNCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	PARTE POLICIAL	<input type="checkbox"/>
		OTRO	<input type="checkbox"/>
<b>NRO. DE CASO</b> PJA-CP-6		<b>TIPO DE LA INFRACCIÓN</b> PERDIDA DE DOCUMENTOS	
<b>FECHA DE INFRAC.</b> 17-SEPTIEMBRE-2009	<b>HORA INFRAC.</b> 09H34	<b>DE</b>	<b>DIRECCIÓN EXACTA.</b> FERIA LIBRE DEL ARENAL
<b>DATOS DENUNCIANTE</b>			
<b>CC./ PASAPORTE / RUC</b> 140037759-2		<b>APELLIDOS NOMBRE</b> FAREZ ROCANO MIGUEL CORNELIO	
<b>PROFESIÓN</b> COMERCIANTE	<b>NACIONALIDAD</b> ECUATORIANO	<b>CELULAR / CONVENCIONAL</b> 2823230	
<b>LUGAR DE RESIDENCIA</b>			
<b>PAÍS</b> ECUADOR	<b>CIUDAD</b> CUENCA.	<b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO</b> CASTELLANA Y AV. ESPAÑA	
<p>En la ciudad de Cuenca, el día de hoy 17 de Septiembre del 2009, se presentó en esta dependencia el Sr. FAREZ ROCANO MIGUEL CORNELIO, cuyos generales de ley constan anteriormente, con el objeto de denunciar verbalmente que en el lugar y hora antes indicado había sufrido la pérdida de su agenda, en cuyo interior se encontraba sus documentos personales, entre ellos, la <b>LICENCIA DE CONDUCIR TIPO "E"</b>, con la finalidad de dejar precedente y que personas ajenas a esta no hagan mal uso de la misma.</p>			
<b>PERSONA QUE RECIBE LA DENUNCIA</b>			
<b>OFICINA DE LA POLICÍA JUDICIAL DEL AZUAY</b>			
<b>FIRMA DEL DENUNCIANTE</b>		<b>FIRMA DEL POLICÍA</b>	
Firma..... DENUNCIANTE		Firma..... RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	

Fuente: Policía Judicial del Azuay

### **2.1.3. Embajadas y Consulados**

Los siguientes son los Consulados que se encuentran en la ciudad de Cuenca, y que pueden ayudar en caso de necesitar información, ayuda o cualquier tipo de asesoría:

- Consulado de Alemania: Bolívar 9-18 y Benigno Malo; 2822783, fax 2831479.
- Consulado de Brasil: Av. Gil Ramírez Dávalos 1434 y Turuhuaico; 2871870, fax 2861930.
- Consulado de Chile: Paseo tres de noviembre 2-406 y Escalinata; 2840061, fax 2839827.
- Consulado de Francia: Tadeo Torres 192 y Aguilar; (07) 2825298.

Las Embajadas y Consulados más importantes que se encuentran en el Ecuador, en las ciudades de Quito y Guayaquil son:

- Embajada de Alemania:

Quito: NNUU Y Rep. de el Salvador, edif Citiplaza, piso 14; (02) 2970820, fax (02) 2970815.

Guayaquil: Consulado: Av. Las Monjas 10 y CJ Arosemena km 2,5 edif Berlín, (04) 2200500, fax (04) 2206869.

- Embajada de Canadá:

Quito: 6 de diciembre 2816 y Paul Rivet, edif Josueth González, p4; (02) 2232114, 2506162, fax (02) 2503108

Guayaquil: Consulado: General Córdova 810 y Víctor Rendón, edif Torres de la Merced, p 21; (04)2563580, fax (04) 2314562.

- Embajada de Colombia:

Quito: Colón 1133 y Amazonas, p7; (02) 2222486, fax (02) 2567766

Guayaquil: Consulado: Francisco de Orellana, edif WTC, torre B, p 11; (04) 2630674, fax (04) 2630676.

- Embajada de China:

Quito: Av. Atahualpa 349 y Amazonas, (02) 2433337, fax (02) 2444364

Guayaquil: Consulado: Av. Central 840 y Calle Séptima, (04) 2850338, fax (04) 2850125

- Embajada de España:

Quito: General Francisco Salazar E-1273 y Toledo; (02) 3226296, fax (02) 3227805

Guayaquil: Consulado Honorario: 9 de Octubre 100 y Malecón, (04) 2561340.

- Embajada de Estados Unidos:

Quito: 12 de Octubre y Patria; (02) 2562890, fax (02) 2502052

Guayaquil: Consulado: 9 de Octubre y García Moreno; (04) 2323570, fax (04) 2325286.

- Embajada de Francia:

Quito: Leónidas Plaza 107 y Patria; (02) 2943800, fax (02) 2943839.

Guayaquil: Consulado: J. Mascote 909 y Hurtado, fax (04) 2328442

- Embajada de Gran Bretaña:

Quito: NNUU y República de El Salvador, edif Citiplaza, p 14; (02) 2970800, fax (02) 2970809

- Embajada de Italia:

Quito: La Isla 111 y Humberto Albornoz, (02) 2561077.

## **2.2. Estadísticas delincuenciales en la ciudad**

Cuenca al ser considerada la tercera ciudad de importancia del país, también es afectada por el incremento de la delincuencia, que se ve reflejada en las estadísticas. La Policía Nacional realiza periódicamente (semanal y mensual) comparaciones estadísticas con la finalidad de llevar un control para la toma de decisiones, según sea el caso. Estos patrones ayudan a la institución para conocer cuáles son los delitos más frecuentes en la ciudad, los lugares de mayor incidencia delincriminal y así determinar cómo se debe actuar frente a esta problemática. Es por esta razón que las denuncias receptadas tanto en la fiscalía como en la Policía Judicial son de suma importancia para conocer el verdadero problema de este mal social en la localidad.

### **2.2.1. Denuncias y Detenidos por delitos en general**

En la siguiente tabla estadística de la Policía Judicial del Azuay se muestra una comparación de denuncias presentadas entre el año 2006 a junio del 2009. En primer lugar se encuentran las acusaciones Contra la Propiedad, esto se refiere a delitos como el robo con violencia, el hurto sin violencia, el abigeato que es el robo o el hurto de

cualquier tipo de ganado, la extorsión, que es obligar a una persona a poner a disposición de terceros su dinero, documentos etc., además dentro de este mismo delito están la estafa y defraudaciones que son los engaños a través por ejemplo del abuso de confianza, y finalmente esta la usurpación que se refiere exclusivamente cuando una persona toma la identidad de otra para adueñarse de algo que no es de su propiedad. Existe un aumento del año 2006 al 2008 de un 21,35% y ya hasta julio del presente hay 764 por este mismo delito. En segundo lugar se encuentran los Delitos Contra las Personas, dentro de este se hallan los Delitos Contra la Vida como por ejemplo el aborto, el homicidio (cuando está calificada por una autoridad competente y se ha realizado una investigación), el asesinato (el acto de quitar la vida, con alevosía, por una remuneración, etc.); las lesiones que pueden invalidar a una personas más de ocho días y menos de 90 días si no se considerarían incapacidad. El abandono de personas también está dentro de este mismo ítem, esto se refiere por ejemplo al abandono de niños en lugares solitarios en el caso del turismo el abandono de turistas es también condenado según el código penal. Según las estadísticas, estos delitos entre el 2006 y el 2008 han disminuido en 40,33% siendo esto un resultado muy positivo.

En tercer lugar están las denuncias por Delitos Sexuales, aquí se encuentran el atentado contra el pudor (se refiere a todo acto impúdico sin llegar al acto sexual), la corrupción de menores de edad, está totalmente condenado cuando se realiza a través de actividades turísticas; finalmente el rapto sea a personas mayores o menores de edad. Ya para julio de este año se han receptado 18 denuncias de este tipo de delito. En cuarto lugar se encuentran las denuncias Contra la Seguridad Pública, un ejemplo de estos delitos son las asociaciones ilícitas, los vagos y mendigos quienes no tengan ni oficio ni beneficio. Además la instigación para delinquir, los delitos contra el Patrimonio Cultural y contra el medio ambiente entre otras. También existe una disminución según las estadísticas de un 30, 76% en estos tipos de delito. En quinto posición esta las acusaciones contra la Fe Pública, como los delitos de falsificación de dinero, de documentos, timbres, de testimonios etc. En sexto puesto están las denuncias en contra de la Administración Pública, se refiere a los delitos contra funcionarios, usurpación de funciones, el prevaricato (cuando un juez realiza por intereses personales un perjuicio a una persona sabiendo que no lo merece), el cohecho (cuando una autoridad recibe



regalos o favores para ejecutar un acto de su empleo u oficio). Todos los demás delitos que no están tipificados anteriormente, en el cuadro se encuentran entre Delitos Varios que entre el año 2006 al 2009 ha disminuido 41.37%

Finalmente el número de denuncias se ha incrementado en un 11,06% en los últimos años.

**Tabla 1.3:** Denuncias realizadas en la ciudad

DENUNCIAS	TOTAL			
	2006	2007	2008	2009
CONTRA LA PROPIEDAD	1.661	1.839	2.112	764
CONTRA LAS PERSONAS	414	208	295	91
SEXUALES	46	75	54	18
CONTRA LA SEGURIDAD PUBLICA	13	15	4	1
CONTRA LA FE PUBLICA	3	3	2	0
CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA	2	0	0	0
VARIOS	87	63	36	4
<b>TOTAL</b>	<b>2.226</b>	<b>2.203</b>	<b>2.503</b>	<b>878</b>

Fuente: Policía Judicial del Azuay

Como resultada de las estadísticas de las denuncias anteriores la Policía Nacional muestra en sus informes el número de detenidos por cada delito antes mencionando. Ello es la respuesta de su trabajo y esfuerzo que realizan todos los días, a través de operativos, investigaciones especiales, etc. El total de detenciones ha disminuido entre el 2006 al 2008 en un 33,95%.

**Tabla 1.4:** Detenidos por denuncias en la ciudad

DETENIDOS	TOTAL			
	2006	2007	2008	2009
CONTRA LA PROPIEDAD	559	432	440	214
CONTRA LAS PERSONAS	121	71	41	24
SEXUALES	45	21	31	27
CONTRA LA SEGURIDAD PUBLICA	38	5	20	36
CONTRA LA FE PUBLICA	13	17	12	2
CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA	0	4	2	1
VARIOS	92	139	102	40
<b>TOTAL</b>	<b>868</b>	<b>689</b>	<b>648</b>	<b>344</b>

Fuente: Policía Judicial del Azuay

### 2.2.2. Denuncias y Detenidos con mayor incidencia

El siguiente cuadro comparativo se describe las denuncias realizadas en la Policía Judicial del Azuay por los delitos con mayor incidencia como son los robos a domicilio, asalto y robo de personas, asalto y robo a locales comerciales, robo de vehículos entre otros. Estos son los delitos más comunes en la ciudad de Cuenca y como se puede observar ha habido un incremento en los últimos años. Las denuncias específicas a robos de domicilio ha disminuido en un 9,6% entre el 2006 al 2008, y de lo que va el año ya se han presentado 211. Otro delito que cuenta también con un número significativo de acusaciones es el robo de personas, dentro de los mismos años ha aumentado en un 14,17%. Sin embargo, el que tiene mayor número de denuncias son delitos varios que no se encuentran tipificados en este cuadro, se observa que ha habido un aumento de un 38,19% entre el 2006 y el 2008. Finalmente se puede terminar que el total de denuncias se ha incrementado en un 15,67%

**Tabla 1.5:** Denuncias por delitos con mayor incidencia

<b>DENUNCIAS POR DELITOS CON MAYOR INCIDENCIA</b>	<b>TOTAL</b>			
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
ASALTO A BANCOS	6	2	2	1
ASALTO EN CARRETERAS	1	7	15	4
ASALTO Y ROBO A LOCALES COMERCIALES	74	89	186	106
ASALTO Y ROBO PERSONAS	224	260	261	81
DESAPARICIÓN DE PERSONAS	53	33	47	10
ESTAFA	84	61	42	4
EXTORSIÓN	5	2	0	0
HOMICIDIOS/ASESINATOS	9	6	13	10
ROBO DOMICILIOS	568	495	518	211
ROBO DE VEHÍCULOS	188	106	166	82
VIOLACIÓN	20	36	39	14
VARIOS	877	1.048	1.212	355
<b>TOTAL</b>	<b>2.109</b>	<b>2.145</b>	<b>2.501</b>	<b>878</b>

Fuente Policía Judicial del Azuay

Los resultados se demuestran en el siguiente cuadro de la Policía, donde se puede observar que la mayoría de detenidos a sido por robo y asalto de personas, robo de domicilio y de vehículos. Existe mucha diferencia entre el número de denuncias y el de detenidos pero esto se debe a que la Policía Nacional, necesita estar mejor preparada y equipada puesto que los delincuentes tiene mejores medios tecnológicos para delinquir que la institución policial para defender.

**Tabla 1.6:** Detenidos por delitos con mayor incidencia en la ciudad

DETENIDOS POR DELITOS CON MAYOR INCIDENCIA	TOTAL			
	2006	2007	2008	2009
ASALTO A BANCOS	13	0	2	0
ASALTO EN CARRETERAS	0	0	0	5
ASALTO Y ROBO A LOCALES COMERCIALES	40	26	19	44
ASALTO Y ROBO PERSONAS	139	130	184	75
DESAPARICIÓN DE PERSONAS	0	0	0	0
ESTAFA	26	13	3	4
EXTORSIÓN	5	9	2	8
HOMICIDIOS	3	0	3	2
ROBO DOMICILIOS	86	46	37	10
ROBO DE VEHÍCULOS	5	3	18	5
VIOLACIÓN	16	12	15	28
VARIOS	484	403	360	198
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>642</b>	<b>643</b>	<b>379</b>

Fuente: Policía Judicial del Azuay

### **2.3. Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas, Adolescentes Asociada a Viajes y Turismo en el Ecuador**

Según Milena Grillo, en su propuesta de Estrategias de Acción para Prevenir y Erradicar la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes asociada a Viajes y Turismo en el Ecuador, la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) se identifica como: “el Conjunto de prácticas que propician la victimización de una persona menor de 18 años, en doble vía: como objeto sexual y como objeto de comercio. Constituye por lo tanto: Una violación a los derechos fundamentales de la niñez y adolescencia; Una modalidad de abuso que implica no solo la victimización de una persona menor de 18 años por parte de otra, sino la obtención de una remuneración en dinero o especie como producto de esta victimización; Una forma contemporánea de esclavitud; Una actividad generadora de ingresos forzada y dañina”. (p.29, 2005)

### **2.3.1. Factores de la ESCNNA**

Existen varios factores que se identificaron en el II Congreso Mundial contra la ESCNNA desarrollado en el 2004 en la ciudad de Costa Rica, que facilitan a que ciertas personas sean propensas a explotar sexualmente, entre ellas se encuentran:

- Impunidad social y legal de los explotadores y sus intermediarios.- muchas personas creen que la explotación no acarrea consecuencias penales; sin embargo, están muy equivocados ya que en la mayoría de legislaciones y en especial la de Ecuador, la explotación sexual es condenada con prisión.
- Desprotección estatal de los niños, niñas y adolescentes.- cuando existen niños abandonados en la calle sin ningún refugio, los explotadores se fijan de que nadie se preocupa por ellos, entonces estas personas sin escrúpulos les ofrecen: lugares donde vivir, comida y dinero a cambio de sexo.
- La cultura machista o patriarcal.- en ciertas sociedades se desvaloriza a la mujer y se la suele tratar como un objeto; justificando así la utilización de niños y adolescentes.
- La tolerancia de la población ante la explotación.- en nuestra sociedad desvalorizamos a los niños cuando no se les cree cuando están diciendo la verdad; cuando muchas mujeres se casan con un hombre de valores dudosos quienes terminan violando a los hijos de esta; cuando se aprueba la relación entre personas del mismo sexo o cuando se es indiferente ante la prostitución y la gente cree que es por ganar dinero fácil, sin saber la situación que envuelve esta problemática.
- El sexo con niños, niñas y adolescentes es un negocio lucrativo.- la demanda de sexo con menores de edad se da a través de grandes redes de intermediarios, generando para sí mismo una gran suma de dinero.
- Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.- el internet se ha vuelto un medio positivo y negativo para la sociedad, puesto que en él se puede hacer contacto con otros países para facilitar la explotación sexual de los niños y adolescentes, además porque a través de este medio se tiene el acceso a la pornografía infantil.

### **2.3.2. Impacto Negativo de la ESCNNA en el Sector Turístico**

Las consecuencias negativas que sufre el turismo por la explotación a niños, niñas y adolescentes son terribles, primero por el impacto en la vida de los niños y adolescentes, que no terminan siendo solo psicológicos sino además sociales, emocionales y sexuales, este último causa disfunciones sexuales en las personas que pueden durar de por vida. En segundo lugar los turistas extranjeros evitan viajar a destinos que sean conocidos por su inseguridad, redes delictivas, violencia, abusos, etc., con todo esto el Ecuador siendo un destino maravilloso se verá empañado por situaciones como esta. En tercer lugar bajará la entrada de divisas, por lo tanto disminuirá el número de plazas de trabajo y no existirá inversión en nuevos proyectos turísticos. En cuarto lugar, se pierde la credibilidad y confianza de la marca país. En quinto lugar el país puede ser visto internacionalmente como un estado que no garantiza condiciones para prevenir cualquier tipo de explotación sexual y finalmente cualquier tipo de plan de desarrollo sostenible va a verse afectado por los problemas que estos causan.

### **2.3.3. Delitos presentes en la Oferta y Demanda de servicios sexuales**

Los delitos contra los niños, niñas y adolescentes, se encuentran sancionados en la ley tanto si se refiere a la Oferta como a la Demanda. En cuanto a la oferta se encuentran todos los temas relacionados a la promoción, facilitación y organización. Según el Manual de Responsabilidad Social por un Turismo Responsable los delitos presentes en oferta de servicios sexuales son: el Proxenetismo, que se da cuando una persona introduce en la prostitución a un menor de edad; la Obtención de lucro proveniente de la ESCNNA, la persona que gana dinero a través de la prostitución de un menor, tendrá prisión de dos a cuatro años; la Explotación Sexual, cuando una persona promueva, y facilita la explotación de un menor de dieciocho años, con el fin de obtener una remuneración, o se apropie de todo el dinero que esto genere, será penalizado con seis a nueve años de reclusión, además tendrá una multa por los daños y perjuicios; Actividades Turísticas que impliquen servicios de naturaleza sexual, las personas quienes a través de actividades turísticas incluyan servicios de naturaleza sexual, irán a prisión de seis a nueve años, en el caso de persona jurídica la extinción de la empresa o el cierre de la misma si es una persona natural; Trata de personas, en cuanto a este delito

es irrelevante si existiera el consentimiento del menor de edad, ya que estas penas pueden acumularse hasta un máximo treinta años; Pornografía infantil, tanto las personas que producen, venden o divulgan imágenes o videos pornográficos en donde participen menores de edad serán condenados de seis a nueve años de prisión, decomiso de los objetos del delito y la prohibición de un empleo; y la suplantación de identidad, cuando se altera documentos, datos falsos sobre fechas de nacimiento, usurpación de paternidad o maternidad etc., la pena va desde los doce a dieciséis años de prisión o una multa de quince a veinte mil dólares. En cambio los delitos presentes en la Demanda son: Abuso sexual, cuando se obliga al menor al acceso carnal o a tener actos de naturaleza sexual, esto se puede dar a través de la intimidación, seducción, chantaje, etc.; Acoso Sexual, la persona que solicitara favores de naturaleza sexual, será reprimido entre tres meses a dos años de prisión; y finalmente la Violación, que es el acceso carnal de miembro viril o de cualquier otro objeto de forma anal, vaginal u oral, a un menor de catorce años, será penalizado de doce a dieciséis años de reclusión.

#### **2.3.4. Prevención y Erradicación**

No solo el Estado es el encargado de garantizar los derechos de la niñez y adolescencia, todos nos encontramos involucrados, debido a que este grupo es uno de los más vulnerables y se convierten en víctimas fáciles de la explotación sexual comercial, por esta razón no debemos violar sus derechos, tratándolos con respeto, cariño y sobretodo no maltratándolos. En cuanto al gobierno ecuatoriano desde 1999, el Ministerio de Turismo desarrolla el Plan Nacional de Competitividad Turística que convoca la participación de ciertos sectores como las comunidades para el trabajo en conjunto. En el marco de las políticas de Protección Especial, el Estado ecuatoriano implementa el Plan Nacional para combatir la trata de personas, el tráfico ilegal de migrantes, explotación sexual, laboral y otros modos de explotación y prostitución de mujeres, niños, niñas y adolescentes, pornografía infantil y corrupción de menores, expedido en el Registro Oficial No. 375 del 12 de Octubre del 2006.

## **2.4. Zonas de auxilio inmediato en la ciudad de Cuenca**

La Policía Nacional ha creado un nuevo modelo de servicio. En muchos países no se ha podido implementar por los índices de delincuencia y hasta terrorismo un ejemplo de ello son: Colombia y Perú. El primero sufre las consecuencias de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) y el segundo, aunque no tan presente, el también conocido Sendero Luminoso. Debido a que nuestro país todavía es considerado una isla de Paz se ha creado la Policía Comunitaria, en los barrios, comunidades o localidades. La policía Comunitaria es una modalidad de servicio que posibilita al talento humano policial, liderar procesos comunitarios y desarrollar acciones proactivas, preventivas y educativas, para la solución de problemas de seguridad y convivencia ciudadana. (Policía Comunitaria, un modelo de seguridad para el siglo XXI, 2004). Se fundamenta en la integración de las Autoridades Locales, la Policía y la Comunidad. Estos puestos de auxilio inmediato o conocidos también como Unidades de Policía Comunitaria se encuentran distribuidos por toda la ciudad. Según la Policía sus principales logros son:

- Reducción de los índices de inseguridad objetiva y subjetiva.
- Integración policial en el medio social.
- Respuesta personalizada.
- Descentralización.
- Eficacia y calidad en la gestión.
- La satisfacción de la demanda en materia de asistencia y protección.
- Aporte ciudadano para la seguridad y prevención del delito.

