

# SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA



**CARMEN  
PEÑA VISBAL**

**HUGO  
ACERO VELÁSQUEZ**

**DAVID  
HERNÁNDEZ ROJAS**

**JHON ALEXANDER  
BERMÚDEZ FARIAS**



SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
CIUDANANA



# SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA

CARMEN PEÑA VISBAL  
HUGO ACERO VELÁSQUEZ  
DAVID HERNÁNDEZ ROJAS  
JHON ALEXANDER BERMÚDEZ FARIAS



© Seguridad y Convivencia Ciudadana

- © Carmen Peña Visbal
- © Hugo Acero Velásquez
- © Jhon Bermúdez Farias
- © David Hernández Rojas

*Primera edición*

ISBN 978-628-95633-1-3

Bogotá DC, junio de 2024

Hecho en Colombia / Made in Colombia

176 páginas. 14 x 21 cms.

Edición digital

*Fotos en páginas interiores del libro:*

Municipio de Samborondón, Ecuador

**Editorial CiudadPAZ**

ISBN editorial 978-958-56799

WhatsApp: (+57) 300 718 07 06

[www.ciudadapaz.com](http://www.ciudadapaz.com)

[editora@ciudadapaz.com](mailto:editora@ciudadapaz.com)

[@CiudadPaz\\_co](https://www.instagram.com/CiudadPaz_co)

Ediciones CiudadPAZ apoya la protección del *copyright*. De acuerdo con la ley, está prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio, sin la autorización expresa y escrita del editor.

® Todos los derechos reservados

*A quienes con compromiso, decisión  
y valores éticos trabajan para  
garantizar escenarios de  
seguridad y convivencia pacífica.*



# CONTENIDO

<b>Autores</b> .....	15
Carmen Peña Visbal .....	17
David Hernández Rojas .....	19
Hugo Acero Velásquez .....	21
Jhon Alexander Bermúdez Farias .....	23
<b>Introducción</b> .....	25
<b>Marco teórico</b> .....	27
<b>Metodología</b> .....	31
<b>AGENTES MUNICIPALES</b> .....	31
<b>1. Fundamento de Agentes Municipales..</b>	35
Justificación .....	35
1.1 Inducción al enfoque comunitario ....	37
1.2 Construcción de relaciones de confianza con la comunidad.....	39
1.3 Importancia de la comunicación efectiva y la empatía.....	42
1.4 Apoyo cultural y turístico .....	44

<b>2. Resolución de conflictos y negociación.</b>	47
Justificación .....	47
2.1 Técnicas de comunicación no violenta	48
2.2 Gestión de situaciones conflictivas ...	51
2.3 Habilidades de negociación .....	52
2.4 Comunicación efectiva .....	56

**ACCIÓN PREVENTIVA** ..... 57

**3. Prevención de los delitos y patrullaje efectivo**..... 59

II Justificación .....	59
3.1 Identificación de áreas de riesgo .....	61
3.2 Estrategias de patrullaje preventivo..	64
3.3 Colaboración con la comunidad en programas de prevención .....	66
3.3.1 ¿Cómo formular un programa de prevención en colaboración con la comunidad? .....	67
3.3.1.1 Diagnóstico de la situación .....	67
3..3.1.2 Definición de objetivos .....	68
3.3.1.3 Identificación de actores clave ....	68
3.3.1.4 Establecer estrategias .....	69
3.3.1.5 Implementación y seguimiento ...	69

**4. Gestión de emergencias y coordinación interinstitucional** ..... 71

Justificación .....	71
4.1 Protocolo de respuesta en emergencia	72
4.1.1 ¿Qué deben incluir los protocolos de respuesta en casos de emergencia para los Cantones en Ecuador?.....	73

4.2 Colaboración con otras agencias de seguridad y servicios de emergencia .....	75
ECU 911 .....	76
4.3 Planificación y realización de simulacros	77

## **5. Manejo de crisis y Primeros Auxilios**

<b>Psicológicos</b> .....	81
Justificación .....	81
5.1 Tipos de crisis .....	82
5.2 Preparación para situación de crisis.	85
5.3 Apoyo emocional a víctimas y testigos	87
5.4 Técnicas de intervención e importancia del autocuidado .....	91
5.5 Intervención en situaciones de crisis de salud mental .....	92

