

GOBERNANZA LOCAL DE LAS MIGRACIONES

MATRIZ DE SÍNTESIS PARA RECOPIRAR Y SISTEMATIZAR PROGRAMAS, EXPERIENCIAS O BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PAÍSES SURAMERICANOS

- NOMBRE PAÍS: ECUADOR

CUADRO RESUMEN	
Nombre (programa/experiencia)	PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS A TURISTAS EXTRANJEROS EN EL ECUADOR
Año de inicio	MAYO – 2015 HASTA LA FECHA
Duración	INDEFINIDO
Sustento legal	<p>La Constitución de la República del Ecuador del año 2008, en relación al Estado establece que:</p> <p>Art. 3, numeral 8. Garantizara sus habitantes el derecho a una cultura de paz y a la seguridad integral...</p> <p>Art. 9, “Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución.”</p> <p>Art. 393, El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas integradas para asegurar la convivencia pacífica...”.</p> <p>Art. 226 Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.</p> <p>La seguridad turística, desde la concepción de integralidad, involucra una serie de componentes determinados por la OEA, que podemos resumir en ocho y que serán implementados en el desarrollo del Plames Integrales de Seguridad Turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ SEGURIDAD CIUDADANA: partiendo por el libre desplazamiento del turista que tenga como destino nuestro país, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos como por ejemplo casos de robos y hurtos, promueve la atención frente turistas en el caso de darse problemas sociales como movilizaciones, huelgas, u otras situaciones que puedan poner en riesgo la visita del turista, de igual manera se busca precautelar la seguridad del usuario durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento

GOBERNANZA LOCAL DE LAS MIGRACIONES

deportivo, musical.

- ✓ **SALUD:** sistema que ofrece la adecuada oferta de servicios de salud, seguros que tengan la cobertura adecuada, de igual manera vale la pena recalcar que los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.
- ✓ **SEGURIDAD VIAL:** tomando en cuenta la necesidad propia de desplazarse dentro del territorio nacional se debe contar con un sistema de protección al turista durante el desplazamiento, correcta accesibilidad al transporte multimodal, adecuadas rutas y conexiones sin olvidar que las mismas deben ser pertinentemente informadas con el fin de facilitar la planificación de las actividades turísticas; por otro lado debe prevalecer el uso adecuado de señalización de la mano vías óptimas en su infraestructura; las telecomunicaciones como la telefonía, el internet deben constar con la Información necesaria para disminuir y prevenir accidentes de tránsito y consecuentemente los mecanismos para mitigar las consecuencias de éstos.
- ✓ **SEGURIDAD INFORMATIVA Y DE FACILITACIÓN TURÍSTICA:** Es necesario contar con sistema de comunicación que permita transmitir el conocimiento de la oferta del destino, tomando en cuenta que cada uno de los destinos presenta problemáticas diferentes especialmente a lo que se refiere a seguridad ciudadana, es necesario indicar los actores y usuarios responsables.
- ✓ **SEGURIDAD EN RIESGOS Y DESASTRES:** Tomando en cuenta los latentes riesgos naturales existentes se necesita un sistema articulado de atención que permita la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas antrópicos que necesiten de atención inmediata.
- ✓ **SEGURIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS:** Este componente promulga el derecho a una vida digna universalmente a todas las personas que se encuentren dentro de la jurisdicción nacional, por lo que se necesita asegurar la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda o alojamiento, saneamiento ambiental, oportunidades de trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.
- ✓ **DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL:** Sistema que permita en el caso de Derechos Humanos la protección ante casos de trata de personas y explotación comercial sexual en viajes y

GOBERNANZA LOCAL DE LAS MIGRACIONES

	<p>turismo y en el caso de la inclusión social del turismo accesible para personas con capacidades restringidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ATENCIÓN JUDICIAL: Sistema que determina el derecho al acceso gratuito de la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios. <p>Marco jurídico internacional</p> <p>Respecto al marco jurídico internacional el Art. 1, numeral 4 y 5, del Código Ético para el turismo de la organización Mundial del Turismo de la cual Ecuador es suscriptor establece lo siguiente: Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En este cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades.</p>
<p>Ministerio y Unidad (es) responsable (s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Turismo - Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 <ul style="list-style-type: none"> o Call Center (sala operativa) en el territorio. - Ministerio de Turismo <ul style="list-style-type: none"> o Dirección de Bienestar Turístico - Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana <ul style="list-style-type: none"> o Subsecretaría de Atención a Inmigrantes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Inclusión a la Comunidad Extranjera - Secretaría de Gestión de Riesgos
<p>Descripción</p>	<p>Servicio Integrado de Seguridad ECU911</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y atiende de manera inmediata y gratuita las alertas de emergencias a nivel nacional, emitidas por cualquier persona que se encuentre en el territorio ecuatoriano, sea nacional o extranjera. 2. Activa el Protocolo para la Gestión de Emergencias a Turistas Extranjeros y comunica a los demás ministerio vía Whatsapp.