### **2.4.1. Listado de UPCs, direcciones y número telefónico**

En el siguiente cuadro realizado por el comando Provincial, se enlistan todos los UPCs que se encuentran dentro del perímetro urbano de la ciudad del Cuenca. Están disponibles las 24 horas del día, cualquier persona que tenga un problema puede acudir ya que se encuentran distribuidos en cada sector de la ciudad.



**Tabla 1.7:** Unidades de Policía Comunitaria, direcciones y teléfonos

POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR  
COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA AZUAY N° 6  
UNIDADES DE POLICÍA COMUNITARIA

N°	UPCs URBANOS DE LA CIUDAD DE CUENCA	Dirección	Teléfono	
1	UPC-01	Barrial Blanco	Barrial Blanco y El Chorro	2806-915
2	UPC-02	El Cebollar	Abelardo J. Andrade y Pucará	2857-255
3	UPC-03	El Otorongo	Av. Presidente Córdova y Crnl. Talbot	2828-326
4	UPC-04	Pérezpata	González Suárez y Juan de Velasco	2806-628
5	UPC-05	San Francisco	General Torres y Presidente Córdova	2840-476
6	UPC-07	El Vergel	Las Herrerías y Acacias	24096300
7	UPC-08	Baños	Av. Ricardo Durán y S/N	2893-228
8	UPC-11	Cristo del Consuelo	Sector de San Joaquín	2855-152
9	UPC-12	San Vicente de Sinincay	Camino A Ochoa León	2898-094
10	UPC-13	Patamarca	Los Trigales - Av. Décimos Juegos Bolivarianos	2899039
11	UPC-18	El Paraíso	Pumapungo y José de la Cuadra	2803-244
12	UPC-19	Las Caleras	Los Cerezos Sector Las Caleras 1	2858-359
13	UPC-21	El Arenal	Redondel de la Feria Libre	2814-567
14	UPC-22	Cayambe	Los Tanques	2825-377
15	UPC-24	Ucubamba	Ucubamba entre Paccha y Nulti	2891-447
16	UPC-25	Totoracocha	Ayapungo y Paseo de los Cañaris	2866-799
17	UPC-27	Parque Lineal El Paraíso	Ciudadela El Paraíso	No tiene
18	UPC-31	Rayoloma	Vía a Paccha	2350-303
19	UPC-39	Ciudadela Jaime Roldós	Vía a Sinincay	2824-254
20	UPC-40	Terminal Terrestre	Terminal Terrestre	843-888 ext 116
21	UPC-46	Cdla. Calderón	Ciudadela Calderón	2860-326
22	UPC-47	El Cóndor	El Cóndor y las Zarzas	2805-875
23	UPC-51	El Arenal "Mini Cuartel"	Carlos Arízaga Vega y Américas	2854589
24	UPC-53	Quinta Chica	Quinta Chica Baja	4093633
25	UPC 54	Parque de las Américas	Av. Américas y Miguel Vélez esquina	2844082
26	UPC-56	Bosque II de Monay	OEA y la Paz	809497

Fuente: Comando Provincial de Policía Azuay N° 6

## **2.5. Zonas Seguras de la ciudad**

La ciudad se encuentra dividida según la Policía Nacional en cuatro Zonas Seguras, para su respectivo control, además sirve para la distribución de los uniformados, motos y patrulleros. A la primera zona pertenece los barrios ubicados al nororiente de la ciudad: Machángara, Totoracocha, Monay y Cañaribamba, está igualmente dividida en seis subzonas. La segunda la conforman los barrios ubicados en el noroccidente y centro de la ciudad: Hermano Miguel, El Vecino, San Blas y El Sagrario, esta zona esta dividida en cuatro subzonas. Los barrios ubicados al suroriente: Yanuncay, Sucre y Machángara pertenecen a la tercera zona segura que igualmente se encuentra dividida en siete zonas. Finalmente la cuarta zona está formado por los barrios que se encuentran ubicados al sur occidente y parte del centro de la ciudad como son: San Sebastián, El Batan, Bellavista y Gil Ramírez Dávalos siendo dividida en siete subzonas.

### **2.5.1. Mapa de las zonas Seguras**

En el siguiente mapa se puede observar la división de las cuatro zonas seguras, las cuales ayudan a la policía al mejor manejo de la seguridad en la ciudad. Asimismo los uniformados encargados reportan las novedades para posteriores levantamientos de información, estos a su vez demuestran si ha habido un incremento de la delincuencia o cuáles son las zonas que mayor conflicto producen. Los criterios usados por la Policía Nacional para el mapeo de las zonas seguras son:

1. Las estadísticas que se levantan diariamente a través de la Central de Atención Ciudadana 101, denuncias realizadas en la Policía Judicial, en la Fiscalía y en los PI (Partes de Inteligencia).
2. La Conflictividad de cada sector
3. El número de personal policial, número de patrulleros, motociclistas, unidades de policía comunitaria y equipos de comunicación.
4. Principales ejes viales
5. Y finalmente tomaron en cuenta la Configuración de la ciudad

Mapa 1.1: Zonas Seguras del Cantón Cuenca



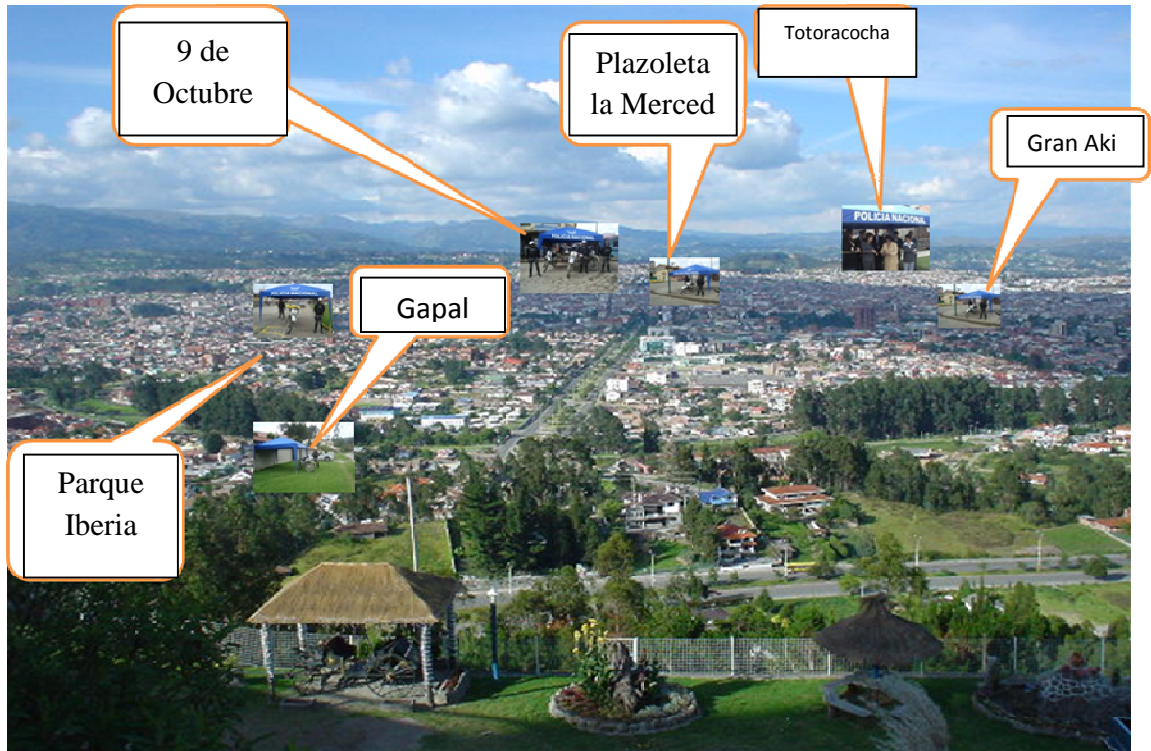
Fuente: Comando Provincial de Policía Azuay N° 6

### 2.5.2. Puestos móviles de auxilio y de información ciudadana (carpas)

Con el nuevo Plan de Seguridad Ciudadana creado por el gobierno nacional se busca que la Policía Nacional como organismo responsable de la seguridad y el orden público garantice un Ecuador libre de violencia y crímenes, asegurando así el derecho a una vida segura. Para ello el gobierno ha fortalecido a la policía con nuevos mecanismos de ayuda como la compra de nuevas armas, chalecos antibalas, vehículos, motos y con la instalación de carpas móviles de auxilio y de información ciudadana las cuales facilitan el acceso de las personas en casos de emergencia. La siguiente es una fotografía con unas imágenes superpuestas, donde se puede observar donde se encuentran localizadas estas carpas dentro de la ciudad. En cada una de ellas se encuentran por lo general dos uniformados en motocicleta para movilizarse más fácilmente en los momentos de auxilio inmediato.

**Fotografía 1.8:** Puestos Móviles de Auxilio e Información Ciudadana

PUESTOS MÓVILES DE AUXILIO Y DE INFORMACIÓN CIUDADANA (CARPAS)



Fuente: Comando Provincial de Policía Azuay N° 6

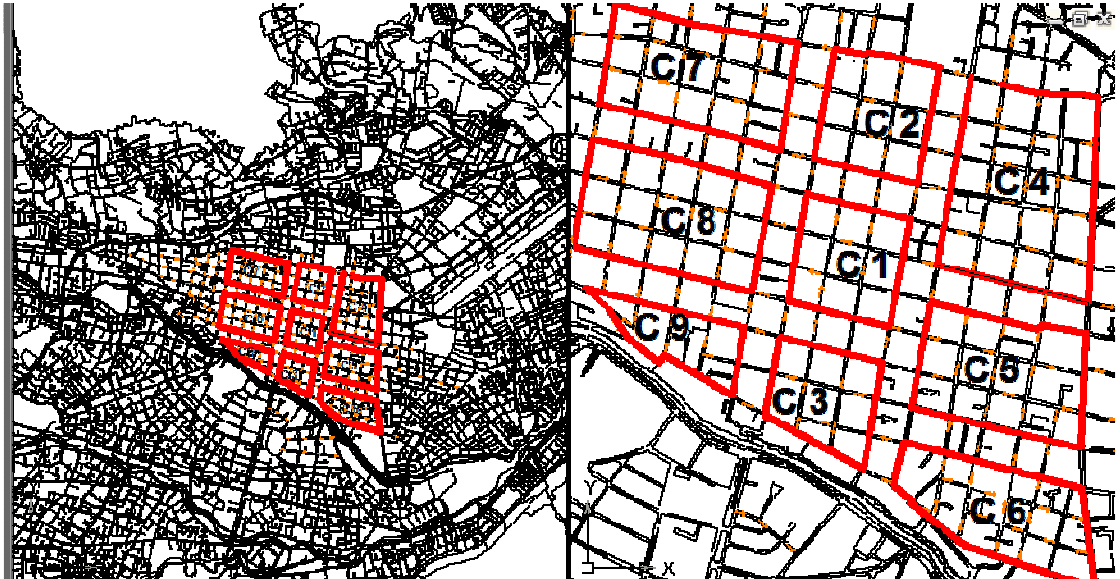
### **2.5.3. Proyecto de la Consideración de los nueve cuadrantes en el centro de la ciudad**

Esta iniciativa tiene por objetivo fundamental reducir los actos delincuenciales y eventos generadores de violencia, mediante un programa de vigilancia que no sólo garantice sus legítimas aspiraciones de seguridad y buena convivencia social, sino que además permita reconocer y solucionar los problemas reales que les aquejan. Para tal efecto, el territorio jurisdiccional seleccionado se ha subdividido en sectores claramente delimitados y de los cuales se tiene información precisa acerca del número y características de su población, actividades económicas y sociales más importantes. A cada una de estas áreas de acción se le ha asignado el nombre de Cuadrante, cuyo patrullaje estará a cargo de personal especialmente seleccionado. De esta manera, el policía aparece como un fiel testigo de los requerimientos ciudadanos, interiorizándose

del entorno físico a su cargo y, lo que es más importante, pudiendo establecer comunicación franca y honesta con los vecinos. En tal sentido, el miembro policial se convierte en una autoridad humana, conocida, familiar y accesible. Este proyecto ha sido desarrollado por el Comando Provincial, conociendo que el centro histórico es uno de los sitios de mayor afluencia de la ciudad, puesto que aquí se encuentra las zonas comerciales como tiendas y mercados, además de ser de gran importancia turística, puesto que el centro histórico alberga la mayoría de atractivos turísticos con los que cuenta la localidad. Esto ayudará al mejor control de la delincuencia en el centro, ya que es donde la mayoría de extranjeros sufren los ataques del hampa.

El primer cuadrante está delimitado por las calles: Mariscal Lamar, Hermano Miguel, Mariscal Sucre y Benigno Malo, este cuadrante contiene ocho manzanas, y en ella se encuentra El parque Calderón San Alfonso, la Catedral Vieja, el edificio Municipal entre otros atractivos. El segundo cuadrante está delimitado por las calles: Rafael María Arízaga, Benigno Malo, Gaspar Sangurima y Hermano Miguel, está formada por nueve manzanas. El tercer cuadrante se encuentra entre las calles: Presidente Córdova, Benigno Malo, Hermano Miguel y Calle Larga, aquí se puede observar atractivos de gran importancia como la iglesia y el museo de las Conceptas, la iglesia de la Merced además de contar con innumerables bares y restaurantes. El cuarto cuadrante está entre las calles: Rafael María Arízaga, Huayna Capac, Mariano Cueva y Gran Colombia, cuenta con veinte manzanas. El cuadrante número cinco está delimitado por las calles: Simón Bolívar, Mariano Cueva Juan Jaramillo y Huayna Capac, aquí se encuentra las iglesias de San Blas del Buen Pastor, la Cámara de Turismo del Azuay y el Ministerio de Turismo Regional Sur. El sexto se ubica entre las calles Honorato Vázquez, Mariano Cueva, Calle Larga y Huayna Capac. El séptimo cuadrante está comprendido entre las calles: Rafael María Arízaga, Coronel Talbot, Gaspar Sangurima y Padre Aguirre. El octavo cuadrante se localiza entre las calles: Mariscal Lamar, Coronel Talbot, Mariscal Sucre y Padre Aguirre, se encuentra en este lugar la iglesia y la plaza de San Francisco, además de alojamientos y de muy buenos restaurantes. El noveno y último cuadrante se ubica entre las calles: Presidente Córdova, Bajada del Vado, La Condamine y Padre Aguirre, se puede encontrar el mercado y tiendas de artesanías.

**Mapa 1.2:** Proyecto de la Consideración de los nueve cuadrantes en el Centro Histórico



Fuente: Comando Provincial de Policía Azuay N° 6

## 2.6. Lugares conocidos como conflictivos en la ciudad

Al igual que en muchas ciudades en el mundo, Cuenca cuenta también con zonas donde la Policía Nacional ha detectado mayor conflicto; es por esta razón que se debe recomendar tanto a los residentes de la localidad como a los turistas, que eviten estas zonas por su seguridad. No significa que estas franjas sean intransitables pero si se evitaran ayudaría a prevenir posibles delitos y así además colaboran con la policía para disminuir los índices de violencia en estos lugares. Es importante recordar que nuestra seguridad depende de nosotros mismos y como se actúa frente a ella. Mucha gente se queja de la inseguridad sin embargo frecuentan estos lugares que de por si son conocidos en la ciudad por no ser seguros o como se los denomina zonas rojas. Es por esto necesario tomar conciencia y siempre estar alerta a cualquier eventualidad que se presente. Los criterios que permitieron identificar las zonas rojas en la ciudad son:

1. Las estadísticas levantadas en la Central de Atención Ciudadana 101, Central de Emergencia 911, Policía Judicial y Fiscalía.
2. Lugares donde se asientan las zonas de tolerancia.
3. Sectores donde se encuentran los Bares y Cantinas

4. Barrios marginales
5. Y finalmente mercados no regenerados

A continuación se presenta una lista con la dirección de los lugares conflictivos, los cuales son considerados, según la Policía Nacional zonas no seguras o donde se ocasionan el mayor índice de delitos:

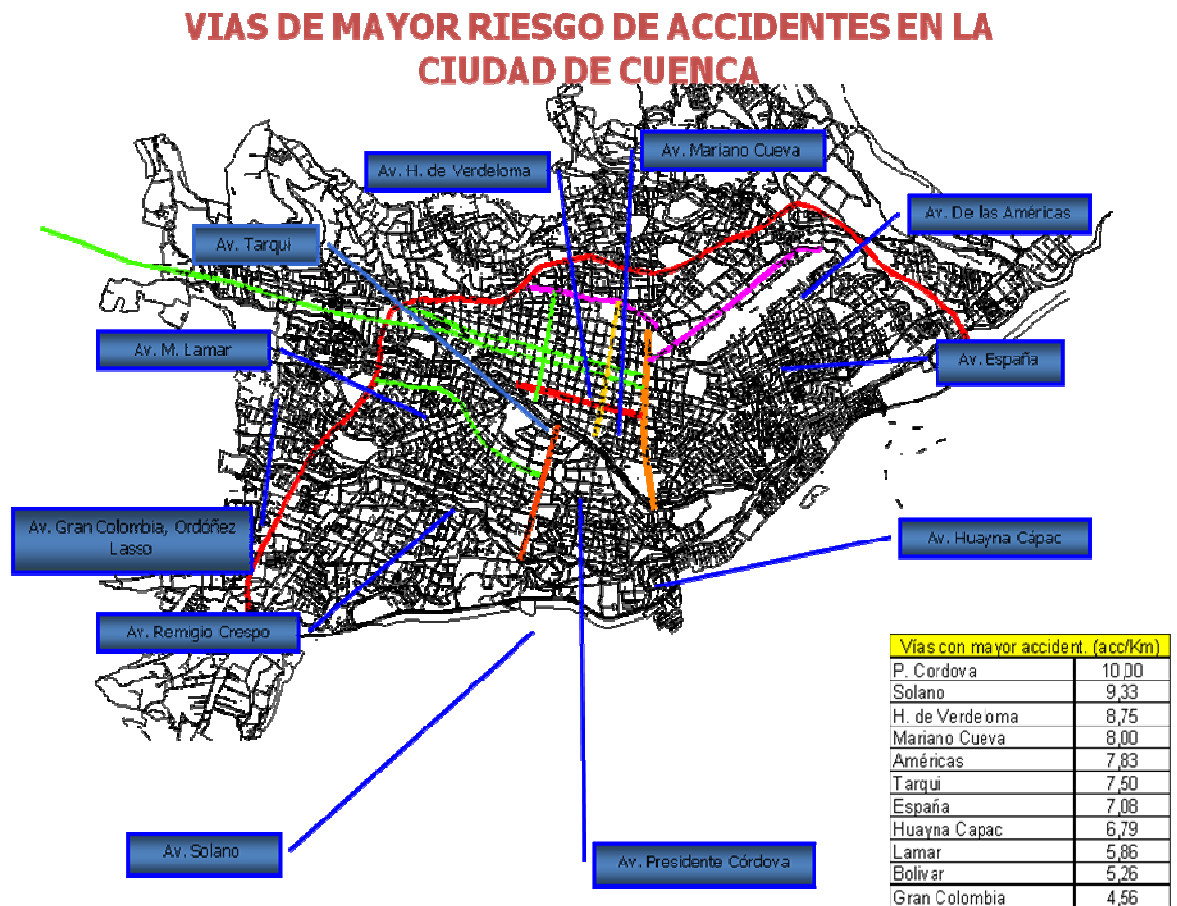
- M. 9 de Octubre (Sangurima y Mariano Cueva)
- Los Tótems (Remigio y Unidad Nacional)
- Tres Puentes (Solano y Don Bosco)
- Pista de Bicicross (Remigio Crespo y Romero)
- Bomba de Choferes (Av. Las Américas y Av. del Toril)
- Terminal Terrestre (Av. Héroe de V. y Av. Gil Ramírez)
- C. Comercial el Vergel (Manuel J. Calle y Alfonso Cordero)
- Puente Fabián Alarcón (Américas y González Suárez)
- Centro Cristiano (Américas y Luis Pauta)
- Los Tanques (Américas-Camino a Cayambe)
- Cruz del Vado (Av. Loja 12 de Abril)
- Cancha Liga de Quito (Av. Ordóñez Lasso y Cerezos)
- Parque Plaza del Arte (Abraham Sarmiento y Sangurima)
- Mercado 12 de Abril (Guapondelig y Eloy Alfaro)
- Zona Rosa (Gran Colombia y Unidad Nacional).
- Av. Barrial Blanco y Chorro

#### **2.6.1. Vías de mayor riesgo de accidentes**

Las avenidas son con frecuencia donde se da un mayor riesgo de accidentes de tránsito, debido a que los conductores van a grandes velocidades, olvidando las señales de tránsito; sin embargo es conocido también que muchos peatones causan accidentes por su irresponsabilidad, porque muchas veces caminan fuera de las aceras, cruzan en mitad de la calle siendo los pasos cebras los únicos permitidos, no respetan además los semáforos en rojo y así una infinidad de cosas más.

El siguiente es un mapa realizado por la policía después de un estudio de las calles donde se producen y existe un mayor riesgo de accidentes en la ciudad.