III

## **CONCIENCIA TURÍSTICA** .....

99

## **6. Conciencia turística y Patrimonio**

<b>Cultural</b> .....	101
Justificación .....	101
6.1 Importancia del turismo .....	110
6.1.2 Delitos contra la seguridad pública	111
6.2 Conocimiento del patrimonio cultural y natural .....	117
6.3 Sensibilización sobre la conservación del patrimonio .....	118
6.3.1. Delitos relacionados con la conservación del Patrimonio Cultural	119
6.3.2 Delitos relacionados con la conservación del Patrimonio Natural	119
6.3.3. ¿Cuál es el rol del Agente Municipal del Cantón .....	119

<b>DERECHOS HUMANOS</b> .....	123
<b>7. Derechos Humanos y Ética Policial...</b>	125
Justificación .....	126
7.1 Los derechos humanos .....	128
7.1.1 Libres e Iguales .....	128
7.2 Respeto a los derechos individuales y a la diversidad .....	130
7.2.1 Derecho a la vida .....	131
7.2.2. No a la esclavitud .....	132
7.2.3 No a las torturas .....	133
7.2.4 Personalidad Jurídica .....	133
7.2.5 Derecho a la protección .....	133
7.2.6 Derechos legales .....	134
7.2.7 Derecho contra arbitrariedad .....	134
7.2.8 Derecho a la Justicia .....	135
7.2.9 Derecho a Presunción de inocencia	135
7.2.10 Derecho a la vida privada .....	136
7.2.11 Derecho a circular libremente .....	136
7.2.12 Derecho al asilo .....	136
7.2.13 Derecho a la nacionalidad .....	137
7.2.13 Derecho a fundar familia .....	137
7.2.14 Derecho a la propiedad.....	137
7.2.15 Derecho a la libertad de creencia	137
7.2.16 Derecho a la libertad de opinión	138
7.2.17 Derecho a la libertad de reunión	138
7.2.18 Derecho a la participación .....	139
7.2.19 Derecho a la seguridad social .....	139
7.2.20 Derecho al trabajo .....	139
7.2.21 Derecho al descanso .....	140
7.2.22 Derecho al bienestar .....	140

7.2.23 Derecho a la educación .....	141
7.2.24 Derecho a gozar del conocimiento	41
7.2.25 Derecho al orden social .....	142
7.2.26 Deberes con la comunidad .....	42
7.2.27 Derecho a los derechos y libertades	143
7.3 Uso adecuado de la autoridad .....	43
7.3.1 Libre albedrío .....	143
7.3.2 Autoridad .....	144
7.4 Conducta ética y profesionalismo en el servicio policial .....	146

## **TECNOLOGÍA y SEGURIDAD** ..... 149

**V**

### **8. Uso de la tecnología en la policía actual** 151

Justificación.....	151
8.1 Nuevas tecnologías y su aplicación en la labor policial .....	154
8.2 Herramientas tecnológicas para la vigilancia y el seguimiento .....	159
8.2.1 Sistemas biométricos .....	159
8.2.2 Televigilancia o Videovigilancia .....	160
8.2.3 Drones .....	160
8.2.4 Sistema de geolocalización (GPS)	161
8.2.5 Base de datos .....	161
8.2.6 Botón de pánico .....	161
8.3 Uso responsable de la información y la privacidad .....	162
8.3.1 Se propone .....	162

### **Bibliografía** ..... 165



Parque Bicentenario, sector Ciudad Celeste, Samborondón.

# AUTORES

“

Hay en el mundo un lenguaje que todos comprenden: es el lenguaje del entusiasmo, de las cosas hechas con amor y con voluntad, en busca de aquello que se desea o en lo que se cree”.