GOBERNANZA LOCAL DE LAS MIGRACIONES

	<p>Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana-DICE Recibe y atiende de manera inmediata y gratuita las alertas de emergencias a nivel nacional, emitidas por el ECU-911 por cualquier ciudadano extranjero que se encuentre en el territorio ecuatoriano o por un alterante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza, procesa y comunica de manera inmediata a la Coordinación Zonal correspondiente para realizar y coordinar acciones de gestión y acompañamiento oportuno y eficaz para la atención a la emergencia. 2. Entabla comunicación inmediata con el consulado correspondiente y de ser el caso solicita asistencia consular para su conciudadano. 3. En caso de que no exista representación diplomática del país en Ecuador, acude a la Representación Diplomática del Ecuador acreditada en el exterior que corresponda para gestionar la asistencia. 4. Las Unidades de inclusión realizan el seguimiento y atención del caso hasta su resolución. 5. Se registra en el sistema y se elabora un reporte trimestral de los casos atendidos en territorio y a nivel nacional. 6. La DICE monitorea directamente el caso de los turistas fallecidos dando la asesoría pertinente a los consulados y de ser el caso a familiares. <p>Ministerio de Turismo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orienta y brinda acompañamiento y apoyo a las acciones de asistencia alertadas en el marco del Protocolo en la ubicación de los hoteles donde acontecen los casos o donde estuvieron los desaparecidos. 2. Elabora informes mensuales de los casos notificados por ECU911 y las acciones realizadas para su resolución.
<p>Principal (es) objetivo(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Articular las competencias del sector público y diplomático acreditado en el país para contribuir en la definición de procesos que permitan brindar una asistencia oportuna y adecuada a los turistas extranjeros que atraviesan situaciones de emergencia, fallecimiento o vulnerabilidad en articulación con el Ministerio de Turismo, el ECU-911 y la Secretaria de Gestión de Riesgos. • Disminuir la percepción de inseguridad a través de acciones de respuesta y acompañamiento oportunas
<p>Principal (es) actividad(es)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DICE recibe comunicado de alerta de un turista en emergencia, desaparecido o fallecido a través de 3 vías: ECU-911, consulados del Ecuador en el exterior y consulados extranjeros acreditados en el Ecuador • DICE cuentan con 2 chats para gestionar inmediatamente el caso en el territorio: Chat 1. SAI-DICE- Coordinaciones Zonales; Chat 2. DICE -Unidades de Inclusión a la Comunidad Extranjera, los cuales son

GOBERNANZA LOCAL DE LAS MIGRACIONES

	<p>informados inmediatamente del caso analizado de acuerdo al territorio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a los consulados y/o embajadas extranjeras acreditadas en el Ecuador sobre la situación de sus connacionales y procesos pertinentes a ser implementados. • Informar a los consulados sobre los procesos que se deberán realizar en relación a casos de fallecimientos y repatriación de cadáveres • Hacer el seguimiento y monitoreo a nivel nacional • Coordinar con las instituciones pertinentes a nivel nacional • Transferir a la respectiva Unidad de Inclusión a la Comunidad Extranjera en la Coordinación Zonal para atender a nivel territorial. • Elaborar planes de gestión para los feriados para que los funcionarios de las UICE atiendan las emergencias nivel territorial en el marco del Protocolo para la Gestión de Emergencias
Logros/resultados	<p>Mayo a Diciembre 2015 : 240 casos de emergencia atendidos Enero a Septiembre 2016: 237 casos de emergencia atendidos Total: 477 casos atendidos en el marco de las competencias y atribuciones de la DICE</p>
Fortalezas	<p>Atención a turistas como política de Estado sin precedentes a nivel mundial con resultados positivos que convierten al Ecuador en un país seguro para el turismo.</p>
Debilidades	<p>Falta socialización a nivel internacional del Protocolo para la Gestión de Emergencia de turistas extranjeros en el Ecuador para visibilizar una gestión sin precedentes.</p> <p>Respecto a los delitos más concurrentes hacia los turistas extranjeros según información presentada por fiscalía el hurto y el robo son los principales delitos más denunciados por turistas de acuerdo al Plan Integral de Seguridad Turística del Ministerio Coordinador de Seguridad -2016. Este es un tema vinculado a aspectos estructurales.</p> <p>Falta de personal en el Viceministerio de Movilidad Humana para participar en el Protocolo a nacional nivel territorial.</p>
Presupuesto contemplado	<p>El presupuesto es contemplado por cada Institución en su Plan Operativo Anual</p>
Comentarios adicionales	<p>Este protocolo busca además diseñar estrategias, lineamientos, procedimientos de articulación y coordinación con los actores del sector público, privado, comunitario, académico y organizaciones no gubernamentales, con el fin de propiciar un entorno seguro y apropiado para el turista, como forma concreta de contribuir con la voluntad política de convertir al Ecuador en potencia turística.</p>

Glosario: S/I: Sin información; N/A: No aplica.