**Mapa 1.3:** Vías de Mayor Riesgo de Accidentes en la ciudad de Cuenca



Fuente: Comando Provincial Azuay N°6

## 2.7. Conclusiones

Como se pudo observar en este capítulo el delito más frecuente a los turistas es el Robo con violencia, en la mayoría de los casos se da por la confianza que tiene el visitante cuando recorre la ciudad, posteriormente le sigue el hurto que a diferencia del primero se lo realiza sin ningún tipo de violencia, hasta que la persona percibe que le está haciendo falta algún objeto, cualquiera de los dos casos son hechos repudiables, porque denigran la reputación de una ciudad Patrimonio del Mundo. Todos las



infracciones mencionadas en este apartado son un reflejo de la situación actual de nuestra ciudad que se ve amenazada por una ola delincencial, que a comparación de otras ciudades no es tan alta como por ejemplo de Guayaquil, Quito o Manta; sin embargo se debe buscar soluciones como aplicar normas estrictas para castigar a los culpables ya que nuestra ley es suave y muy protectora para los delincuentes, porque de existir hay muchas leyes, que se encuentran plasmadas en los libros. A pesar de esto muchas de ellas no se cumplen con la rigidez necesaria, como es el caso de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes Asociada a Viajes y Turismo en el Ecuador, como se dijo anteriormente en la acumulación de penas se puede llegar hasta un máximo de prisión de treinta y cinco años, sin darse cuenta el delincuente ingresa no pasa ni tres años y ya sale a seguir delinquiendo, porque las cárceles de nuestro país no son centros de rehabilitación, sino centros donde se siguen planeando fechorías, ahí es donde el Estado debe cambiar de raíz, por ejemplo un cambio proactivo sería la ampliación de las cárceles además de instruir a los presos para que cuando estén libres sepan realizar cualquier trabajo.

La ayuda del gobierno y la ciudadanía en general es fundamental para la seguridad de todos, es importante que desde pequeños a los niños se les inculque una cultura inclinada hacia la autoprotección y el respeto de las personas en general, para que así se forme una ciudadanía mas consiente y preparada para el futuro.

## **CAPÍTULO III**

### **Sección Legal**

*Respetar la Ley, Defender tu Libertad*

Fiscalía General del Estado

Este capítulo se enfoca en la parte legal, que tiene relación con las actividades turísticas. El gobierno es el ente quien a través de sus diferentes organismos brinda la seguridad que el turista tanto nacional como internacional requiere. Para ello en los últimos años las leyes se han ido ajustando hasta hoy para tener los preceptos y reglamentos que hoy nos rigen. Conociendo que es fundamental para cualquier sociedad justa y organizada el conocimiento de las leyes que nos amparan, es de igual forma necesario saber que en la actividad turística existen leyes que ayudan al mejor desarrollo de la misma. En el siguiente apartado se analizará cuáles son algunas de las principales estatutos relacionados con la seguridad del turista en todas sus formas, comenzando con la Ley de Turismo, se explicará las obligaciones que tiene el Estado frente a esta actividad generadora de buena parte de los ingresos económicos, así como se realiza la protección al consumidor de servicios turísticos. Posteriormente nos adentramos en la Legislación de Migración y Extranjería, donde se conocerá cómo actúa la Policía Nacional en el control de migración, igualmente como el estado garantiza la igualdad de derechos para los extranjeros. En la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor se establece algunos artículos relacionados a la salud y seguridad de los consumidores de productos y servicios, como estos deben estar regulados, además de las sanciones a los proveedores que cometan cierto tipo de infracciones. Finalmente en el Código Penal se analizarán los delitos que se pueden registrar en la ejecución de las actividades turísticas, como el plagio, el hurto o el robo que son las infracciones más comunes realizadas a los turistas dentro del país, así como la presencia de los delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes, mencionados en el apartado anterior.

### **3.1. Informe de las leyes relacionadas a la seguridad turística**

El Marco Jurídico se encuentra directamente relacionado con la práctica del Turismo; en el país está establecido en diversas leyes en las que se abordan los temas relacionados con la seguridad, así por ejemplo en la Constitución en los artículos pertinentes se habla de las obligaciones que tiene el Estado para velar por la seguridad de las personas; en base a estas disposiciones de la norma principal se considera cuerpos legales que garantizan la actividad turística la prestación de servicios y la movilidad del turista. Tenemos por ejemplo las normas de la Ley del Turismo, las normas de Protección al Consumidor, la Legislación de Migración y Extranjería, además del Código Penal en el cual se sanciona los delitos que se realizan a los turistas a través del desempeño de la actividad turística. Es importante reconocer que el gobierno ecuatoriano a través de sus diferentes órganos de control lo que busca es dar un trato igualitario tanto a nacionales como extranjeros, asimismo tiene un especial trato con los grupos vulnerables como son los refugiados de Colombia. Puesto que el gobierno reconoce la importancia de los Derechos Humanos promulgados después de la segunda guerra mundial, en la cual describe que todos los seres humanos tenemos el derecho al tiempo libre y ocio, para desarrollar diferentes actividades relacionadas con el turismo.

Un ejemplo de la preocupación por parte del gobierno nacional para la seguridad de las personas, se puede encontrar en el artículo del Telégrafo enunciado: “Turismo trabaja sobre Gripe A”, en él se expresa la preocupación del Ministerio de Salud, Turismo, la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos del Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa conjuntamente con la Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador (FENACAPTUR); la Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR) y los gremios turísticos nacionales; con la finalidad de enfrentar la emergencia sanitaria por el virus de la influenza AH1N1. Para ello realizaron charlas de capacitación acerca de las medidas de prevención y protocolo de comportamiento en caso de encontrarse con un caso sospechoso. Incluyen instructivos con recomendaciones generales para el manejo de visitantes del exterior y Protocolo y Explicación de vigilancia epidemiológica para influenza AH1N1 en embarcaciones y puertos marítimos de Galápagos con la detección de casos probables. Otro claro ejemplo de desvelo por parte de las autoridades es el “Curso de Información y Seguridad Turística del Ecuador”, llevado a cabo en el mes de

marzo; se desarrolló en dos jornadas, los participantes que en este caso fueron policías, recibieron materias como: Historia del Ecuador, Geografía Turística, Ecoturismo, Legislación Turística, Historia del Arte, Arqueología, Técnicas de Guiar, Seguridad Turística, Inglés y Primeros Auxilios; que se distribuyó en diez módulos, contemplados en 586 horas. La subsecretaria del Ministerio de Turismo, Carmen Chávez Escobar, enfatizó que depende de la Policía la tranquilidad de los visitantes, además recalcó que está en las manos de ellos brindar una información clara y precisa para que ninguna persona se sienta extraña en nuestro país. En general se puede apreciar que el gobierno está pendiente en cuanto a seguridad de los turistas nacionales y extranjeros se trata, puesto que es él uno de los principales agentes encargados del bienestar de todos los ciudadanos.

### **3.2. Lineamientos para la seguridad turística**

Entre los lineamientos que se debe tomar en cuenta para el correcto desempeño y estímulo de las actividades turísticas, por ser uno de los principales rubros económicos de ingresos para el producto interno bruto de la nación, son las siguientes que se encuentran tipificadas en las diferentes leyes:

#### **3.2.1. Ley de Turismo**

La Ley de Turismo es un aporte fundamental para la actividad turística pues el Ecuador es potencialmente turístico por la gran biodiversidad tanto natural como cultural. Ha sido considerado en los últimos años como política prioritaria por la gran importancia que esta tiene, es por ello de su promoción, desarrollo y regulación. Esta ley está compuesta por once capítulos entre ellas sus generalidades, quienes las ejercen, de las categorías, de las áreas naturales protegidas, de la protección al consumidor de servicios turísticos entre otros.

##### **3.2.1.1. Generalidades**

El siguiente artículo pertenece al capítulo número uno de la Ley del Turismo. En él se describe algunos objetivos que el gobierno ecuatoriano debe cumplir en el sector turístico. Entre ellos está la protección tanto al turista como a los recursos del Estado.

Es de vital importancia la seguridad que el gobierno brinda para garantizar al turista una satisfacción total en su estadía y además para que ellos a su vez generen una buena imagen del país y así sean los portadores de la mejor propaganda que el país pueda tener, que es su reputación a través de una buena calidad en los servicios ofrecidos.

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

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- 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;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, él coordinará con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo; siempre buscando la seguridad y protección del turista. Para ello cuenta con la Policía de Turismo quienes son los encargados de velar por la seguridad del turista, brindar información y prevenir posibles delitos. Entre sus atribuciones están el promover y fomentar todo tipo de turismo, preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que se deben tomar en cuenta en todo el territorio nacional. El cumplimiento de las normas técnicas y de calidad garantiza al turista la estadía, confort y seguridad a través de un pago justo.

Existen servicios que no corresponden a la categoría y es por la única razón de que no cuentan las normas y de esta forma engañan y estafan al turista. Además en este punto se puede mencionar que existe la publicidad y la promoción perjudicial, puesto que existen personas y empresas sin escrúpulos que contar de vender mienten y prometen descaradamente servicios que al fin y al cabo no se cumplen, un ejemplo de ello es a través del internet, ahí se pueden observar fotos increíbles de atractivos turísticos y alojamientos espectaculares, pero al llegar a la realidad esto es completamente diferente convirtiéndose así en un delito.

### **3.2.1.2. Protección al consumidor de Servicios Turísticos**

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

El artículo 43 hace referencia a la igualdad que deben recibir los turistas, en cuanto a tarifas de servicios turísticos. Sin embargo esto no se cumple en nuestro país en totalidad, no solo en empresas privadas sino también en instituciones del gobierno como es el ingreso a las áreas protegidas. El costo para el ingreso en cualquier parque o reserva dentro del continente es de diez dólares para extranjeros y dos para turistas, en el caso de Galápagos el ingreso tiene un valor de cien dólares para turistas y seis para nacionales. Esto se lo puede constatar en la página web del Ministerio del Ambiente, donde se encuentra la tabla de valores para la entrada en áreas protegidas, en ella se puede ver la desigualdad de valores, sin dar mayor explicación del porqué del costo más alto a los turistas extranjeros. Al pedir alguna explicación, se excusan diciendo que es para incentivar al turismo interno, además que nuestra economía no es la misma que los países que visitan el país. Ello significa que el propio Estado no hace cumplir con este artículo que implica la prohibición total de cualquier discrimen en las actividades turísticas.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Según este artículo de la misma Ley de Turismo, el Centro de Protección del Turista es el encargado de recibir las quejas y donde además pueden reclamar sus derechos ya que este centro tiene relación directa con las instituciones encargadas de la seguridad del turista como la Policía Nacional y las embajadas legalmente reconocidas, por el gobierno, que además se interesen en esta correlación. Es importante que el Ecuador cuente con un centro de protección porque así el turista se sentirá más seguro mientras visite el país. A parte que conocerá que existe una entidad encargada de que se cumplan sus derechos.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

En el artículo 48 de la Ley de Turismo se determina que si existiese alguna infracción por parte de algún prestador de servicios turísticos, el Centro de Protección al Turista se encargará de mandar al Ministerio de Turismo para que él según sea conveniente juzgue de manera administrativa la conducta del empresario que haya prestado sus servicios turísticos. Un ejemplo es la creación en el 2008 de los Comités de Seguridad Turística, primero en las provincias amazónicas de Lago Agrio y Orellana, que se seguirán al resto del país; la finalidad es realizar: operativos conjuntos de control a Agencias de Viajes, capacitación Policía de Turismo, elaboración de Planes Operativos, higiene de alimentos

y capacitación en turismo a medios de comunicación. Esto quiere decir que el Estado asegura y garantiza a través de lo mencionado anteriormente que cualquier desacato que cometieran los prestadores frente a los turistas mientras estos estén brindando sus servicios será juzgado y condenado por los diferentes medios.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual, el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.



### 3.2.1.3. Del Trámite para el Juzgamiento de las Infracciones

Art. 203.- **Procedimiento.**- De oficio o mediante denuncia escrita o verbal sobre infracciones a la Ley Especial de Desarrollo Turístico, presentada ante el Ministro de Turismo, se iniciará el procedimiento de sanción, para lo cual se citará personalmente o mediante dos boletas dejadas en dos días distintos y seguidos, al representante legal o administrador de la empresa, a fin de que conteste la denuncia. Con la contestación o en rebeldía, y si hubieren hechos que deben probarse, el Ministro abrirá la causa a prueba por el término de seis días y, ordenará la práctica de las diligencias que creyere oportunas o que solicite la parte. Concluido el término de prueba expedirá la resolución pertinente. La resolución del Ministro será de última instancia administrativa.

En el juzgamiento de las infracciones se tendrá en cuenta la naturaleza de la infracción, los antecedentes del infractor y los perjuicios causados a los interesados o clientes.

Como se puede explicar en el artículo 203 del Reglamento General de Actividades Turísticas, el trámite para el juzgamiento de las infracciones son realizadas por denuncias ya sean estas verbales o escritas para que a través del Ministerio de Turismo tomen cartas en el asunto y procedan a la sanción. Siempre siguiendo las normas de ley y citando a las dos partes a comparecer. Al finalizar el proceso el Ministerio dictará una resolución que dependerá de la infracción, y esta a su vez será de instancia administrativa.

Art. 204.- **Devolución de cantidades indebidamente cobradas.**- Independientemente de las sanciones impuestas a los casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), éstos tendrán la obligación de devolver al cliente las cantidades que le cobraron indebidamente por efecto de apuestas. De no hacerlo dentro del plazo de quince días, se ejecutará la garantía en la proporción que corresponda.

En el artículo anterior, menciona claramente que se debe dar la devolución de dineros indebidamente cobrados por cualquier apuesta realizada dentro de un plazo de 15 días, de no darse de esta forma se ejecutará una garantía para que sea realizada. En el mismo tema, el asambleísta Cesar Rodríguez propuso una reforma al Código Penal y estas serían con cárcel y multas para casinos y salas de juego ilegales. Entre las penas se encuentran: de 3 a 6 años y una multa entre 200 a 1000 remuneraciones básicas; de 8 a 12 años y una multa de 1000 a 2000 remuneraciones básicas unificadas, cuando los casinos hayan consentido el ingreso de menores de edad; de 2 a 5 años y una multa de 1000 a 500 remuneraciones básicas para quienes comercialicen con maquinas, mesas de juegos, traga monedas, entre otros equipos sin la previa autorización del Ministerio de Turismo o del organismo competente; de igual forma para los Funcionarios quienes permitieran el funcionamiento de estos centros que violen la normativa establecida, para ese caso será una prisión desde 3 a 5 años y una multa de 100 a 500 remuneraciones básicas. Esto con la finalidad de que se cumpla el artículo 91 de Casinos y Salas de Juego que promulga que únicamente estos pueden operar en hoteles. En el portal web de la Asamblea Nacional, los casinos que operan ilegalmente en Ecuador se encuentran situados la mayoría en Guayas, en donde existen 3 554; en Manabí, 988; en Pichincha, 761; en Los Ríos, 674; en El Oro, 423; en Esmeraldas, 320; en Tungurahua, 135; en Imbabura, 85; en Santo Domingo de los Tsáchilas, 121; en Loja, 63; y, en Sucumbíos, 64.

### **3.2.2. Legislación de Migración y Extranjería**

La Legislación de Migración y Extranjería, que tienen todos los Estados Soberanos, es para establecer condiciones que se les da a los extranjeros mientras se encuentran en el país; además la Policía Nacional es el ente que controla la entrada y salida de extranjeros, con lo cual se busca que la inmigración no cause problemas quitando el trabajo a los nacionales; sin embargo esta legislación también está dirigida a propender el desarrollo social, cultural y económico. Esta reglamentación contiene o está conformada por La Ley de Migración, la Ley de Extranjería, el Reglamento a la Ley de Migración, la Ley de Naturalización, el Reglamento a la ley de Naturalización, Ley de Documentos de Viaje, la Reglamentación a la Ley de Documentos de Viaje, Ley de

Derechos Consulares, Reglamento a la Ley de Derechos Consulares y los Conexos, donde se encuentra la creación del Pasaporte Andino, Tarjeta Andina de Migración , Programas de Ayuda, Ahorro e Inversión para los Migrantes Ecuatorianos y sus familias, Mecanismo Andino de Cooperación en materia de Asistencia y Protección Consular y Astutos Migratorios, Instrumento Andino de Migración Laboral.

El Reglamento a la Ley de Documentos de Viaje, define al Pasaporte como: “documento expedido por una autoridad competente que faculta a los ecuatorianos desplazarse fuera del territorio nacional”. (Art. 4). Estos a su vez pueden tener diferentes clases como: Diplomático, Oficial, Especial y Ordinario. La diferencia entre cada uno de ellos es que son otorgadas a diferentes tipos de personas como se describe en el Reglamento a la Ley de Documentos de Viaje.

- Pasaporte Diplomático.- este pasaporte es otorgado al:

a) Al Presidente y Vicepresidente Constitucionales de la República; Presidente y Vicepresidente y Legisladores al Parlamento Nacional.

A los ex Presidente y ex Vicepresidente Constitucionales de la República.

A los ex Presidentes del Congreso Nacional.

b) Al Presidente y Ex Presidentes de la Corte Suprema de Justicia;

c) Al Presidente del Tribunal Fiscal y Presidente del Tribunal de lo Contencioso Administrativo;

d) Al Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales y Presidente del Tribunal Supremo Electoral;

e) A los Ministros y Secretarios de Estado, Secretario General de la Administración Pública, Secretario General del Congreso Nacional, Director de la Secretaría Nacional de Información Pública, Contralor General del Estado, Superintendente de Bancos, Superintendente de Compañías, Presidente de la Junta Nacional de la Vivienda;

f) A los Ex Ministros de Relaciones Exteriores;

g) A los miembros de la Junta Consultiva de Relaciones Exteriores;

h) A los Embajadores, Ministros - Consejeros; Primeros, Segundos y Terceros Secretarios del Servicio Exterior, Agregados de las Fuerzas Armadas y de Policía y ayudantes del rango desde Subteniente; Personal Técnico, como Consejeros o

Agregados adscritos a las Misiones Diplomáticas; y, personal Auxiliar de Carrera de Servicio Exterior, cuando sean nombrados para ejercer funciones permanentes en el extranjero, conforme a la práctica diplomática, como "Adjuntos Civiles" o como Agentes Consulares;

i) A los Cardenales y Arzobispos Ecuatorianos;

j) A los Generales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional en servicio activo y pasivo;

k) Al Presidente de la Junta Monetaria, Gerente General del Banco Central del Ecuador, Presidente de la H. Junta de Defensa Nacional;

l) Al Presidente del Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas;

m) A los Funcionarios ecuatorianos que presten servicio permanente en organismos internacionales de los que sea miembro el Ecuador, con categoría equivalente o superior a la de Consejero en el Servicio Exterior ecuatoriano;

n) A los Correos Diplomáticos;

ñ) Al cónyuge e hijos solteros de Funcionarios del Servicio Exterior en servicio activo y familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, siempre que estos últimos vivan permanentemente bajo dependencia del titular del pasaporte; y,

o) Al Funcionario de Carrera del Servicio Exterior ecuatoriano en situación de retiro o disponibilidad, con categoría de Embajador con 25 años de servicio activo por lo menos. (Art.8, Ley de Documentos de Viaje)

- Pasaporte Oficial.- esta clase de documento de viaje le es otorgada a las siguientes dignidades.

a) A los Prefectos, Alcaldes, Presidentes de Concejo, Consejeros y Concejales en funciones;

b) A los Ministros de la Función Jurisdiccional;

c) A los Miembros del Tribunal de Garantías Constitucionales\* y vocales del Tribunal Supremo Electoral;

d) A los Miembros de la Junta de Defensa Nacional;

e) A los Subsecretarios de Estado;

f) A los Obispos y Vicarios Apostólicos;

- g) Al Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- h) A los Rectores de las Universidades y Escuelas Politécnicas.
- i) Al Inspector General de la Nación;
- j) A los Gobernadores de Provincia;
- k) A los Funcionarios Ejecutivos de las Instituciones gubernamentales o de las empresas estatales, en comisión de servicio;
- l) A los Secretarios Particulares o Privados del Presidente y del Vicepresidente de la República;
- m) Al Secretario de la Corte Suprema de Justicia;
- n) A los Jefes y Oficiales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, en misión oficial;
- ñ) Al Presidente de la Cruz Roja Nacional;
- o) A los funcionarios consulares ad - honorem con nombramiento del Gobierno Nacional;
- p) Al personal de Servicio Auxiliar del Ministerio de Relaciones Exteriores, con excepción del acreditado como "Adjunto Civil" o "Agente Consular" Funcionarios de carrera del servicio exterior en situación de retiro o disponibilidad con categoría de Ministro o Consejero, con 25 años de servicio;
- q) A los funcionarios ecuatorianos que presten servicios permanentes en Organismos Internacionales de los que sea miembro el Ecuador, con categoría equivalente a la de Primer Secretario en Servicio Exterior Ecuatoriano; y,
- r) A los Delegados a reuniones internacionales y miembros de misiones especiales, designados mediante Decreto Ejecutivo o Acuerdo del Ministerio de Relaciones Exteriores. En este caso, la validez del pasaporte se limitará al tiempo de la misión. (Art.9, Ley de Documentos de Viaje)

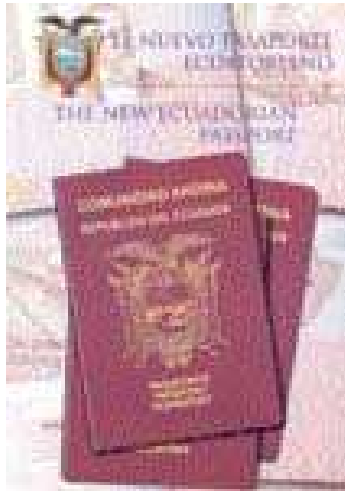
- Pasaporte Especial.- este pasaporte se da a las siguientes personalidades:
  - a) A los funcionarios de la Administración Pública, del Parlamento Nacional y de la función Jurisdiccional, Municipios y consejos Provinciales declarados en Comisión de Servicio y previa petición suscrita por el titular de la respectiva Institución;

- b) A los Profesores de institutos de estudios superiores, hombres de ciencia, letras o artes pertenecientes a academias o instituciones de reconocido prestigio y periodistas profesionales que fueren invitados por universidades o instituciones científicas, culturales o artísticas extranjeras, o auspiciados por entidades ecuatorianas;
- c) A los Miembros de instituciones de profesionales, artesanos, trabajadores, obreros y organizaciones indígenas, o personería jurídica, que viajen al exterior en su representación o invitados por entidades extranjeras similares;
- d) A los Becarios de Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas y estudiantes en establecimientos extranjeros de educación superior que presten certificación legalizada por Cónsul ecuatoriano.
- e) A los padres políticos de titulares de pasaportes diplomáticos u oficiales del Servicio Exterior Ecuatoriano que vivan bajo la dependencia de aquellos;
- f) A los representantes de delegaciones docentes y estudiantiles, a solicitud del Ministerio de Educación; y de grupos artísticos, culturales o deportivos que viajen en representación del país a solicitud del Ministerio de Educación; y,
- g) Al Personal de servicio doméstico contratado por miembros del Servicio Exterior Ecuatoriano o de funcionarios ecuatorianos de organismos internacionales con funcionarios permanentes en el exterior. La validez del pasaporte en este caso se extenderá exclusivamente hasta el término del contrato de trabajo. (Art.10, Ley de Documentos de Viaje)

- Pasaporte Ordinario.- Esta clase de pasaporte es otorgado a todo ecuatoriano que cumpla con ciertos requisitos, detallados a continuación:
  1. Cedula de identidad y copia;
  2. La persona interesada debe presentarse para la toma de datos, firma digital y fotografía; y
  3. El pasaporte y el formulario tienen un costo de \$110 dólares

Es competencia del Ministerio de Relaciones Exteriores la concesión de los mencionados Documentos de Viaje, el trámite es totalmente gratuito salvo el pasaporte y el formulario.