*Paulo Coelho*

## CARMEN PEÑA VISBAL

17

**A**bogada (Universidad Libre de Colombia), periodista y escritora. Magíster en Comunicación Política (*American Andragogy University*), maestranda en Gestión y Resolución de Conflictos (Universidad Internacional de Valencia, VIU). Especialista en Derecho Penal y Ciencias Forenses (Universidad Católica). Especialista en Alta Gerencia (Universidad Militar Nueva Granada).



Con postgrado en Seguridad y Defensa Nacional (Escuela Superior de Guerra), diplomada en Derechos Humanos; en Geopolítica; ‘Desarme, Desmovilización y Reintegración’ (*Folke Bernadotte Academy*); Derechos de la Mujer y Género; y en Recursos Humanos. *pMBA Intensive Entrepreneur Coaching Program*. Diplomada en Altos Estudios en Gerencia Política y Gobernabilidad (CAF-Universidad del Rosario).

Experta en Comunicaciones Estratégicas, con 40 años de experiencia. Ha sido asesora en los diálogos de paz propiciados por el Gobierno de Colombia con la guerrilla del ELN, consultora de *The Rendon Group* y de la agencia Internacional de Cooperación Sueca (SIDA). Fue editora regional de *El Tiempo* en la Región Caribe, editora de Ciudad y Judiciales de *Diario del Caribe*, jefa de redacción de *El Herald*, editora general de *El Espacio*, y subdirectora del periódico *La Libertad*. Jefa de Información y Prensa de la Gobernación del Atlántico.

Se desempeñó como directora de Comunicaciones Estratégicas del Comando General de las Fuerzas Militares de Colombia, subsecretaria para Asuntos de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC (2014-2016). Actual directora ejecutiva de la empresa consultora Pro dignidad SAS y directora del medio de comunicación *Ciudad Paz*. Formadora de talento.

*Autora de los libros: 'Animal Laborans. Pensar es peligroso' (Notas de opinión, 2022), 'De espaldas la paz. Participación ciudadana en el olvido' (Investigación, 2023), 'Todo silencio es esencial' (Poemas), 'Las vestiduras de mi alma' (Poemas), 'Ramé' (Poemas), 'Dite' (Poemas).*

## DAVID HERNÁNDEZ ROJAS

19

**A**dministrador de Empresas (Universidad Central). Especialista en Alta Gerencia del Talento Humano.



Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015, Auditor Interno de Calidad de procesos Aeronáuticos *Trainair Plus*. Preparador de Instrucción *Trainair Plus* con certificación en Formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa – Nivel Avanzado – Sena.

Docente universitario e Instructor Aero-náutico. Consultor y facilitador empresarial Solidario.

Con amplio conocimiento y experiencia profesional en temas de mejoramiento de escenarios comunitarios y organizacionales solidarias, tales como: Planeación Comunitaria y

Estratégica, Buen Gobierno Solidario, Excelencia en el Servicio al Cliente, Gestión de la Calidad, desarrollo de Habilidades Psicosociales, diseño e implementación de herramientas de gestión, Proyecto Educativo Social y Empresarial P.E.S.E.M.

## HUGO ACERO VELÁSQUEZ

21

**S**ociólogo (Universidad Nacional de Colombia); académico de las universidades de los Andes y Externado de Colombia. Asesor Presidencial de las Consejerías de Paz y de Seguridad Nacional (1993 - 1995), Subsecretario de Asuntos para la Convivencia y Seguridad de la Alcaldía Mayor de Bogotá (1995-2003).



Fue asesor del Director de la Policía Nacional de Colombia (2004-2007), donde creó y dirigió el Programa Nacional *Departamentos y Municipios Más Seguros DMS*. Trabajó como consultor del PNUD, el BID, el Banco Mundial en la elaboración de Planes de Convivencia y de Seguridad Ciudadana y Planes Maestros de Equipamientos de Seguridad y Justicia, en Colombia en las ciudades de Medellín, Pereira, Barranquilla, Cartagena y Manizales; en Ecu-

dor: Quito y Guayaquil; en México: Cuautitlan Izcalli; El Salvador, Honduras, Guatemala y Brasil. Trabajó en la Compañía Colombiana de Petróleos (Ecopetrol) en el diseño del sistema Institucional de Manejo de Crisis y en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF en el fortalecimiento de los programas de atención de niños y niñas desvinculados del conflicto y del Sistema de Responsabilidad Penal de Adolescentes.