### **Fotografía 1.9:** Pasaporte Ecuatoriano



Fuente: Pagina Oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración

La Tarjeta Andina (TAM) contiene información que toda persona necesita para poder ingresar a cualquiera de los países miembros, que en este caso son: Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Sera emitida en dos idiomas: castellano e inglés. En la primera parte que quedará en poder de la autoridad de migración, debe constar: apellidos, nombres, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, ocupación o profesión, tipo de documento de viaje, número de documento de viaje, medio de transporte, tipo de alojamiento(hotel, casa familiar), motivo del viaje, tipo de visa y días de permanencia. En la segunda parte que estará en poder del viajero, debe constar: apellido, nombres, nacionalidad, tipo de documento de viaje y número de documento de viaje. La tarjeta sigue vigente lo que se eliminó es el Permiso de Salida del País, esto se debió a que según el Tribunal Constitucional es una violación a los derechos constitucionales, puesto que en la Constitución consta la libre movilidad y el derecho a migrar; además que este permiso no se justifica porque ahora con la nueva tecnología se puede observar en el momento en el que le pasajero se encuentre en el aeropuerto, cualquier dato que impida a la persona a salir del país, como por ejemplo el arraigo u otras prohibiciones de tipo legales. La Policía de Migración del Azuay indicó que este documento era considerado

como un primer filtro, porque era emitido en la jefatura de migración, donde se conoce todos los antecedentes legales de las personas, después era llevado y revisado de igual forma por Migración junto con los otros papeles de viaje, con la finalidad de evitar la salida de delincuentes y de otro tipo de personas que tuvieran cualquier problema con la ley.

**Fotografía 1.10:** Tarjeta Andina (TAM)

TARJETA ANDINA DE MIGRACION Andean Immigration Card											
01. APELLIDO (S) Surname	<input type="text"/>										
02. NOMBRE (S) Given Name	<input type="text"/>										
03. FECHA DE NACIMIENTO Date of Birth	Día <input type="text"/> <input type="text"/> Mes <input type="text"/> <input type="text"/> Año <input type="text"/> <input type="text"/> Day    Month    Year										
04. NACIONALIDAD Nationality	<input type="text"/>										
05. SEXO Sex	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>										
06. OCUPACION Occupation	<input type="text"/>										
07. TIPO Y No. DE DOCUMENTO DE VIAJE Type and number of travel document	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>TIPO / Type</td> <td>No. / No.</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	TIPO / Type	No. / No.						
<input type="text"/>	<input type="text"/>										
TIPO / Type	No. / No.										
08. MEDIO DE TRANSPORTE Means of transport and Company	<table border="1"> <tr> <td>AEREO AIR</td> <td>MARITIMO Water</td> <td>TERRESTRE Land</td> <td>EMP. TRANSPORT Transport</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	AEREO AIR	MARITIMO Water	TERRESTRE Land	EMP. TRANSPORT Transport	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
AEREO AIR	MARITIMO Water	TERRESTRE Land	EMP. TRANSPORT Transport								
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>								
09. TIPO DE ALOJAMIENTO Type of lodging	<table border="1"> <tr> <td>HOTEL Hotel</td> <td>CASA House</td> <td>FAMILIAR Familiarity</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	HOTEL Hotel	CASA House	FAMILIAR Familiarity	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
HOTEL Hotel	CASA House	FAMILIAR Familiarity									
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>									
10. MOTIVO DE VIAJE* Purpose of travel	<table border="1"> <tr> <td>TURISMO Tourism</td> <td>NEGOCIOS Business</td> <td>EVENTOS Events</td> <td>ESTUDIOS Studies</td> <td>OTROS Others</td> </tr> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	TURISMO Tourism	NEGOCIOS Business	EVENTOS Events	ESTUDIOS Studies	OTROS Others	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TURISMO Tourism	NEGOCIOS Business	EVENTOS Events	ESTUDIOS Studies	OTROS Others							
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>							
11. TIPO DE VISA Type of Visa	<input type="text"/>										
12. DIAS DE PERMANENCIA No. Of days stayed	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>										
13. PAIS DE RESIDENCIA Resident Country	<input type="text"/>										
ORIGINAL / Original Immigration											

Fuente: Policía de Migración del Azuay



### **3.2.2.1. Autoridad de los Agentes de Policía**

En el Capítulo Número Uno del Reglamento a la Ley de Migración, en el primer numeral hace referencia a la institución que es la encargada del control de entrada y salida de nacionales y extranjeros a través de los documentos legales requeridos. Según el Mayor Edgar Noboa en su libro Normas y Procedimientos de Migración describe el Servicio de Migración de la Policía como: El Organismo encargado de la vigilancia, represión y radicación clandestina de los extranjeros, con el objeto de garantizar la conservación del orden público. (p.23, s.a)

Asimismo el Mayor Noboa explica los deberes y atribuciones de la Policía para el cumplimiento del Servicio de Migración y son las siguientes:

- Organizar y coordinar los servicios centrales y provinciales de Migración en la República.
- Establecer y modificar las formas migratorias para el desenvolvimiento de las actividades del Servicio.
- Prevenir y reprimir la migración clandestina.
- Llevar el registro nacional del movimiento migratorio, realizar los cómputos estadísticos de entrada y salida clasificando a las personas nacionales según su domicilio en el país o en el exterior; y extranjeras inmigrantes o no inmigrantes según su categoría migratoria, así como conceder certificaciones sobre estos datos, en papel de seguridad numerado valorado en cien sucres.
- Disponer el ordenamiento en escala nacional de los libros de registro de órdenes de exclusión o deportación de extranjeros, así como de las resoluciones judiciales que se establecieron para impedir que el afectado se ausente del país. La información relativa a estas medidas deberá contener datos precisos de filiación de la persona y el número de su documento de identidad.
- Realizar el empadronamiento o censo, registro y control de inmigrantes y no inmigrantes con excepción de los transeúntes y diplomáticos
- Supervigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias que gravan el movimiento migratorio. (p.44, s.a)

Si la policía a través de los diferentes operativos que realizada, para prevenir y reprimir la migración clandestina, detuviese a un extranjero que estuviera de forma irregular (porque ya no existen personas ilegales en el mundo), a esta persona se la pone a órdenes del intendente; el trámite dura 48 horas, tiempo en el cual pasa en el Centro de Detención Provisional (CDP), en una parte exclusivamente para extranjeros. Esto se debe a que los forasteros pueden quedarse en el Ecuador un máximo de 90 días por año, en el caso de pertenecer a los países del Pacto Andino se puede prorrogar 90 días más, únicamente si la persona no se dedicara a actividades de comercio. Además de la deportación deberán pagar una multa que según la ley oscila entre los 200 a 2000 mil dólares; sin embargo esto no se cumple con totalidad porque no hay una escala de valores para el cobro, por lo tanto cualquier extranjero que se haya pasado del tiempo tiene que pagar 200 dólares, ya sea por una hora o dos días demás. Este valor será cancelado en cualquier institución financiera como: el Banco del Pichincha, Pacífico Fomento, etc., en las cuales la Dirección Nacional de Migración tenga una cuenta.

Art. 1.- Los agentes de policía del Servicio de Migración de la Policía Nacional tienen prioridad para inspeccionar la entrada y salida de personas en las costas, puertos, fronteras o aeropuertos de la República y las naves o vehículos que efectúan servicios locales o internacionales, regulares o no, sean estos marítimos, aéreos o terrestres. Para el cumplimiento de sus funciones obrarán con armonía y en cooperación con las demás autoridades.

El artículo anterior explica que para el cumplimiento de sus funciones de la institución policial tienen que cooperar con los demás autoridades, como los jueces quienes en el caso de infringir la ley podrán expedir una orden judicial de privación de la libertad.

### **3.2.2.2. Conceptos Fundamentales de Extranjería.- No discriminación**

En la Ley de Extranjería en el capítulo número uno en los Conceptos Fundamentales se encuentra el artículo uno, el cual expresa uno de los derechos más conocidos y que deberían ser el más respetado del mundo. Todos sin excepción de raza o condición social deberán ser tratados por igual, sin ningún tipo de discriminación étnico, social o racial;

en nuestro país también se encuentra tipificado y existen sanciones si existiese por parte de una persona o institución algún tipo de segregación a una persona que por alguna razón haya solicitado un servicio. Esto es muy importante tomar en cuenta en la actividad turística, puesto que en la mayoría del mundo desde los incidentes del 11 de septiembre las personas de origen árabe no son vistas de buena forma, porque se tiene la ideología de que todos los árabes son terroristas o tiene alguna relación con ello. Es por esta razón que el turismo es una de las formas donde se debe desarrollar la integración de las comunidades para el libre ejercicio de las actividades relacionadas con el ocio y el tiempo libre.

Art.2.- De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República, los extranjeros tendrán iguales derechos y obligaciones que los ecuatorianos, con limitaciones previstas en la ley.

### **3.2.3. Ley Orgánica de Defensa al Consumidor**

Esta ley tiene como fin dar a conocer las obligaciones y derechos de los consumidores, de igual manera la de los proveedores y como debe ser la relación entre estas dos para tener una sociedad de consumo con calidad, sana y eficaz. Procurando siempre la seguridad tanto en servicios como en productos que se brindan a la sociedad en general. En esta ley se encuentra dos leyes especiales con sus respectivos reglamentos y estos son: la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley de la comisión de Control Cívico de la Corrupción.

Existe en nuestro país un altísimo índice de insatisfacción en ciertos servicios y productos públicos y privados. Sin darse cuenta que hay una ley que ampara al consumidor y brinda la seguridad necesaria en caso de ser afectada. En el caso del turismo pasa una situación parecida, muchos de los extranjeros son estafados o son víctimas de alguna enfermedad ocasionada por la ingesta de productos descompuestos generando un malestar general; sin embargo no lo denuncian porque no se quieren ver involucrados en más problemas además de que sus estadías no son demasiado prolongadas para iniciar cualquier trámite judicial. Es de suma importancia que todos los

ecuatorianos conozcan esta ley porque en ella se describe nuestros derechos como consumidores.

### **3.2.3.1. Protección a la Salud y Seguridad**

En el capítulo décimo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se encuentra la Protección a la Salud y Seguridad; como se mencionó anteriormente, la ley es para todos sin ningún tipo de segregación para los extranjeros, de la misma forma esta ley ampara a los turistas que se encuentren dentro del territorio ecuatoriano. En el artículo cincuenta y siete lo que trata es de dar una advertencia a los proveedores que si un producto es potencialmente riesgoso debe estar indicado en su empaque o en caso contrario puede estar cometiendo una infracción y posteriormente puede ser sancionado. En cuanto a las bebidas alcohólicas, cigarrillos y otro productos nocivos para la salud deben tener presente la indicación de que si se las consume pueden causar algún daño en la salud, así también que en su publicidad debe constar también esta advertencia. En el tercer párrafo de este mismo artículo, hace referencia a los servicios que pueden ser peligrosos. En el caso del turismo encontramos lo referente al turismo de aventura que tiene cierto riesgo en su práctica, puesto que los deportes extremos son realizados por ejemplo en ríos corrientosos, altas montañas, cascadas, barrancos, etc. el cual implica que existe o está en juego la integridad física de una persona. Es por ello que los proveedores de servicios turísticos tiene el deber de informar y advertir de los peligros que se corren en la práctica de ciertas actividades relacionadas con el turismo, asimismo deben garantizar a través de un buen equipo y personal calificado el ejercicio de algunas actividades de alto riesgo.

*Art.57.- Advertencias Permanentes.-*Tratándose de productos cuyo uso resultare potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o en instructivos anexos, las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.

En cuanto al expendio de bebidas alcohólicas, cigarrillos y otros derivados del tabaco y productos nocivos para la salud, deberá expresarse clara, visible y

notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud, de acuerdo a lo que al respecto regule el Reglamento a la presente Ley. Dicha advertencia deberá constar, además, en toda la publicidad del bien considerado como nocivo.

En lo que se refiere a la presentación de servicios riesgosos, deberán adoptarse por el proveedor las medidas que resultarán necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos, de las medidas preventivas que deban usarse

### **3.2.3.2. Infracciones y Sanciones**

Asimismo en el capítulo doce de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor se encuentra en artículo 77; en el cual describe las sanciones que tendrán los empresarios que hayan incumplido con la prestación de sus servicios o en el caso de que hayan cumplido deficientemente. En el caso del turismo los extranjeros que se vean afectados por este problema pueden tomar en cuenta este artículo e ir a denunciar en los lugares correspondientes para que los prestadores de servicios sean sancionados; aquí se explica que las sanciones puede ser una multa que puede ir desde los mil dólares en adelante, o podrán ser sancionados de forma civil si es que los servicios no hayan llenado las expectativas del cliente. Un problema grave que se da es el engaño a través de propaganda falsa donde se promete servicios o productos, que en la práctica no se los realiza, para ello se debe conocer que tanto los turistas nacionales como extranjeros tenemos la posibilidad de que nuestros reclamos sean escuchados a través de las entidades del Estado como el Ministerio de Turismo quien podría hasta prohibir la licencia de funcionamiento a las empresas turísticas que no cumplan con los servicios esperados.

Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una

multe de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación de servicios, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención a la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Cuando los servicios son interrumpidos, por ejemplo por los prestadores de servicios turísticos, se suspenderá el pago durante el tiempo que este no se esté realizando hasta que la situación se aclare o que el proveedor del servicio devengue el valor a rembolsar a los turistas que se hayan visto perjudicados. En cualesquiera de los casos el consumidor siempre va a contar con la seguridad de que la ley está a su favor, cuando sobretodo existe un contrato de por medio que no ha sido cumplido totalmente o en su parcialidad.

Art.78.- Cobro Durante la Suspensión del Servicios.- el proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o rembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

#### **3.2.4. Código Penal de la República**

El Código Penal de la República del Ecuador es el medio por el cual se puede juzgar a un sujeto, que ha cometido un delito de cualquier índole. Según la misma ley penal, estas son medidas que contienen los preceptos que sancionan con la amenaza de una pena. Una sociedad no podría vivir sin pautas que ayuden a mantener la paz y la armonía dentro de la comunidad, puesto que el ser humano por su misma naturaleza tiende al conflicto, olvidando que sus derechos terminan cuando comienza el de la otra

persona. Es por esta razón que en todas las actividades incluidas el turismo existen delitos que son penalizados como se lo analizará en el siguiente punto.

#### **3.2.4.1. De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas**

El desarrollo de las actividades turísticas deben tender a un proceso armónico en el cual los seres humanos puedan desenvolverse; sin embargo puede existir acciones que impidan este desenvolvimiento sano. Existen algunos delitos que en Código Penal se encuentra tipificado como el Plagio, esto quiere decir cuando una persona está en contra de su voluntad por medio de violencia o cualquier tipo de engaño; en el Ecuador existe organizaciones ilegales que se apoderan de los niños o jóvenes para el Turismo Sexual, para luego alquilarlos a los extranjeros por una tarifa; es por esta razón que este delito se encuentra plasmado en los Delitos contra la Vida en el artículo 188 del Código Penal. Asimismo en el libro dos en el título seis se encuentran los Delitos Contra las Personas, en el primer capítulo se refiere los delitos contra la vida como el aborto, el homicidio (cuando la muerte es causada por otra persona, igualmente cuando está calificada por una autoridad competente y se ha realizado una investigación), el asesinato que se refiere a la acción misma y esta puede ser realizada con alevosía, por un remuneración, recompensa etc.; en el caso del turismo ha habido accidentes que han llevado a la muerte de turistas como se dio el caso en el tren en el cual un turista de origen asiático perdió su cabeza, en otro caso reciente un turista perdió la vida cuando practicaba un deporte de aventura en el norte de nuestro país; en estos dos casos, así haya sido la irresponsabilidad de los extranjeros, quien asumirá los cargos será la empresa encargada de los servicios turísticos. De igual forma en el capítulo tres dentro del mismo título se encuentran Las Lesiones, referidas a todos los golpes leves o fuertes que pueden llevar a una persona a la incapacidad. En el caso de la actividad turística se ha escuchado sobre el abandono de grupos de turísticas, quienes a través del engaño y el cobro de cierta cantidad de dinero, dejan sin ningún tipo de remordimiento a los extranjeros que a su vez deben pagar de su dinero nuevamente para poder regresar o cuando no existe el dinero suficiente acuden a la embajada o consulado de su país para que les ayuden; en los últimos años se ha escuchado mucho de esta problemática un ejemplo de ello sucedió

hace poco tiempo cuando un grupo de ecuatorianos fueron abandonados en Egipto y tuvieron que recurrir a la ayuda del país para su regreso.

De igual forma se penaliza todos los delitos sexuales que se pudieran realizar en la ejecución de las actividades turísticas como son los actos impúdicos, la violación cuando no existe el consentimiento de la persona y el estupro, este último es muy común, cuando una extranjera es engañada o seducida para tener relaciones sexuales con su consentimiento, buscando cualquier fin. En cuanto a los delitos contra la propiedad como el robo con violencia, el hurto sin violencia o la extorsión cuando el turista es obligado sin privación de su libertad a depositar sumas de dinero o poner a disposición de una tercera persona sus documentos o cosas de valor que puedan producir efectos jurídicos. En la estafa y otras defraudaciones, se encuentra el abuso de confianza, falsificación de bebidas comestibles, engaño al comprador respecto de calidad de las cosas entre otros; la estafa es cuando una persona tiene el propósito de apropiarse de una cosa perteneciente a otro, haciéndole creer la existencia de empresas falsas o de créditos etc., en el turismo esta delito es muy común, puesto que se les ofrece servicios que no se cumplen o no cumplen con la expectativa del turista. En cualquiera de los casos según el Código Penal, la persona o personas que conociendo la condición del turista tendrán la máxima infracción según sea el delito.

Art. 440-B (440.3).- [Sanción por ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas].- La persona o personas que instigaren promovieren o ejecutaren actividades turísticas con el objeto de cometer o perpetrar el delito de plagio tipificado en el artículo 188 y contemplado en el Capítulo III referido a los "Delitos contra la Libertad Individual" del Título II, Libro Primero del Código Penal; de los delitos contra las personas contempladas en el Título VI y particularmente tipificados en el Capítulo I referido a los delitos contra la vida; en el Capítulo II relacionado con "Las Lesiones" y el Capítulo III relativo al "Abandono de Personas" del Libro II del Código Penal; de los delitos sexuales contemplados en el Título VIII, en los Capítulos II relativo al "Atentado contra el Pudor, de la violación y del estupro", el Capítulo II atinente a los delitos de proxenetismo y corrupción de menores y Capítulo IV relativo al rapto; el



Libro Segundo del Código Penal, de los delitos contra la propiedad contemplados en el Título X y particularmente tipificados en el Capítulo I relacionado con el delito de hurto, el Capítulo II acerca del delito de robo, el Capítulo IV relativo al delito de extorsión y el Capítulo V referido a las estafas y otras defraudaciones del Libro II del Código Penal, se les impondrá el máximo de la pena que corresponda a la naturaleza de la correspondiente infracción. Así mismo, quienes cometieran delitos previstos en este artículo contra personas que tengan la condición de turistas y a sabiendas que tenía tal condición se les impondrá la máxima pena prevista para la infracción perpetrada.

### **3.3. Conclusiones**

Como conclusión de este capítulo se puede anotar, que existe una infinidad de leyes que protegen al turista, porque sin lugar a duda el gobierno a través del artículo dos de la Ley de Turismo expresa claramente que ambos tanto los nacionales como extranjeros tendrán los mismos derechos y eso nada ni nadie los puede cambiar, pero que tan positivo puede llegar a ser si existen muchas leyes que no se cumplen. Un ejemplo de ello es el discrimin en tasa y tarifas a los extranjeros, porque si la propia Constitución reza la igualdad y los funcionarios con su poder o ignorancia dictan otra cosa; no hay que ir muy lejos, en las áreas naturales protegidas la entrada para un nacional a un parque o reserva es de 2 dólares y para extranjeros es 10 dólares, será de esta desigualdad debido a que la economía de los países emisores es diferente y que su calidad de vida es mejor, puede ser más no es justificación alguna. Es importante recordar el artículo cuarenta y tres de la protección al consumidor de servicios turísticos que condena esta práctica discriminatoria a cualquier grupo humano mientras se realiza actividades turísticas.

Se dijo que la Tarjeta Andina ya no estaba en vigencia; sin embargo en este apartado se pudo investigar que esta sigue en vigencia para toda la Comunidad Andina. Lo que si se eliminó es el Permiso de Salida del país, existen comentarios que esta fue eliminada por el presidente ya que uno de sus allegados no pudo salir, porque en este permiso consta si la persona tiene algún antecedente o si tiene una prohibición judicial de salida por diferentes razones. Según la policía de migración este documento era considerado como

un filtro con el cual ellos podían tener la seguridad de que una persona pueda realmente salir del país. Es verdad que hay computadoras de análisis en los aeropuertos del país donde existe mayor seguridad, pero que hay de las salidas fronterizas donde es un caos y cualquier persona puede entrar y salir del país sin ningún problema. Estas son las dificultades de un sistema que debe ser cambiado y mucho más estricto. La conclusión final es que sin lugar a duda el Código Penal debe ser reformado para que los culpables no queden en la impunidad, sino para que sean castigados con justicia y rigor, y sean así un ejemplo para las demás personas, que quieran infringir la ley.

## **CAPÍTULO IV**

### **Diseño Gráfico**

#### *La Lucha se mira a través de los resultados*

El Diseño Gráfico para la guía es una parte fundamental, debido a que a través de este se puede: programar, proyectar, coordinar, seleccionar y organizar los elementos que se pretende difundir, que en este caso va a ser un folleto que contiene recomendaciones y normas prácticas que los turistas tienen que tomar en cuenta cuando visiten nuestra ciudad y el Ecuador en general, puesto que se puede aplicar a todos los ámbitos. Para ello fue de suma importancia la ayuda de un profesional en el medio, quien asesoró y ayudó a diseñar lo que es la Guía de Seguridad Turística, porque el objetivo principal de esta tesis es la creación de la misma. Es prioridad dar a conocer cómo será este diseño, que se lo hará a través de gráficos de personas que interpretarán ciertas situaciones, en las cuales los turistas puedan tener cualquier tipo de problema y que hacer para que ello no suceda. El contenido de la guía es un resumen de todo un trabajo de investigación de cuatro meses y se encontrará en Español, esta contará con datos útiles como números importantes de auxilio, consulados en la ciudad y las embajadas más importantes que se encuentran en el país; sin embargo se tomó en cuenta que muchos de los turistas que viajan no conocen el español y hablan inglés, por lo que se vio urgente la traducción del texto en este dialecto y además en francés, garantizando así un mayor éxito. Es significativo destacar que antes de comenzar con este trabajo de investigación se sugirió que se consiguieran auspiciantes para que el trabajo no quede en el viento y tenga alguna importancia, es por esta razón que la Policía Nacional nos brindó gran ayuda con la información que ellos manejan en cuanto a seguridad turística; de igual forma la Fundación Municipal Turismo de Cuenca, sugirió que se les entregará el trabajo final con la finalidad de validarlo y darle un uso; y en general empresas como Graiman, Comercial Pinaure y la Ferretería Continental, estuvieron de acuerdo en darnos su apoyo para que este trabajo salga lo mejor posible.

#### 4.1 Modelo de la Guía

La guía va a tener un modelo sencillo y fácil de utilizar, en el cual se van a encontrar algunos gráficos explicativos de forma que ayude a la mejor comprensión del mismo. Para ello el Diseñador Santiago Bravo, ex alumno de la Universidad del Azuay, colaboró con toda su habilidad y destreza en la materia para el diseño de la Guía de Seguridad Turística. Entre ellos se pueden observar a un policía, un delincuente, extranjeros, una niña y una persona sospechosa. Estos gráficos tienen la finalidad de hacer más amena la guía y no darle un aspecto frío que cause terror entre los turistas, sino para que sea más divertida y atractiva a la vista; porque la inseguridad es un problema latente que atemoriza a la sociedad en general. Aquí algunos de los gráficos que se utilizó para ilustrar el contenido:



#### 4.2 Esquema y Contenido de la guía

El contenido es una recopilación y un resumen de los primeros capítulos del trabajo de investigación; contiene los puntos más importantes y relevantes sobre seguridad turística. El mismo formato usado para las guías en castellano será utilizado para los folletos en inglés y francés, la impresión será en hoja tamaño A5, con la mejor resolución posible. A continuación se presenta la Guía de Seguridad Turística de la ciudad de Cuenca:

Guía de  
Seguridad Turística  
de la Ciudad de Cuenca

English  
Français

Índice	pág.
Presentación .....	3
Seguridad Turística .....	5
Normas de Autoprotección:	
Para el pasajero en el aeropuerto y terminales terrestres .....	7
Cuando viaje en vehículo, para evitar asaltos y robos .....	8
Para evitar robos en el transporte público .....	11
Para evitar robos en el cajero automático, y con tarjetas de crédito .....	12
Para turistas mujeres que viajan solas .....	14
En Alojamientos .....	15
En Restaurantes .....	16
En Agencias de Viajes .....	18
Para evitar delitos comunes .....	19
Atención .....	20
Números de Emergencia .....	20
Centros de recepción de denuncias en la ciudad .....	21
Consulados en la ciudad de Cuenca .....	21
Embajadas más importantes en el Ecuador .....	22
Sectores de Riesgo en donde el Turista debe tomar mayor precaución .....	23
Leyes que amparan al Turista en el Ecuador .....	24
English .....	27
Français.....	55



### Presentación

Guía de Orientación y consejos prácticos para la Seguridad del Turista en la ciudad de Cuenca; destinada para turistas nacionales y extranjeros quienes visitan los principales atractivos turísticos y contiene recomendaciones que se deben tomar en cuenta desde el arribo, salida y durante toda la visita.

El Turista debe ser parte de la solución del problema. **INFÓRMESE**



## Seguridad Turística

Seguridad es la confianza basada en el curso regular de las cosas, concepto que está estrechamente ligado a la persona natural, por cuanto es la percepción subjetiva que ésta tiene de su entorno. La libertad y la seguridad se encuentran íntimamente ligadas, por lo que no habrá nunca libertad sin seguridad. (Policía Nacional)

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

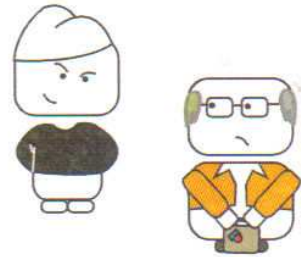
Partiendo de este concepto el objetivo de la seguridad turística es atender la integridad física, psicológica y económica tanto de los visitantes como de las empresas y comunidades receptoras, para que su estadía sea lo más placentera posible.



El Pasajero en el aeropuerto y terminales de transporte.

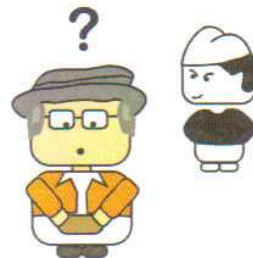
Evite descuidar su equipaje, nunca se sabe que un amigo de lo ajeno este rondando

Evite llevar en su equipaje cualquier tipo de arma, liquido o gel, esto le ayudará a evitar contratiempos en el embarque.



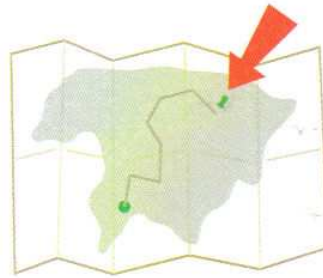
Haga sus trámites personalmente, nunca deje que terceras personas tomen sus documentos como pasaporte o visa, porque podrían falsificarlos.

Evite aceptar paquetes de personas extrañas, ya que lo podrían involucrar en tráfico de drogas y podría ir detenido.



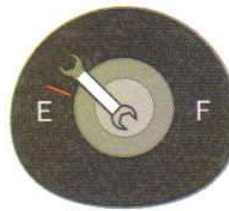
Cuando se viaja por vehículo, para evitar asaltos y robos

Siempre lleve consigo un mapa vial, caso contrario usted puede perderse o ir por una vía equivocada. Evite los atajos o las vías poco transitadas, porque estas son las más utilizadas por los atracadores.



Infórmese cuánto tiempo tardará en llegar a su destino y procure viajar durante el día.

Revise su vehículo en una mecánica de su confianza, llene el tanque de combustible para evitar paradas en el trayecto.



Si la parada es obligatoria hágalo en zonas pobladas y no acepte ningún obsequio de terceras personas, si lleva niños nunca los deje solos en el auto.

Mantenga oculto un celular de emergencia, este le puede servir de ayuda en el momento de sufrir un asalto repentino.



Nunca recoja personas en las vías, así sean otros turistas como usted.

Cuando este frente a un semáforo, cierre bien las ventanas y puertas, mantenga distancia de otros carros.

Es aconsejable que no circule por calles abandonadas y en altas horas de la noche.



Cuando se encuentre en la ciudad, observe el entorno para detectar posibles movimientos irregulares.

Si observa algo sospechoso no salga de las vías de mayor afluencia, procure llamar la atención y cometa una infracción de tránsito.

Si es detenido por un Policía, no apague el motor hasta que compruebe que efectivamente es un gendarme; y pídale la identificación.



Si alquila un auto, preste atención que tenga alarma y bloqueo de seguridad.

Es recomendable que no deje sus documentos de valor dentro del vehículo



Siempre estacione su automotor en lugares donde exista vigilancia, donde le entregue un ticket, haciéndose responsable del cuidado del automotor.

## Para evitar robos en el transporte público

Antes de salir del hotel, tenga listo el dinero para el bus, para evitar ser visto sacando dinero de su monedero.



Lleve consigo un diccionario en caso de que no maneje muy bien el idioma.

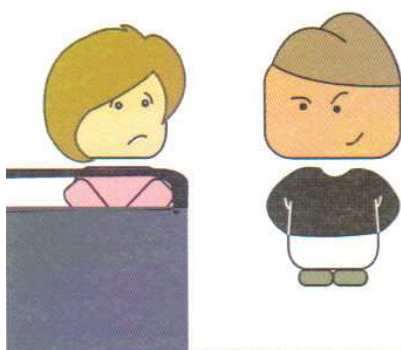
Si lleva una cámara fotográfica, es preferible que la ponga en la parte delantera de su cuerpo.

Evite poner sus documentos personales como pasaporte y dinero en sus bolsillos posteriores.



Es recomendable que se sienta junto al pasillo para facilitar sus movimientos en caso de emergencia, además evite sentarse cerca de las puertas de ingreso y salida.

Si hay personas sospechosas que se acercan a molestar, informe de inmediato al chofer o cambie de asiento.



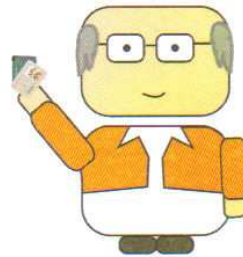
Para evitar asaltos en el cajero automático y uso de tarjetas de crédito



Cuando salga de compras y haga sus pagos con tarjeta de crédito, revise su Boucher si esta correctamente elaborado.

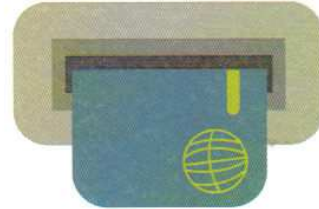
Nunca revele su código de seguridad.

Es preferible que no lleve consigo todas sus tarjetas de crédito. Es aconsejable dejarlas en la caja fuerte del hotel o de su habitación y llevar consigo una o dos.

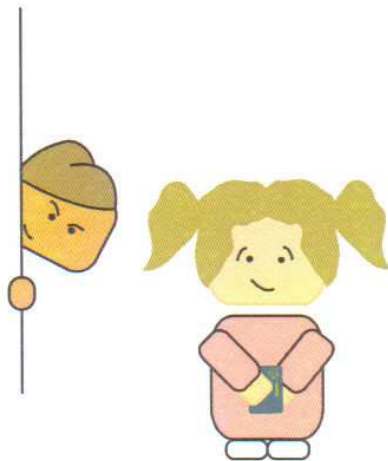


Si por alguna razón: robo o pérdida de la tarjeta de crédito, usted tiene la obligación de comunicar inmediatamente a los centros de servicios encargados.

Nunca olvide retirar su tarjeta y la papeleta de recibo cuando haga su transacción en el cajero automático. Nunca bote cerca las papeletas de retiro, guárdelas o destrúyalas.



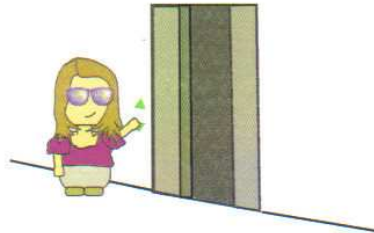
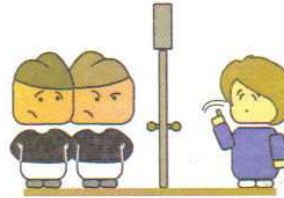
Evite conversar con personas extrañas cuando este retirando dinero de su tarjeta de crédito.



Si observa que alguien lo está mirando, cambie de cajero y preste atención si alguna persona lo sigue. Si viaja con niños, evite darles tarjeta de crédito, porque podrían ser el blanco perfecto para los delincuentes.

Para turistas mujeres que viajan solas

No permita personas dentro de su habitación.



Evite dar mucha confianza a personas que recién conoce.

Use el ascensor en lugar de las escaleras.

Si ya tiene una cita con otro extranjero o con una persona del lugar, avise a la recepción o a alguna amiga.



Cuando compre cualquier objeto, no cuente su dinero en la calle.

Tenga cuidado con su bolso o cartera, es preferible que siempre mantenga la mano sobre las correas.

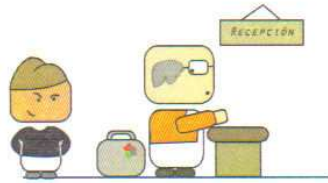


Si es agarrada por la blusa o la cartera, despréndase de cualquiera de las dos y busque inmediatamente ayuda.

Su actitud es muy importante, siempre camine con la cabeza alta, alerta y siéntase segura de sí misma.



En alojamientos



Esté pendiente de su equipaje mientras realiza el check in y el check out en la recepción.

Mantenga cerrada la puerta y las ventanas de su habitación.

Evite dejar objetos de valor en su habitación, es mejor dejarlos en la caja fuerte del cuarto o del hotel.



No permita el ingreso de personas que no se identifiquen como personal del hotel.

Coloque el cartel de no molestar, para que parezca que hay alguien en la habitación.

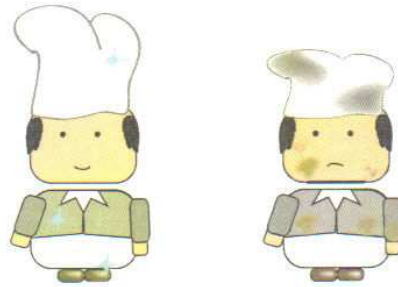
Revise el croquis de las salidas de emergencia, que se suelen encontrar detrás de la puerta de entrada o en el lobby del hotel.



Cuando salga de la habitación deje su maleta con candado.

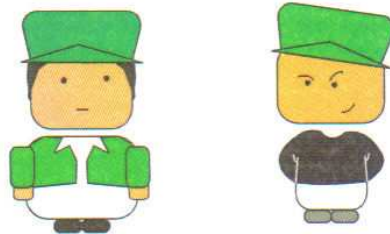
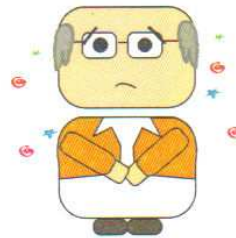
En restaurantes

Asegúrese de la higiene del lugar.



Lávese las manos antes de tomar los alimentos.

Denuncie de inmediato si siente alguna molestia por la ingesta de alimentos en mal estado.



Asegúrese que el personal de parqueo corresponda al personal del establecimiento.

Reclame en caso de no ser atendido con prontitud.



Exija su factura al pagar la cuenta.

Evite comer en los pequeños puestos que se encuentran en la calle.



En agencias de viaje



Verifique si la agencia de viajes que contrato está legalmente constituida, porque podría ser víctima de engaño o estafa.

Lea el contrato detenidamente para verificar los servicios ofrecidos



Guarde siempre el recibo por el dinero desembolsado a la Agencia de Viaje u Operadora de Turismo.



No firme ningún documento en blanco.



Asegúrese de la validez de los tickets de transportación.  
Exija que se cumplan los itinerarios.

Para evitar delitos comunes

Es recomendable no viajar solo.

Si percibe que alguien le sigue, llame inmediatamente a la policía e ingrese al local comercial más cercano.

Si sale en la noche, evite caminar por zonas poco transitadas.



Si lleva consigo su computadora, respalde su información en un medio magnético y guárdelo en un lugar seguro.

Es recomendable tener una lista de números en caso de emergencia.

Si por alguna razón recibe llamadas de amenaza, no cuelgue y llame a la policía inmediatamente.



### Preste atención al siguiente aviso

Los delitos más frecuentes a los turistas en la ciudad según la Fiscalía del Azuay son:

El Robo con violencia y el Hurto sin violencia entre los más importantes; sin embargo existe delitos como la Estafa, el Engaño, las Lesiones, las Agresiones y la Pérdida de Documentos que son en menor grado.

En caso de Pérdida de Documentos, siga el siguiente trámite:

Denuncie en la Policía Judicial por la pérdida de sus documentos y luego trasládese a la embajada de su país para que le otorguen un nuevo pasaporte. Si es que la embajada para emitir un nuevo pasaporte requiere de su movimiento migratorio, acuda a la Policía de Migración.

Es importante recordar que también existen las Afecciones a la Salud por el consumo o ingesta de alimentos y bebidas en mal estado. Por otro lado si usted sufre de lesiones o de cualquier tipo de impedimentos en su integridad física, acuda o llame a cualquiera de las siguientes instituciones:

Emergencia: 911

Policía Nacional: 101

Bomberos: 102

Cruz Roja, ubicado en la Presidente Borrero 6-53, teléfonos: 4085443

Hospital Regional, ubicado en la Av. Doce de Abril, teléfono: 4097771

O a las siguientes clínicas privadas:

Santa Ana, ubicada en la Manuel J. Calle, teléfono: 2814068

Santa Inés, ubicada en la Daniel Córdova Toral 2-113, teléfono: 2822617

Latinoamericana, ubicada en la Av. Tres de Noviembre 3-50, teléfono: 2822603

**RECUERDE** Si usted viaja con sus tarjetas de crédito, estas le cubren gastos de atención médica hospitalaria y farmacéutica, según la política de la tarjeta que porta

**|No se desespere!**

Centros de recepción de denuncias en la ciudad

Los lugares donde se reciben las denuncias son:

En la Fiscalía del Azuay que se encuentra ubicada en la calle Simón Bolívar y Presidente Borrero (Esquina); el número telefónico es 2844282. Y la nueva fiscalía que se encuentra en la calle de las Chirimoyas y Paucarbamba

En el Comando Provincial de Policía ubicado en las calles Margarita Torres y Eugenio Espejo, el número telefónico es 2835377 (101)

En la Policía Judicial que se encuentra ubicado en la calle Turuguayco y Calle Vieja (Esquina); el número telefónico de esta dependencia policial es 4088895

Y finalmente en la Intendencia de Policía ubicada en la Calle Bolívar y Luis Cordero (Esquina), los números telefónicos son: 2843013 y el 2831140

Los siguientes son los Consulados que se encuentran en la ciudad de Cuenca, en caso de necesitar ayuda o asesoramiento de su país:

Consulado de Alemania:  
Bolívar 9-18 y Benigno Malo;  
2822783, fax 2831479.

Consulado de Brasil:  
Av. Gil Ramírez Dávalos 1434 y  
Turuhuaico;  
2871870, fax 2861930.

Consulado de Chile:  
Paseo tres de noviembre 2-406 y  
Escalinata;  
2840061, fax 2839827.

Consulado de Francia:  
Tadeo Torres 192 y Aguilar,  
(07) 2825298.



Las Embajadas más importantes en el Ecuador son:

Embajada de Alemania: 

Quito: NNUU Y Rep. de el Salvador, edif Citiplaza, piso 14; (02) 2970820, fax (02) 2970815.

Guayaquil: Consulado: Av. Las Monjas 10 y CJ Arosemena km 2,5 edif Berlín, (04) 2200500, fax (04) 2206869.

Embajada de China: 

Quito: Av. Atahualpa 349 y Amazonas, (02) 2433337, fax (02) 2444364.

Guayaquil: Consulado: Av. Central 840 y Calle Séptima, (04) 2850338, fax (04) 2850125.

Embajada de Canadá: 

Quito: 6 de diciembre 2816 y Paul Rivet, edif Josueth González, p4; (02) 2232114, 2506162, fax (02) 2503108.

Guayaquil: Consulado: General Córdova 810 y Víctor Rendón, edif Torres de la Merced, p 21; (04)2563580, fax (04) 2314562.

Embajada de España: 


Quito: General Francisco Salazar E-1273 y Toledo; (02) 3226296, fax (02) 3227805.

Guayaquil: Consulado Honorario: 9 de Octubre 100 y Malecón, (04) 2561340.

Embajada de Colombia: 

Quito: Colón 1133 y Amazonas, p7; (02) 2222486, fax (02) 2567766.

Guayaquil: Consulado: Francisco de Orellana, edif WTC, torre B, p 11; (04) 2630674, fax (04) 2630676.

Embajada de Estados Unidos: 

Quito: 12 de Octubre y Patria; (02) 2562890, fax (02) 2502052.

Guayaquil: Consulado: 9 de Octubre y García Moreno; (04) 2323570, fax (04) 2325286.



Embajada de Francia:



Quito: Leónidas Plaza 107 y Patria; (02) 2943800, fax (02) 2943839.

Guayaquil: Consulado: J. Mascote 909 y Hurtado, fax (04) 2328442

Embajada de Gran Bretaña:



Quito: NNUU y República de El Salvador, edif Citiplaza, p 14; (02) 2970800, fax (02) 2970809

Embajada de Italia:



Quito: La Isla 111 y Humberto Albornoz, (02) 2561077.

Sectores de Riesgo en donde el Turista debe tomar mayor precaución

Al igual que ocurre en todas las ciudades del mundo en las que existe una afluencia turística, en Cuenca también se tiene identificadas ciertas zonas en donde se registra cierto grado de inseguridad; pese a los controles policiales y participación ciudadana estos lugares son considerados críticos debido a la afluencia de gente, intensidad de tráfico y al alto porcentaje de negocios, es así que se recomienda tomar la mayor precaución cuando recorra por los siguientes lugares de la ciudad:

Zona de Mercados

Mercado 9 de Octubre (Sangunima y Mariano Cueva)

Mercado 12 de Abril (Guapondelig y Eloy Alfaro)

Zona de Afluencia Turística

Terminal Terrestre (Av. Héroes de Verdeloma. y Av. Gil Ramírez)

Cruz del Vado (Av. Loja 12 de Abril)

#### Zona de Entretenimiento y Diversión

Pista de Bicicross (Remigio Crespo y Romero)

Bares y Discotecas (Calle Larga)

#### Zona Comercial

C. Comercial el Vergel (Manuel J. Calle y Alfonso Cordero)

Zona Rosa (Gran Colombia y Unidad Nacional).

Los Tótems (Remigio y Unidad Nacional)

Al igual si es víctima de engaño o de afecciones a sus intereses y a su salud sus derechos están protegidos con la Ley de Defensa al consumidor; no olvide las direcciones identificados en las paginas anteriores, donde puede formular su denuncia.

#### Recuerde que:

Art.2.- De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de la República, los extranjeros tendrán iguales derechos y obligaciones que los ecuatorianos, con limitaciones previstas en la ley.

#### Leyes que amparan al turista en el Ecuador

La movilidad turística está garantizada en la Constitución, usted puede recorrer libremente por el país portando sus documentos de identidad. Para el caso de ser víctima de delitos contra su persona o sus bienes la legislación penal sanciona al delincuente. Usted siéntase protegido acudiendo con su denuncia oportuna a la Fiscalía de Turismo o a la Policía Judicial.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.



Guía de  
Seguridad Turística  
de la Ciudad de Cuenca

### **4.3 Traducciones**

Las traducciones se realizarán en los idiomas de mayor uso en el mundo como es el inglés y el francés, puesto que en la mayoría de guías y manuales estos dialectos son los más comunes. Por esta razón la Guía de Seguridad Turística al ser tanto para turistas nacionales como extranjero, debe brindar este servicio de informar en la lengua materna de los visitantes por lo cual ellos se van a sentir más seguros en cuanto a la lectura y comprensión.

#### **4.3.1. Idioma Inglés**

A continuación se presente el contenido de la Guía de Seguridad Turística, en el idioma inglés. Con ello se pretende que los turistas extranjeros conocedores de este dialecto universal, tengan la posibilidad de acceder y entender de forma rápida los consejos y las normas que se presentan en la misma:

#### **Presentation**

Guide of orientation and practical advices for the safety of tourist in Cuenca city. It is dedicated to national tourists and foreigners who visit main touristic attractions; and it contains recommendations that should be taken into account from the arrival to the city and during the visit.

The tourist should be part of the solution not of the problem. **INFORM YOURSELF**

#### **Tourist Security**

Security is the confidence based on the regular course of things, concept that is closely bound to the natural person, since it is the subjective perception that a person has from its environment. Freedom and security are intimately bound, for what there will never be freedom without security. (National Police)

According to the World Organization of Tourism of the United Nations, tourism understands the activities that people carry out, during their trips and stays at places that are different from those of their habitual environment, for a period of time shorter than a year, with leisure ends, for businesses and other reasons.

Starting from this concept the objective of the tourist's security is to assist the physical psychological and economical integrity from visitors as well as from companies and communities that receive them, so their stay could be really pleasant.

### **Norms of Self Protection:**

#### **Passengers at the airport and terrestrial terminals:**

- Always take care of your luggage; you never know if a robber or a thief could be around you.
- Avoid carrying in your luggage any type of firearm, liquid or gel, this will help you to avoid problems at the embark moment.
- Do your paperwork personally; do not let others take your documents like passport or visa because they could falsify them.
- Avoid accepting packages from strangers because they could involve you in drug traffic and you could be arrested.

#### **To avoid assaults and robberies when you travel by vehicle**

- Always take with you a map, otherwise you can get lost or go in the wrong direction.
- Inform yourself how long it would take to get to your destination and make sure to travel during the day.
- Have your vehicle checked at the repair shop and fill up your fuel tank to avoid stopping during the trip.
- If you must stop do it at populated zones and do not accept any gift from anyone, if you carry children with you do not leave them alone in the car.
- Avoid the shortcuts or empty roads, because these are frequently used by robbers.
- Keep hidden an emergency cell phone; this usually helps when there is a sudden assault.
- Never pick up people or hitchhikers on the road, even if they are tourists like you.
- At the arrival to the city, look around to detect any irregular movements.

- If you look something strange, do not leave the main roads, try to call the attention and commit a traffic infringement
- When you are in front of a red light, keep your doors and windows closed and keep the distance from the other cars.
- If you are stopped by a policeman do not turn off your vehicle until you realize there is really a problem and ask the policeman for identification.
- If you rent a car, pay attention to the alarm and lock systems.
- It is recommendable not to leave your documents or any other type of valuable object inside your vehicle.
- Always park your car at places where there is surveillance, and where they make themselves responsible for taking care of your vehicle by giving you a ticket.
- Never circulate along empty streets and during the night

**To avoid robberies in public transportation:**

- Before leaving the hotel, make sure you have your cash ready for paying the bus, to avoid taking out your purse in the middle of the street.
- Take with you a dictionary in case that you do not know Spanish very well
- If you carry your digital camera, it is better to put your digital camera in front of your backpack.
- Avoid putting your personal documents such as your passport and money on your back pockets.
- It is recommendable that you sit next to the aisle to make your movements easier in case of an emergency, besides that, avoid sitting next to the exit doors.
- If there are suspicious people who come close to bother you, tell the driver immediately or change your seat.

**To avoid assaults at cash dispenser and from credit cards.**

- When you go out shopping and you pay with your credit card, check if your receipt is correctly done.
- It is better that you do not take with you too many credit cards. You can leave them at the hotel or at your room's safe, and take with you only one or two.

- Never give anyone your credit card code.
- If you got robbed or you lose your credit card, you have the responsibility to report it immediately to your bank's customer service.
- Avoid talking to strangers when you are withdrawing money from your credit card.
- Never forget to take your credit card and your receipt out from the cash dispenser when you finish your transaction.
- Be careful not to leave anywhere your withdrawal banknotes, throw them away or destroy them.
- If you notice someone is looking at you, change to another cash dispenser and pay attention if someone is following you.
- If you travel with children, avoid giving them credit cards, because they could be the perfect aim for robbers.

**To women tourists who travel alone.**

- Do not let people into your room.
- Avoid trusting people you barely know.
- Use the elevator instead of the stairs.
- When you go out shopping avoid counting the money on the street.
- Your attitude is important, always walk with your head high, alert and feeling sure of yourself.
- If you have a date with another foreigner or with a national, tell the reception or a friend about it.
- Be careful with your bag or backpack, it is better to always keep your hands on the straps
- If you are pulled by your blouse or purse, detach from any of them and look for help immediately.

**In housings**

- Always take care of your luggage while you make the check in and check out in the reception.

- Keep the door and windows of your room closed.
- Avoid leaving valuable objects at your room, it is better to leave them at the hotel or your room's safe.
- Don't allow people that are not identified as personnel of the hotel.
- Check the sketches of the emergency exits, which are found behind the door of the room or in the lobby of the hotel.
- When you go out, leave your luggage with padlock.
- Place the cartel "don't bother", to seem that someone is in the room.

### **In restaurants**

- Make sure yourself of the local hygiene.
- Wash your hands before taking the food
- Denounce at once if you feel some inconvenience for the food ingestion in poor condition.
- Make sure yourself that the personnel of the parking correspond to the personnel of the establishment.
- Protest in case of not being attended by readiness.
- Require your invoice when you pay the bill.
- Avoid eating in the small places that are located in the corners of the streets.

### **In travel agency**

- Check if the travel agency is legally constituted, because there could be the case of a fraud or a robbery.
- Read the contract held up to check the services offered.
- Keep always the receipt of the money gave to the travel agency and tour operator.
- Don't sign any document in white.
- Make sure yourself of the validity of the tickets of transportation.
- Require that the itineraries are expired.



**To avoid common crimes**

- It is advisable to avoid traveling alone.
- If you notice that someone is following you, call immediately to the police or enter to the closest store.
- If you take your computer with you, save your information in some other electronic device and keep it in a safe place.
- It is recommendable taking with you an emergency phone number list in case of emergency
- If you receive any threatening call, do not hung up and call the police.
- If you go out at night, avoid walking in empty zones.

**Pay attention to the following notice.**

The most frequent crimes committed to tourists in the city according to the District Attorney of Azuay are: The robbery with violence and the robbery without violence, however there are crimes like the swindle or the fraud as well as injuries and documents lost, that are less serious crimes.

In case of losing your documents, do the following procedure: denounce at the judiciary police the lost of your documents and then go to your country's embassy to ask for a new passport, If the embassy requires the migratory movement to give a new passport, it can be obtained at the Migration Police.

It is important to remember that there are also health complications occurred by consuming bad food or drinks. Otherwise if you suffer from injuries or any other type of physical disability, go or call to any of the following institutions:

- National Police: 101
- Emergency: 911
- Fire Department: 102
- Hospital Regional, located at 12 de Abril avenue; phone number: 4097771
- Red Cross, located at Presidente Borrero street 6-53; phone number: 4085443

Or to the following private hospitals:

- Santa Ana, located at Manuel J. Calle street; phonu number: 2814068
- Santa Ines, located at Daniel Córdova Toral street 2-113; phone number:

2822617

- Latinoamericana, located at Tres de Noviembre avenue 3-50; phone number: 2822603

Remember: if you travel using credit cards, these will cover all the expenses from medical attention, hospitalization and medicines, according to the policy of your credit card.

¡Do not get desperate!

### **Centers of accusations' receptions in the city**

The places where accusations are received are:

- At Azuay's "Fiscalia"(District attorney) that is located at Simon Bolivar and Presidente Borrero street (corner); phone number: 2844282. And at Chirimoyas and Paucarbamba street.
- At the "Comando Provincial de Policia" located at Margarita Torres and Eugenio Espejo street, phone number: 2835377.
- At the Judiciary Police located at Turuhuayco and Calle Vieja street (corner); phone number: 4088895.
- And finally the Police Administrative Division located at Bolivar and Luis Cordero street (corner), phone number: 2843013 and 2831140

The consulates that we can find in the city of Cuenca are the following:

- **Germany's consulate:** Bolívar 9-18 and Benigno Malo street; 2822783, fax 2831479.
- **Brazil's consulate:** Gil Ramírez Dávalos avenue 1434 and Turuhuaico; 2871870, fax 2861930.
- **Chile's consulate:** Paseo tres de noviembre 2-406 and Escalinata; 2840061, fax 2839827.
- **France's consulate:** Tadeo Torres 192 and Aguilar street; (07) 2825298.

The most important embassies in Ecuador are:

**Germany's Embassy:**

Quito: NNUU and Rep. del Salvador street, building Citiplaza, 14th floor; (02) 2970820, fax (02) 2970815.

Guayaquil's Consulate: Las Monjas avenue 10 and CJ Arosemena street km 2,5 building Berlín, (04) 2200500, fax (04) 2206869.

**Canada's Embassy:**

Quito: 6 de diciembre 2816 and Paul Rivet street, building Josueth González, 4th floor; (02) 2232114, 2506162, fax (02) 2503108

Guayaquil's Consulate: General Córdova 810 and Víctor Rendón street, building Torres de la Merced, 21st floor; (04)2563580, fax (04) 2314562.

**Colombia's Embassy:**

Quito: Colón 1133 and Amazonas street, 7th floor; (02) 2222486, fax (02) 2567766

Guayaquil's Consulate: Francisco de Orellana street, building WTC, torre B, 11th floor; (04) 2630674, fax (04) 2630676.

**China's Embassy:**

Quito: Atahualpa 349 and Amazonas avenue, (02) 2433337, fax (02) 2444364

Guayaquil's Consulate: Central 840 avenue and Calle Septima street, (04) 2850338, fax (04) 2850125

**Spain's Embassy:**

Quito: General Francisco Salazar E-1273 and Toledo street; (02) 3226296, fax (02) 3227805

Guayaquil's Honorary Consulate: 9 de Octubre 100 and Malecón avenue, (04) 2561340,

**United States' Embassy:**

Quito: 12 de Octubre and Patria avenue; (02) 2562890, fax (02) 2502052

Guayaquil's Consulate: 9 de Octubre avenue and García Moreno street; (04) 2323570, fax (04) 2325286.

**France's Embassy:**

Quito: Leónidas Plaza 107 and Patria street; (02) 2943800, fax (02) 2943839.

Guayaquil's Consulate: J. Mascote 909 and Hurtado street, fax (04) 2328442

**Great Britain's Embassy:**

Quito: NNUU and República de El Salvador street, building Citiplaza, 14th floor; (02) 2970800, fax (02) 2970809

**Italy's Embassy:**

Quito: La Isla 111 and Humberto Albornoz street, (02) 2561077.

**Risky places where the tourist must be aware and take precautions.**

Like it happens in all the cities of the world, where there is a big touristic inflow, it happens also in Cuenca where there are certain identified zones where there is a certain degree of insecurity; In despite of the police control and citizen cooperation these places are considered critical due to the inflow of people, traffic intensity and high percentage of open businesses. So it is recommendable to take precaution when you go to the following places:

**Markets Zone:**

Market "9 de Octubre"(Sangurima and Mariano Cueva street)

Market "12 de Abril" (Guapondelig and Eloy Alfaro street)

**Touristic Inflow Zone:**

Terrestrial Terminal (Heroes de Verdeloma and Gil Ramirez Avenue)

"Cruz del Vado" (Loja and 12 de Abril avenue)

**Entertainment and Fun Zone:**

"Pista de Bicicross" (Remigio Crespo and Romero avenue)

Bars and Discos (Calle Larga street)

**Shopping Zone:**

"C. Comercial El Vergel" (Manuel J. Calle and Alfonso Cordero street)

"Zona Rosa" (Gran Colombia and Unidad Nacional Avenue)

"Los Totems" (Remigio Crespo and Unidad Nacional Avenue)

**Protecting Laws for tourists in Ecuador**

The touristic mobility is guaranteed by the Constitution, you can go all around the country only taking with you your identity documents. If you are victim of a crime

against yourself or against your belongings, the legislation punishes the criminal. You could feel protected denouncing the crime at the Tourism “Fiscalia” or at the Judiciary Police. You should do the same thing when you are victim of a swindle or if you were threatened physically, in any case your rights are protected with the Law of Consumer Defense; do not forget the addresses listed in these pages where you can make your denounces.

**Remember that:**

Art 2.- According to what has been established in the Political Constitution of the Republic, the foreigners will have the same rights and responsibilities as Ecuadorians do, with limitations foreseen at the law.

Art. 46.- The users of tourism services could claim their rights and present complains to the Center of Tourist Protection. This institution will have an immediate interconnection with the National Police, “Defensoria del Pueblo”, municipalities, Centers of touristic information and official embassies in Ecuador the ones that will show interconnection interest.

A direct solution to the conflicts will be found through the Center of Protection to the Tourist.

**4.3.2. Idioma Francés**

De igual forma se vio necesario que la Guía de Seguridad Turística sea traducida al francés con el fin de que los turistas francófonos tengan la oportunidad de beneficiarse con el manual en su propia lengua. A continuación la traducción de la Guía en este idioma:

**Présentation**

Un guide d’orientation et des conseils pratiques pour la Sécurité du Touriste dans la ville de Cuenca. Il est destiné aux touristes nationaux et étrangers qui visitent les principales attractions touristiques; et il contient recommandations qui devraient être prises en considération le moment de l’arrivée à la ville et pendant la visite.

Le Touriste doit être partie de la solution du problème.

## **Sécurité Touristique**

La Sécurité est la confiance basée sur le cours régulier de choses, concept qui est lié à la personne naturelle, depuis que c'est cela la perception subjective qu'une personne a de son environnement. La liberté et la sécurité sont liées intimement, c'est pour cela qu'il n'y aura jamais la liberté sans sécurité. (Police Nationale)

D'après l'Organisation Mondiale du Tourisme des Nations Unies, le tourisme comprend principalement les activités réalisées par les personnes pendant leurs voyages et séjours aux lieux qui sont différents de ceux de leur environnement habituel, pour une période de temps plus court qu'une année, avec les fins du loisir, des affaires ou des autres raisons.

Ayant ce concept l'objectif de la sécurité du touriste est de s'occuper de l'intégrité psychologique et économique de visiteurs aussi bien que des entreprises et des communautés qui les reçoivent, donc leur séjour pourrait être vraiment agréable.

### **Normes d'autoprotection:**

#### **Passagers aux terminaux aeroportuaires et terrestres**

- Toujours prenez soin de vos bagages, vous ne savez jamais si un voleur puisse être autour vous.
- Évitez de porter dans vos bagages tout type d'arme à feu, liquide ou gel, cela vous aidera pour éviter des problèmes au moment d'embarquer.
- Faites votre démarches personnellement; ne laissez pas d'autres prendre vos documents comme passeport ou visa parce qu'ils pourraient les falsifier.
- Évitez d'accepter des paquets d'étrangers parce qu'ils pourraient vous impliquer dans la circulation de la drogue et vous pourriez être détenu.

#### **Pour éviter des assauts et des vols quand vous voyagez par véhicule**

- Toujours prenez avec vous une carte, parce que vous pouvez vous perdre ou entrer dans une voie équivoque.
- Informez-vous combien de temps il prendrait arriver à votre destination et assurez-vous de voyager pendant le jour.

- Ayez votre véhicule vérifié au atelier de réparation et remplissez votre réservoir du combustible pour éviter d'arrêter plusieurs fois pendant le voyage.
- Si vous devez arrêter faites-le à zones peuplées et n'acceptez pas des cadeaux de n'importe qui, si vous portez des enfants avec vous ne les laissez pas dans la voiture.
- Évitez les raccourcis ou routes vides, parce que ceux-ci sont fréquemment utilisés par les voleurs.
- Cachez un téléphone portable de l'urgence, cela aide habituellement quand il y a un assaut soudain.
- Ne prenez jamais des gens ou des auto-stoppeurs sur la route, même si ils sont des touristes comme vous.
- À l'arrivée à la ville, regardez autour pour détecter des mouvements irréguliers.
- Si vous regardez quelque chose d'étrange, ne laissez pas les routes principales, essayez d'appeler l'attention et commettre une infraction de la circulation
- Quand vous êtes devant un feu rouge, gardez vos portes et fenêtres fermées et gardez la distance des autres voitures.
- Si vous êtes arrêtés par un agent de police n'arrêtez pas votre véhicule jusqu'à ce que vous rendiez compte soit vraiment un problème et demande l'identification à l'agent de police.
- Si vous louez une voiture, attention à l'alarme et systèmes de la serrure.
- C'est recommandable de ne pas laisser vos documents ou d'autre type d'objet précieux à l'intérieur de votre véhicule.
- Toujours garez votre voiture à places où il y a la surveillance, et où ils se rendent responsables pour prendre soin de votre véhicule en vous donnant un billet.
- Ne circule pas dans des rues négligées et dans la nuit

### **Pour éviter des vols dans le transport public**

- Avant de laisser l'hôtel, assurez-vous que vous avez votre argent prêt pour payer l'autobus, évitez de prendre votre porte-monnaie dans le milieu de la rue.
- Prenez avec vous un dictionnaire au cas que vous ne parlez pas très bien l'espagnol

- Si vous portez votre appareil-photo, c'est meilleur de mettre votre appareil-photo devant votre sac à dos.
- Évitez de mettre vos documents personnels tels que votre passeport et argent sur vos poches arrière.
- C'est recommandable que vous vous asseyez à côté de l'allée de cette manière c'est plus facile vos mouvements en cas d'une urgence et aussi évitez d'asseoir à côté des portes.
- S'il y a des gens soupçonneux qui viennent près pour vous ennuyer, dites immédiatement au conducteur ou change votre siège.

#### **Pour éviter des assauts a distributeur de billets et des cartes de credit**

- Quand vous allez dehors a faire des courses et vous payez avec votre carte de crédit, chèque si votre reçu est fait correctement.
- C'est meilleur que vous ne prenez pas avec vous trop de cartes de crédit. Vous pouvez les laisser à l'hôtel ou au coffre-fort de votre pièce, et prend avec vous seulement un ou deux.
- Ne donnez jamais votre code de la carte de crédit à quelqu'un.
- Si vous aviez été volés ou vous perdez votre carte de crédit, vous avez la responsabilité pour le rapporter immédiatement au service du costumier de votre banque.
- Évitez de parler aux étrangers quand vous retirez de l'argent de votre carte de crédit.
- N'oubliez jamais de prendre la carte et votre reçu dehors du distributeur de billets quand vous finissez votre transaction.
- Soyez prudent de ne pas laisser vos billets de banque du retrait n'importe où, jetez-les ou détruisez-les.
- Si vous remarquez quelqu'un vous regarde, changez à un autre distributeur de billets et remarquez si quelqu'un vous suit.
- Si vous voyagez avec les enfants, évitez de leur donner des cartes de crédit, parce qu'ils pourraient être le but parfait pour les voleurs.



### **Aux femmes touristes qui voyagent seules**

- Ne laissent pas entrer de gens dans votre pièce.
- Évitez de donner trop de confiance aux personnes que vous ne connaissez pas bien.
- Utilisez l'ascenseur au lieu de l'escalier.
- Quand vous allez dehors pour faire des courses évitez de compter l'argent dans la rue.
- Votre attitude est importante, toujours marchez avec votre tête haute, alerte et sentez sûr de vous.
- Si vous avez un rendez-vous avec un autre étranger ou avec un national, dites à la réception ou un ami au sujet de lui.
- Soyez prudent avec votre sac ou sac à dos, c'est mieux de garder toujours vos mains sur les lanières
- Si vous êtes tirés par votre chemisier ou vous pincez, détachez de chacun et cherchez immédiatement aide.

### **Dans des logements**

- Soyez pendant ses bagages tandis que vous réalisez le check in et le check out dans la réception
- Nourrissez fermée la porte et les fenêtres de votre habilitation
- Évitez de laisser des objets de valeur dans son habilitation, c'est meilleur les laisser dans le coffre-fort de la pièce ou de l'hôtel
- Ne permettez pas le revenu de personnes qui ne s'identifient pas comme personnel de l'hôtel
- Réviser le croquis des sorties de secours, qui ont l'habitude de se trouver derrière la porte d'entrée ou dans le lobby de l'hôtel
- Quand vous sortez de l'habilitation laissez votre valise avec cadenas
- Placez le cartel de ne gêner pas, pour qui semble qu'il y a quelqu'un dans l'habilitation

### **Dans des restaurants**

- Assurez-vous de l'hygiène du restaurant
- Lavez-vous les mains avant de prendre les aliments
- Dénoncez immédiatement si vous sentez mal pour ingérer d'aliments en mauvais état
- Assurez que le personnel de parking communique au personnel de l'établissement
- Réclamez au cas d'être été traité avec lenteur
- Exigeons votre facture quand vous avez payé le compte
- Évitez de manger dans les petites places qui se trouvent dans la rue

### **Dans des agences de voyage**

- Vérifier si l'agence de voyages est constituée légalement, parce qu'il pourrait y avoir le cas d'une fraude ou un vol.
- Lisez le contrat attentivement pour vérifier les services offerts
- Gardez toujours le reçu par l'argent déboursé à l'Agence de Voyage
- Ne signez pas de document dans une cible
- Assurez-vous de la validité des tickets de transporte
- Exigez que les itinéraires s'accomplissent

### **Pour éviter des délits communs**

- Évitez de laisser des objets précieux à votre pièce, c'est meilleur de les laisser à l'hôtel ou le coffre-fort de votre pièce.
- C'est recommandable d'éviter de voyager seul.
- Toujours remarquez si quelqu'un vous suit.
- Si vous avis que quelqu'un vous suit, appeler immédiatement la police ou entrer au magasin la plus proche.
- Si vous prenez votre ordinateur avec vous, sauvez votre information dans quelque autre appareil électronique et le gardez dans une place sûre.
- C'est recommandable de prendre avec vous une liste des numéros de téléphone de l'urgence en cas d'urgence
- Si vous recevez des appels menaçant, ne raccrochez pas et appelez la police.

- Si vous sortez le soir, évitez d'entrer des zones vides.

### **Prêtez attention à l'avis suivant**

Les délits les plus fréquents commis aux touristes dans la ville d'après le Procureur d'Azuay sont: Le vol avec violence et le vol sans violence, cependant il y a des délits comme l'escroquerie ou la fraude aussi bien que les blessures et perte des documents qui c'est le délit moins sérieux.

En cas de perdre vos documents, faites la procédure suivante: dénoncez à la police judiciaire le perte de vos documents puis va à l'ambassade de votre pays pour demander un nouveau passeport, si l'ambassade exige le mouvement migrateur pour donner un nouveau passeport, il peut être obtenu à la Police de la Migration.

C'est important de se souvenir qu'il y ait aussi des complications de la santé survenues en consommant de la mauvaise nourriture ou des boissons. Aussi si vous souffrez de blessures ou un autre type d'invalidité physique, allez ou appelez à une des institutions suivantes:

- Police Nationale: 101
- Urgence: 911
- Sapeur-pompier :102
- Croix Rouge, situé à Presidente Borrero rue 6-53; numéro de téléphone: 4085443
- Hôpital Régional, situé à 12 d'avenue Abril; numéro de téléphone: 4097771

Ou aux hôpitaux privés suivants:

- Santa Ana, situé à Manuel J. rue Calle; numéro de téléphone: 2814068
- Santa Ines, situé à Daniel Córdova Toral rue 2-113; numéro de téléphone: 2822617
- Latinoamericana, situé à Tres de Noviembre avenue 3-50; numéro de téléphone: 2822603

**SOUVENEZ-VOUS:** Si vous voyagez, en utilisant des cartes de crédit, ceux-ci couvriront tous les dépenses d'attention médicale, hospitalisation et médecines, d'après la politique de votre carte de crédit.

¡Ne devenez pas désespéré!

### **Centres des réceptions des dénonciations dans la ville:**

Les places où les accusations sont reçues sont:

- Au "Fiscalia" d'Azuay (procureur) qui est situé à Simon Bolívar et Presidente Borrero rue (coin); numéro de téléphone: 2844282. Et à Chirimoyas et Paucarbamba avenue.
- Au "Comando Provincial de Policia" situé à Margarita Torres et Eugenio Espejo rue, numéro de téléphone: 2835377.
- À la Police Judiciaire située à Turuhuayco et Calle Vieja rue (coin); numéro de téléphone: 4088895.
- Et finalement la Division de la Police Administrative situé à Bolívar et Luis Cordero rue (coin), numéro de téléphone: 2843013 et 2831140

Les consulats que nous pouvons trouver dans la ville de Cuenca sont:

- **Le consulat de l'Allemagne:** Bolívar 9-18 et Benigno Malo rue; 2822783, télécopie 2831479.
- **Le consulat du Brésil:** Gil Ramirez Dávalos avenue 1434 et Turuhuaico; 2871870, télécopie 2861930.
- **Le consulat du Chili:** Paseo tres de noviembre avenue 2-406 et Escalinata; 2840061, télécopie 2839827.
- Le consulat de la France: Tadeo Torres 192 et rue Aguilar; (07) 2825298.

Les ambassades les plus importantes en Équateur sont:

#### **L'Ambassade del'Allemagne:**

Quito: NNUU y Republica del Salvador rue, bâtiment Citiplaza, 14em étage; (02) 2970820, télécopie (02) 2970815.

Le Consulat de Guayaquil: Las Monjas 10 avenue et CJ Arosemena km 2,5 bâtiment Berlín, (04) 2200500, télécopie (04) 2206869.

#### **L'Ambassade du Canada:**

Quito: 6 de diciembre 2816 et Paul Rivet rue, bâtiment Josueth Gonzalez, 4em étage; (02) 2232114, 2506162, télécopie (02) 2503108

Le Consulat de Guayaquil: General Córdova 810 et Víctor Rendón rue, bâtiment Torres de la Merced, 21ème étage; (04) 2563580, télécopie (04) 2314562.

**L'Ambassade de la Colombie:**

Quito: Colón 1133 et Amazonas rue, 7em étage; (02) 2222486, télécopie (02) 2567766

Le Consulat de Guayaquil: Francisco de Orellana rue, bâtiment WTC, tour B, 11ème étage; (04) 2630674, télécopie (04) 2630676.

**L'Ambassade de la Chine:**

Quito: Atahualpa 349 avenue el Amazonas avenue, (02) 2433337, télécopie (02) 2444364

Le Consulat de Guayaquil: Central 840 avenue et Calle Séptima rue, (04) 2850338, télécopie (04) 2850125

**L'Ambassade de l'Espagne:**

Quito: General Francisco Salazar E-1273 et Toledo rue; (02) 3226296, télécopie (02) 3227805

Le Consulat Honoraire de Guayaquil: 9 de Octubre 100 et Malecón avenue, (04) 2561340,

**L'Ambassade des États-Unis:**

Quito: 12 de Octubre et Patria; (02) 2562890, télécopie (02) 2502052

Le Consulat de Guayaquil: 9 de Octubre avenue et García Moreno rue; (04) 2323570, télécopie (04) 2325286.

**L'Ambassade de la France:**

Quito: Leonidas Plaza 107 et Patria; (02) 2943800, télécopie (02) 2943839.

Le Consulat de Guayaquil: J. Mascote 909 et Hurtado rue, télécopie (04) 2328442

**L'Ambassade de la Grande-Bretagne:**

Quito: NNUU et República del Salvador rue, bâtiment Citiplaza, 14em étage; (02) 2970800, télécopie (02) 2970809I

**L'Ambassade de l'Italie:**

Quito: La Isla 111 et Humberto Albornoz rue, (02) 2561077.

**Lieux risqués d'où le touriste doit être informé et prendre des précautions:**

Comme il se passe dans toutes les villes du monde où il y a un grand afflux touristique, il se passe aussi à Cuenca où il y a des certaines zones identifiées où il y a un certain degré d'insécurité; bien s'il y a du contrôle de la police et coopération des citoyens, ces lieux sont considérées critique dû à l'afflux des gens, intensité de la circulation et haut pourcentage d'entreprises ouvertes. Donc c'est recommandable de prendre précaution quand vous allez aux lieux suivantes:

**Zone des marches:**

Marche «9 de Octubre» (Sangurima et Mariano Cueva rue)

Marche «12 d'Abril» (Guapondelig et Eloy Alfaro rue)

**Zone de l'Afflux Touristique**

Terminal Terrestre (Heroes de Verdeloma avenue et Gil Ramirez Avenue)

«Cruz del Vado» (Loja et 12 de Abril avenue)

**Zone Amusante:**

«Pista de Bicicross» (Remigio Crespo et Romero avenue)

Bars et Discothèques (Calle Larga rue)

**Zone Commercial:**

«C. Comercial el Vergel » (Manuel J. Calle et Alfonso Cordero rue)

« Zona Rosa» (Gran Colombia et Unidad Nacional Avenue)

«Los Tótems» (Remigio Crespo et Unidad Nacional Avenue)

**Des lois qui protègent les touristes en Équateur**

La mobilité touristique est garantie par la Constitution, vous pouvez circuler autour du pays seulement avec vos documents d'identité. Si vous êtes victime d'un délit contre vous ou contre vos affaires, la législation punit le criminel. Vous pourriez sentir protégés en dénonçant le délit au Tourisme "Fiscalia" ou à la Police Judiciaire. Vous devriez faire la même chose quand vous êtes victime d'une escroquerie ou si vous aviez été menacés physiquement, en tout cas vos droits sont protégés par la Loi de Défense du

Consommateur; n'oubliez pas les adresses répertoriées dans ces pages où vous pourriez faire votre dénonciation.

**Souvenez-vous de cela:**

Art 2.- d'après ce qui a été établi dans la Constitution Politique de la République, les étrangers auront les mêmes droits et responsabilités comme les Équatoriens ont, avec limitations prévues à la loi.

Art. 46.- les utilisateurs de services du tourisme pourraient réclamer leurs droits et de présenter ses plaintes au Centre de Protection Touristique. Cette institution aura une interconnexion immédiate avec la Police Nationale, "Defensoria del Pueblo", municipalités, Centres d'information touristique et ambassades officielles en Équateur ceux qui montreront l'intérêt de l'interconnexion.

Une solution directe aux conflits sera trouvée à travers le Centre de Protection au Touriste.

**4.4. Auspiciantes Oficiales**

Los oficios realizados a algunas empresas cuencanas, antes del inicio de este trabajo de investigación dieron como resultado positivo, puesto que existen compañías que de verdad se interesan por la seguridad de los turistas en la ciudad de Cuenca. Algunas de ellas ni siquiera tienen relación directa con el turismo, sin embargo les encanto el proyecto y lo aprobaron, y no solamente brindando los logos de sus prestigiosas empresas, sino también estuvieron de acuerdo que al finalizar y estar aprobada la tesis, brindarían su apoyo económico para la impresión; como es el caso de las siguientes compañías.

#### 4.4.1. Listado de los Auspiciantes y logos de las empresas

- Ferretería Continental: Dr. Francisco Carpio C.



Avenida Loja y Remigio Crespo  
Teléfonos: 2886631- 2819484

- Comercial Pinaure: Eco. Francisco Rojas Ordoñez





- Graiman: Ing. Claudio Patiño



- Policía Nacional del Ecuador



#### **4.5. Conclusiones**

La Guía de Seguridad Turística de la ciudad de Cuenca es sin duda un aporte muy significativo para el turismo, porque contiene recomendaciones prácticas y fáciles de adoptar en cualquier situación, además que no es demasiado extensa para dificultar la lectura. No se debe dejar de mencionar el esfuerzo y sacrificio que conlleva la elaboración de este manual, pues es el resultado de una larga investigación; pero no hay mejor recompensa que el trabajo realizado y la esperanza de que este granito de arena sirva para hacer una sociedad más tranquila y armónica. Como conclusión se puede decir que las traducciones también serán de gran ayuda para la promoción y fortalecimiento del mismo, además claro está, de los auspiciantes que muy amablemente se comprometieron con la causa. Tener auspicios para realizar cualquier trabajo que necesite ser publicado, es un gran motor que proporciona los medios para lanzar algo a flote, porque al tener marcas reconocidas de la localidad la gente estará segura de que el trabajo está bien hecho. Finalmente para concluir el diseño gráfico es el primer paso que

se debe desarrollar para iniciar una guía, después de tener todo el texto listo, tomando en cuenta que la realiza un profesional y que tiene un costo muy alto es por esta razón que se debe considerar los costos que conlleva, y como se va a organizar para solventarlos.

## **CAPÍTULO V**

### **Socialización**

#### *La Unión hace la Fuerza*

La socialización es un punto fundamental para que a través de esta se logren objetivos de suma importancia como es la lucha por una sociedad más segura, que en este caso es la de los turistas que visitan nuestras ciudad. El plan de socialización es una de las herramientas que ayudará a todos los involucrados de la actividad turística y a las instituciones encargadas de la seguridad del turista a brindar una oportunidad para mejorar tanto los servicios prestados como la seguridad que ellos necesitan durante su

estadía. Entre los principales puntos dentro de este apartado se encuentra la Reuniones Permanentes cuya finalidad es analizar los problemas de inseguridad, divulgar, difundir y promocionar la Guía de Seguridad Turística, para que así la gente sea un poquito más consciente de la importancia del turismo. De igual forma este trabajo tiene el respaldo de ciertos de instituciones como el Comando Provincial Azuay N° 6 y la Fundación Municipal de Turismo, este último comunicó a través de un oficio su disposición para darle una validez y uso. De igual forma es importante que se dé un seguimiento y para eso se diseño una hoja, la cual contiene datos importantes, que sin ser una denuncia es una ayuda para que empresas turísticas la utilicen como un medio que proporcionará información valiosísima para elaborar estadísticas las cuales ofrecerán datos precisos de los lugares donde existe un mayor riesgo. Tomando en cuenta además que hay otros incidentes que por lo general no se denuncia como la ingesta de alimentos en mal estado, atentando así contra la seguridad del turista.

## **5.1. Plan de Socialización**

Habiendo sido identificadas las principales manifestaciones de inseguridad para el turista que visita la ciudad de Cuenca; un plan de socialización es la clave, puesto que contamos con una normatividad que garantiza los derechos y protege al turista en todas sus formas, es por esta razón que se amerita que las organizaciones involucradas con el turismo como: Cámara de Turismo, Asociación Hotelera, Agencias de Viajes, Bares, Restaurantes, entres otros y la seguridad ciudadana como: la Policía Nacional y Policía Municipal socialicen en forma amplia sobre aspectos enfocados en este trabajo de tesis. El cual tiene como objetivo primordial ayudar al turista para que su estadía sea lo más segura y placentera posible, para ello es necesario que todos tomemos conciencia de la situación actual y como actuar frente a esta problemática.

### **5.1.1. Reuniones permanentes**

La finalidad de las reuniones es analizar la situación que vive el turista dentro de la ciudad de Cuenca. Estas reuniones deberían ser realizadas entre los actores antes mencionados. Entre los principales objetivos estarán:

1. Analizar los problemas que enfrentan las empresas turísticas relacionadas con la seguridad y protección del turista.
2. Divulgar con las Agencias de Viajes, Operadoras y hoteles, las principales normas que debería cumplir un turista para evitar atentados a su integridad, salud y bienes.
3. Promover las guías de seguridad turística como una herramienta fácil y útil en caso de cualquier emergencia.
4. Contar con la Policía de Turismo para que aporte con charlas informativas sobre seguridad pública y cómo manejar situaciones de riesgo.
5. Fomentar campañas de concientización para erradicar la inseguridad que sufren algunos turistas en su visita a la ciudad.
6. Realizar un seguimiento permanente e información regular a las autoridades que brindan protección al turista a fin de que se adopte mecanismos para mejorar y ampliar las sanciones administrativas civiles y aún penales a los involucrados en turismo y que no aceptan la normatividad legal existente.

## **5.2. Informe para las autoridades del plan**

La Guía de Seguridad Turística es el producto de esta tesis, que tiene como objetivo brindar una ayuda al sector turístico y a los turistas sobre información básica a tomar en cuenta dentro de la ciudad de Cuenca. Por ello es necesario e imprescindible informar a las autoridades sobre esta guía y el plan de socialización para que sean ellos los encargados de ofrecer esta investigación de manera inmediata, bien sea a la llegada del turista a la ciudad o antes de su arribo. Cabe recalcar que a través de los oficios realizados antes de comenzar con este trabajo de investigación se buscó los auspicios de personas o empresas interesadas en la seguridad del turista y en las cuales se encuentra la Fundación Municipal Turismo para Cuenca como una de las instituciones más importantes de turismo en cuanto a material promocional y proyectos turísticos, indicó en su oficio realizado por el Ing. Gustavo Saquisilí, Coordinador de Desarrollo Organizacional, que esperan que el trabajo sea entregado en su terminación, para que lo

validen y le den un uso adecuado. De igual forma en un oficio enviado a la Policía Nacional afirmaron que darían todas las facilidades para el asesoramiento, difusión y socialización, tomando en cuenta que la institución policial es la encargada de la Seguridad Ciudadana y cuya misión principal es la búsqueda de la tranquilidad de la comunidad y de los turistas nacionales y extranjeros que visitan el país y en este caso la ciudad de Cuenca. En cualquiera de los casos lo que se busca con esta labor es que a través de este medio los turistas colaboren cuidándose ellos mismos y tomando ciertas precauciones necesarias.

### **5.3. Esquema de seguimiento**

La realización de un seguimiento continuo ayudará a los empresarios y a las instituciones encargadas de la seguridad, a que exista una planificación adecuada en cuanto a la seguridad, control y a las posibles políticas que se puedan adoptar según sea necesario. La hoja de seguimiento estará diseñada para el monitoreo y evaluación de la seguridad turística; sin ser una especie de denuncia, en este papel se anotarán las novedades como quejas, en donde constará el lugar donde ocurrió el incidente, la hora y la fecha exacta para llevar un registro con el cual se pueda levantar estadísticas, que permitan tomar acciones frente a la inseguridad en nuestra ciudad. Será deber de todos los involucrados tomar muy en serio este monitoreo, para que todos sean parte de la solución, mas no del problema. Según la Ley de Turismo, “todos los alojamientos tienen la obligación de llevar un registro de los clientes para la cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes”. (Art. 67). En este libro de registro se encuentran los siguientes datos, que posteriormente son entregados en la Policía Nacional, para que ellos a su vez tengan un control de migración, aparte que esta información es importante para realizar las estadísticas a nivel local y nacional:

- Número de Registro
- Apellidos y Nombres de la persona que se aloja
- Nacionalidad
- Cedula de Identidad o Pasaporte

- Fecha y Lugar de Nacimiento
- Domicilio
- Número de días de estancia
- Fecha de Ingreso y de Salida
- Firma del viajero
- Además del nombre del establecimiento; y
- Denominación

Como se mencionó anteriormente de igual forma debe estar a disposición de los clientes un libro oficial de reclamaciones, en el cual puedan plasmar sus quejas o sugerencias, para poner en manifiesto cualquier situación irregular en el funcionamiento de los servicios que prestan los alojamientos o cualquier tipo de establecimiento, en él deben constar los siguientes datos:

- Nombre de quien interpone la queja o sugerencia
- Número de cédula
- Número telefónico
- Correo electrónico para cualquier notificación

Esto es un aporte importante para el crecimiento de la empresa. Con él también se podrá conocer si los establecimientos están cumpliendo las normas técnicas y de calidad.

### **5.3.1 Hoja de Seguimiento para la Seguridad Turística**

La siguiente es un modelo para la Hoja de Seguimiento, en la cual se encuentran los principales datos tanto del establecimiento turístico y del turista como: el nombre, dirección y número telefónico de igual forma se hallan los datos del incidente que le puede haber sucedido al turista durante la visita a nuestra ciudad, entre los datos se encuentran: El Tipo de Incidente (aquí ira registrado por ejemplo si fue un robo, un hurto, agresión, lesión, ingesta de alimentos en mal estado, etc.), la fecha y el lugar exacto para conocer donde ocurrió el hecho para que los turistas toman mayor precaución. Como resultado se busca que esta hoja sea como un pequeño tipo de denuncia para que a través de los hechos, el índice de inseguridad disminuya notablemente en la ciudad.

**Tabla 1.8:** Hoja de Seguimiento para la Seguridad Turística

<b>HOJA DE SEGUIMIENTO PARA LA SEGURIDAD TURÍSTICA</b>	
<b>DATOS DEL ESTABLECIMIENTO</b>	
Tipo de Establecimiento	
Nombre	
Dirección	
Teléfono	
<b>DATOS DEL TURISTA</b>	
Apellidos y Nombre	
Nacionalidad	
Lugar de Residencia	
Teléfono	
<b>DATOS DEL INCIDENTE</b>	
Tipo de Incidente	
Fecha	
Hora	
Dirección Exacta	
Descripción	

Fuente: Autora

#### **5.4. Conclusiones**

La inseguridad es un problema actual que aqueja a nuestro país en general, sin embargo las personas miran la televisión impávidas, con la mera impresión de que las autoridades no hacen nada. La lucha no debe ser solo del gobierno y la Policía Nacional debe ser de todas las personas que conformamos este territorio y por el cual debemos hacer todo lo posible para vivir en armonía que muchos creen que es una utopía, porque es imposible de alcanzar, ya que el instinto humano de por si es inclinado hacia el conflicto. La mayoría de personas no se dan cuenta de que si todos aportamos un granito de arena podemos hacer de nuestra nación un lugar de paz y de unión, por la cual las generaciones futuras estarán orgullosas de sus ancestros y del trabajo que realizaron. Debe ser prioridad de todos cuidar a los extranjeros ya que el Turismo es una de las fuentes de ingreso para el Producto Interno Bruto de nuestro país, por esta razón las empresas turísticas son clave para que la inseguridad deje de ser un problema, y así



finalmente exista un relación estrecha entre estos y las instituciones como la Policía Nacional para que la lucha ya sea de todos.

Se necesita actuar frente a este problema y no hay mejor dicho “La Unión hace la Fuerza”, porque únicamente a través de la unificación se verán resultados positivos. El peor problema de la sociedad es que les molesta el trabajo en equipo y cada quien actúa por su lado. Al ser el turismo una actividad integrados de muchos servicios, es indispensable que todas las autoridades se unan y tengan objetivos comunes como se mencionó en este capítulo para que así Cuenca sea más atractiva y acogedora para los turistas.

## **CAPÍTULO VI**

### **Gastos de Promoción contra la inseguridad del Turista**

*El precio es lo que se paga. El valor es lo que se obtiene.*

Warren Buffett

Este capítulo final está dedicado a los gastos en la promoción de las Guías de Seguridad Turística. Para ello es necesario dar a conocer que es la inversión y que se busca con esta, como es bajar los índices delincuenciales hacia los turistas en la ciudad de Cuenca, además se analiza algunas proformas de Ecuaprint y Techgraphics, donde realizan diseños gráficos e impresiones para este tipo de documentos. Estas cotizaciones son comparadas, en cuanto a precio de los tirajes, debido a que es necesario tener más de una posibilidad para conocer cuál es la mejor. Para así poder visitar a las personas que muy amablemente aceptaron auspiciar este trabajo de investigación, para saber si

efectivamente el apoyo era válido, porque la inversión no es más que el empleo del dinero que en este caso dará como resultado, una mayor seguridad para los turistas. Es decir el costo que se haga para la lucha de la inseguridad siempre va a ser buena, mientras haya personas dispuestas a colaborar con la causa.

En este apartado además se analizará los efectos que esta inversión generará, como por ejemplo la disminución de los índices delincuenciales en la ciudad, mayor satisfacción por parte de los turistas, aumento ingreso de rentas para las empresas locales, mayor inversión en el sector turístico entre otras. Lo cual va a dar como resultado una mejor calidad de vida, mayor cantidad de plazas de trabajo, creando así mayor productividad para todas las personas involucradas.

## **6.1. Inversión**

Según la Enciclopedia Wikipedia la inversión es el acto mediante el cual se adquieren ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo. Esto es lo que se requiere para la promoción contra la inseguridad del turista invertir dinero para obtener el producto, que en este caso son las guías, poder difundirlas y obtener como resultado una ciudad sin delincuencia, porque a través de campañas de promoción la gente podrá involucrarse con la actividad turística, con la finalidad de que todos los que conforman parte de esto sean parte de la solución del problema. Hay que tomar en cuenta ciertos factores que influyen en la inversión como: el rendimiento esperado, con esto lo que se busca es que se obtengan solo aspectos positivos, para que de esta manera la inversión haya sido compensada; en toda inversión hay un porcentaje de riesgo que se lo acepta cuando se va a invertir en algo, esperando que en este caso sea el mínimo, puesto que lo principal es que esta Guía genere una ayuda a todas las

personas que la necesitan en casos de dificultad; y finalmente el horizonte temporal que no es más que el tiempo que la inversión se mantendrá, en este caso es posible que las instituciones que se animen a adoptarla, sigan mejorándola y lanzando nuevas ediciones.

## 6.2. Costo de Producción de las guías

Los siguientes son cuadros con cotizaciones sacadas en la empresa Ecuaprint, ubicada en la Remigio Crespo y Unidad Nacional; donde se puede observar el costo que tendrán las Guías de Seguridad Turística, esto depende únicamente de la cantidad del tiraje, en la primera tabla el costo por las doscientas impresiones, como está estipulado en el diseño de la tesis, tienen un valor de 330,00 dólares sin contar con el IVA y el costo del diseño, cuyo valor final es de 719,08 dólares. Haciendo una comparación con el segundo cuadro la diferencia es que son 500 unidades del tiraje y el valor total es 864,64 dólares, el valor final varía únicamente con el anterior en 145.56 dólares, es por esta razón que mientras más unidades se impriman, el valor por cada unidad será menor. Como se puede observar en la tabla 1.11, el número de tiraje es de 1000 ejemplares, incluyendo el diseño y el IVA el precio final es de 993.44 dólares, es decir confrontando con la tabla 1.10 la diferencia es únicamente de 128,80 dólares, lo cual no representa un valor elevado puesto que son 500 ejemplares más que el anterior. Tomando en consideración que el valor del diseño no varía, en ninguna de las tablas.

**Tabla 1.9:** Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 200 ejemplares más el Diseño

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Impresión de 200 Guías de Seguridad Turística Páginas internas A5 en papel couche de 150g Pastas en couche de 300 gr		330,00
1	Diseño de Guía		312,00
		<b>Sub total</b>	<b>642,00</b>

<b>IVA 12%</b>	<b>77,08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>719.08</b>

Fuente: Marcos Vélez, Ecuaprint

**Tabla 1.10:** Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 500 ejemplares más el Diseño

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Impresión de 500 Guías de Seguridad Turística Páginas internas A5 en papel couche de 150g Pastas en couche de 300 gr		460,00
1	Diseño de Guía		312,00
		<b>Sub total</b>	<b>772,00</b>
		<b>IVA 12%</b>	<b>92,64</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>864.64</b>

Fuente: Marcos Vélez, Ecuaprint

**Tabla 1.11:** Cotización de Ecuaprint para el tiraje de 1000 ejemplares más el Diseño

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Impresión de 1000 Guías de Seguridad Turística Páginas internas A5 en papel couche de 150g Pastas en couche de 300 gr		575,00
1	Diseño de Guía		312,00
		<b>Sub total</b>	<b>887,00</b>
		<b>IVA 12%</b>	<b>106,44</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>993.44</b>

Fuente: Marcos Vélez, Ecuaprint

Las siguientes cotizaciones son de Techgraphics, ubicada en la Avenida Don Bosco 7-46. En las dos tablas a continuación presentadas se encuentra el costo del tiraje de 200 y 500 unidades, debido a que se buscó hacer una comparación con el valor del tiraje en Ecuaprint, y sin lugar a dudas el precio es muy evidente, puesto que la impresión de las doscientas unidades tendrán un valor de 520,00 sin contar con el diseño. Y en la tabla 1.13 se puede observar que el valor total por las 500 es de 715, 00 dólares. En ambos casos el Señor Alex Pinto nos incluyó el valor del IVA, es por esta razón que no se encuentra desglosado en las cotizaciones.

**Tabla 1.12:** Cotización de Techgraphics para el tiraje de 200 ejemplares

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
1	Impresión de <b>200</b> Guías de Seguridad Turística Páginas internas A5 en papel couche de 150g Pastas en couche de 300 gr		520,00
		<b>TOTAL</b>	<b>520,00</b>

--	--

Fuente: Marcos Vélez, Ecuaprint

**Tabla 1.13:** Cotización de Techgraphics para el tiraje de 500 ejemplares

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
1	Impresión de <b>500</b> Guías de Seguridad Turística Páginas internas A5 en papel couche de 150g Pastas en couche de 300 gr		715,00
		<b>TOTAL</b>	<b>715,00</b>

Fuente: Marcos Vélez, Ecuaprint

### 6.3. Efectos de la Inversión para el control de la Seguridad Turística

Los efectos que la Inversión de las Guías de Seguridad Turística producirá para el control de la Seguridad Turística serán 100% positivos, porque en ellos se va a ver reflejados los siguientes resultados:

- Disminución del nivel de delincuencia en la ciudad de Cuenca.- esto no solo facilitaría las cosas a los turistas sino a las personas de la ciudad, porque así se logrará tener una mejor calidad de vida.
- Mayor ingreso de más turistas a la ciudad.- la mejor imagen que se puede ofrecer del lugar es que los turistas que la visitaron la promocionen como una ciudad segura, donde se puede caminar libremente sin problemas.
- Disminución en los índices de delitos hacia los turistas.- los casos de delitos que ahora son pocos a los turistas, irán bajando paulatinamente según el tiempo que se difunda la guía y que todas las instituciones tomen conciencia de la importancia de la actividad turística en la ciudad.
- Aumento de rentas económicas para los locales.- al haber mayor ingreso de los turistas, por encontrar una ciudad primorosa y segura, los prestadores de

servicios turísticos tendrán mayores ingresos con lo que habrá mayor productividad, generando plazas de empleo, mejor calidad de vida, entre otras.

- Mayor inversión en el sector turístico.- al conocer que Cuenca es una ciudad que brinda todas las medidas de seguridad posibles las empresas privadas invertirán sin lugar a dudas en la ciudad.
- Satisfacción total de los turistas al sentirse seguros.- no hay nada mejor que el trabajo bien realizado, con esto lo que se quiere decir que si se hace un trabajo con calidad y seguridad lo único que va a generar es la satisfacción y el gusto de que los turistas vuelvan a disfrutar del lugar.
- La ciudad se volverá más competitiva con otros destinos.- no solo se volverá competitiva con destinos nacionales sino con internacionales, porque con el tiempo se la catalogará como una ciudad para visitar sin ningún tipo de inconveniente.

#### **6.4. Conclusiones**

Como conclusión de este capítulo se puede decir que los gastos en cualquier tipo de promoción van a ser beneficiosos, como cualquier tipo de publicidad para vender algo. Como por ejemplo en la navidad, se inician los comerciales de todo tipo de juguetes y que se los puede pagar a plazos y sin intereses entonces los padres de familia al observar tremenda oportunidad no hacen más que ir y comprar.

Es por esta razón que no hay mejor forma que la impresión de los ejemplares para obtener buenos resultados, mientras más guías se impriman y sean distribuidas y difundida mayor será el beneficio. Una inversión siempre va a ser riesgosa, porque no solo se invierten recursos financieros sino también recursos humanos y tiempo; sin embargo es importante tomar en cuenta que en este caso lo que está en juego es la seguridad de los turistas en la ciudad.

Entre los principales efectos que esta inversión a mediano plazo tendrá será la considerable disminución de los índices delincuenciales, además que toda la ciudad se verá beneficiada por el incremento de turismo, con la cual muchas empresas aumentaran sus ingresos, darán empleos y los trabajadores tendrán una mejor calidad de vida. Y

sobre todo Cuenca será catalogada como una de las ciudades más seguras en el Ecuador, convirtiéndose así en más competitiva a nivel nacional e internacional. Todo esto es sin duda un aporte valiosísimo para una sociedad que hoy marcha en busca de la no violencia.

## **CONCLUSIONES**

Al existir una cantidad de normas de seguridad, fáciles de adoptar a los hábitos personales, las personas deben tomar conciencia de que todos somos responsables de nuestra seguridad, porque la mala costumbre del latino en general es echarle la culpa a otros, sin darnos cuenta que estamos haciendo mal. No hay mejor dicho que el que reza “cuídate que te cuidaré”, exponernos a situaciones de riesgo no es más que la imprudencia de cada uno. Además que la delincuencia es el resultado de una sociedad carente de muchas necesidades básicas, entre las principales esta la falta de educación, el trabajo y la alimentación. Es decir nosotros formamos a los delincuentes en nuestro propio medio al ser indiferentes a la realidad que viven muchas personas y al pensar que solo el gobierno es el encargado de ese tipo de personas que llamamos deplorables. Es por ello importante recordar que el turismo es una actividad que puede ayudar a mejorar mucho la realidad de los pueblos ya que promueve la libre circulación, se basa en los derechos humanos, tratando de que este sea una actividad unificadora para las naciones,



puesto que con él se da las relaciones interculturales, el enriquecimiento de los pueblos y los hombres, genera ingresos para las comunidades receptoras y para la economía de los países. De cualquier forma que veamos al turismo, es una actividad que ofrece muchos aspectos positivos para el ser humano y su desarrollo.

Según las investigaciones realizadas en este trabajo de tesis nos damos cuenta que en las estadísticas y cuadros que maneja la Fiscalía y la Policía Nacional los delitos más frecuentes a los turistas en la ciudad son el hurto y el robo, estos delitos denigran a la ciudad Patrimonio Cultural del Mundo; frente a este problema la policía busca a través de diferentes estrategias como la creación de zonas seguras, las unidades de policía comunitaria, el nuevo proyecto de los cuadrantes en el centro histórico, entre otros, lo que quieren es contrarrestar este mal; sin embargo no solo ellos deben luchar en contra de la delincuencia, sino además se deben buscar soluciones como aplicar normas estrictas para castigar a los culpables ya que nuestra ley es suave y muy protectora para los delincuentes, porque de existir hay muchos códigos, que se encuentran plasmados en los libros. Al igual que en otros aspectos, las actividades turísticas se encuentran normadas, existe una infinidad de leyes que protegen al turista, sin lugar a duda uno de los más importantes expresa claramente que ambos tanto los nacionales como extranjeros tendrán los mismos derechos y eso nada ni nadie los puede cambiar, pero que tan positivo puede llegar a ser si existen muchas leyes que no se cumplen. Un ejemplo de ello es el discriminamiento en tasa y tarifas a los extranjeros, es por esta razón que muchas cosas tienen que cambiar de forma radical en el sistema jurídico de nuestro país. El objetivo final de este trabajo de investigación es la creación de la Guía de Seguridad Turística de la ciudad de Cuenca, para la cual se necesitó la ayuda de un diseñador gráfico para la realización del modelo y los iconos que contiene; no se debe dejar de mencionar el esfuerzo y sacrificio que conlleva la elaboración, pues es el resultado de una larga investigación; pero no hay mejor recompensa que el trabajo realizado y la esperanza de que este granito de arena sirva para hacer una sociedad mejor. La guía será sin duda una herramienta de fácil acceso y uso, pues se la tradujo en inglés y francés que son los idiomas más utilizados universalmente. No hay que dejar de mencionar que una forma eficaz para que el trabajo no quede en el aire es la socialización, con reuniones permanentes, porque es necesario que todas las instituciones encargadas de la seguridad

del turista se unan para el bienestar común, además que es importante que la Guía de Seguridad sea promocionada y difundida de manera que pueda llegar a todas las empresas del sector turístico.

## **BIBLIOGRAFÍA**

CARRILLO, Hernán, Manual de Policía Comunitaria, Ecuador, editextos, 2004, p. 201

ESCUELA DE ESTADO MAYOR, Manual de Seguridad y Autoprotección Personal, En caso de Secuestro, Amenaza y Extorsión, Ecuador, Policía Nacional, s.a, p.57

NOBOA, Edgar, Normas y Procedimientos de Migración, Ecuador, Policía Nacional, s.a, p.289.

PABON, Jorge, Manual de Normas Básicas de Seguridad Ciudadana, Ecuador, Prodedim, 2006, p.70

SALAS, Guillermo, Valores y Virtudes Policiales, Ecuador, 1999, p.101

Comando Provincial del Azuay N° 6, Cuadro de Unidades de Policía Comunitaria

Comando Provincial del Azuay N° 6, Mapa de las Zonas Seguras, Cuenca

Comando Provincial del Azuay N° 6, Mapa de Vías de Mayor Riesgo de Accidentes en la ciudad de Cuenca

Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano Uno, Océano Uno. Colombia, 2004, p.

Diario el mercurio: Sector Turístico preocupado por inseguridad, viernes 6 de noviembre de 2009

Fiscalía General del Estado, Catálogo de Delitos, Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, 2009, p. 492

Fiscalía General del Estado, Provincia del Azuay, Cuadro de Denuncias de presentadas, por parte de personas extranjeras o turistas de los años 2007, 2008 y 2009

Instituto de Estudios Históricos de la Policía Nacional, [INEHPOL] (2005), Revista N 7. Quito. Editorial Mendieta, p. 205

Ministerio de Turismo, Manual de Responsabilidad Social por un Turismo Sostenible, Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas, y Adolescentes Asociada a Viajes y Turismo en el Ecuador, Ecuador, p.93

Policía Judicial del Azuay, Estadísticas, Cuadro de Denuncias y Detenidos en la ciudad de Cuenca

### **Cuerpos Legales**

Constitución Política de la República del Ecuador

Código Penal de la República del Ecuador

Código de Procedimiento Penal

Ley de Documentos de Viaje

Ley de Extranjería

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

Ley de Migración

Ley de Turismo

Reglamento a la Ley de Migración

Reglamento a la Ley de Documentos de viaje

Reglamento de Trámite de Quejas

Reglamento de Transporte Turístico

Reglamento General de Actividades Turísticas

Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

### **Sitios Web**

[http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_\(concepto\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_(concepto)), Noviembre 4, 2008

<http://www.seguridad-la.com/artic/discipl/4079.htm>, Noviembre 4, 2008

<http://www.cinu.org.mx/eventos/turismo2002/doctos/codigo2.htm>, Agosto 10, 2009

[http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4742&Itemid=498](http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4742&Itemid=498), Agosto 10, 2009

[http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos\\_del\\_viajero/2007/02/11/159793.php](http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos_del_viajero/2007/02/11/159793.php), Agosto 10, 2009

[http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_cr%C3%A9dito#Tecnolog.C3.ADas](http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito#Tecnolog%C3.ADas)

<http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/6678.pdf>

[http://www.unwto.org/code\\_ethics/pdf/languages/Codigo%20Etico%20Espl.pdf](http://www.unwto.org/code_ethics/pdf/languages/Codigo%20Etico%20Espl.pdf)

[http://www.policiaecuador.gov.ec/publico/index.php?option=com\\_content&view=article&id=140:artserviciospoliciaturismo&catid=34:categoria-informativa](http://www.policiaecuador.gov.ec/publico/index.php?option=com_content&view=article&id=140:artserviciospoliciaturismo&catid=34:categoria-informativa)

<http://www.mmrree.gov.ec/servicios/indice.asp>

[http://www.turismo.gov.ec/images/stories/pdf/REG\\_TRANS\\_TERRESTRE\\_TURISTICO.doc](http://www.turismo.gov.ec/images/stories/pdf/REG_TRANS_TERRESTRE_TURISTICO.doc)

<http://www.fiscalia.gov.ec/fiscalias/fiscalias-provinciales/unidades-por-tipo-de-delito.html>

<http://www.mingobierno.gov.ec/gobernaciones.html>

<http://www.fiscalia.gov.ec/guia-del-ciudadano/preguntas/40-icomo-actuar-ante-un-delito-de-accion-publica.html>

[http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=610&Itemid=59](http://www.turismo.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=610&Itemid=59)

[http://www.hosteltur.com/noticias/22890\\_ecuador-acoge-seminario-seguridad-turistica-hotelera.html](http://www.hosteltur.com/noticias/22890_ecuador-acoge-seminario-seguridad-turistica-hotelera.html)

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/seguridad-turistica-en-la-can-352720.html>

[http://www.elnuevoempresario.com/noticia\\_7101\\_se-inauguro-el-curso-de-informacion-y-seguridad-turistica-del-ecuador.php](http://www.elnuevoempresario.com/noticia_7101_se-inauguro-el-curso-de-informacion-y-seguridad-turistica-del-ecuador.php)

<http://www.extremaduraaldia.com/seguridad-al-dia/seguridad-en-aeropuertos-y-hoteles/82738.html>

<http://www.diariocorreo.com.ec/archivo/2007/12/24/ecuador-elimina-%E2%80%9Cpermisos-de-salida%E2%80%9D-del-pais>

<http://careitv.blogspot.com/2009/10/proponen-reforma-al-codigo-penal-con.html>

<http://www.docstoc.com/docs/5468355/REGLAMENTO-DE-UTILIZACION-DEL-LIBRO-DE-QUEJAS-Y-SUGERENCIAS>

<http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/salud/noticia/archive/sociedad/salud/2009/05/28/Turismo-trabaja-sobre-gripe-A.aspx>