En los cinco últimos años trabajó como asesor de seguridad de la Alcaldía de Barranquilla, de la Gobernación del Meta y de la Veeduría Distrital de Bogotá. Ha sido consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del gobierno de El Salvador. Evaluó la ejecución del préstamo para Convivencia y Seguridad Ciudadana y como asesor de la Dirección de la Unidad de Atención de Víctimas del conflicto armado. Asesor en temas de seguridad y justicia en Medellín y en elaboración de un trabajo con la Universidad Autónoma de México sobre el uso legítimo de la fuerza en las instituciones de seguridad y justicia.

Fue Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá. Consultor de la Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD).

## JHON ALEXANDER BERMÚDEZ

23

**A**dministrador de Empresas (Universidad de la Salle), Máster en Dirección de Empresas Internacionales (Universidad Autónoma de Barcelona), Magister en Dirección Estratégica (UNINI, Puerto Rico), Diplomado en Convivencia y Seguridad Ciudadana (LSH consultores), académico en diferentes universidades en Colombia en posgrado y pregrado en asignaturas de ámbito estratégico. Desde 2008 hasta la actualidad se ha desempeñado como rector, decano y director de varios departamentos universitarios.



Ha trabajado como director de proyecto en Barcelona y Quito (2006–2008). En la Policía Nacional de Colombia se ha desempeñado en diferentes frentes como asesor en calidad, seguridad y ambiente (2016), docente en la Policía Nacional de Colombia para Cadetes,

Alféreces, Tenientes, Capitanes, Intendentes e Intendentes jefes en asignaturas de logística policial, Modelo sistémico, evaluación de proyectos y análisis de la circunscripción del delito (2018-2022).

En la Secretaría de Seguridad de Bogotá DC se desempeñó como contratista, teniendo la oportunidad de aplicar sus conocimientos en la implementación, articulación y desarrollo de acciones demostrativas en convivencia, prevención y cultura ciudadana.

24

Curso Integral

Contribuyó con la implementación de la estrategia de la cualificación educativa para el personal de las distintas instancias de seguridad, convivencia y orden público para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, en el análisis de sitios críticos en seguridad y convivencia (2021-2022).

## INTRODUCCIÓN

25

**E**n los desafíos que enfrenta el mundo actual, en constante cambio, se ha vuelto más crucial el mantenimiento de la paz, la seguridad, la convivencia y el orden en nuestras comunidades. El Curso Integral, específicamente dirigido a los Agentes municipales, tiene como objetivo brindar herramientas y conocimientos actualizados en una variedad de temas relevantes para el ejercicio de sus funciones.

El rol de estos hombres y mujeres implica un profundo compromiso con la comunidad, la construcción de entornos pacíficos, el fomento del bienestar, siendo un apoyo total para la sociedad y sus instituciones aportando el conocimiento y la experiencia del cuerpo de Agentes Municipales.

Se abordan, entre otros temas, la importancia de la conciencia turística, ornato y el patrimonio cultural en el contexto de la seguridad ciudadana, así como los principios fundamen-

tales de los derechos humanos y la ética policial que deben guiar cada acción.

Además, se desarrolla el emocionante mundo de la tecnología aplicada a los Agentes Municipales con el fin de tener una comunicación asertiva, destacando su papel en la eficiencia operativa y la mejora de los servicios de seguridad, con el fin de ejercer una labor integral comprendiendo aspectos de la resolución de conflictos, la prevención de delitos enmarcados en la comprensión de la gestión comunitaria que se pueda articular con los diferentes entes y gestionar las emergencias que se puedan presentar terminando con el manejo de crisis y los primeros auxilios psicológicos.

El Curso Integral está diseñado como una guía para los agentes municipales que desempeñan esta noble labor buscando no solo informar, sino también inspirar y motivar su labor, dotándolos de las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos actuales con profesionalismo, empatía y eficacia.

*¡Por un cantón más seguro y tranquilo!*

## MARCO TEÓRICO

**E**s necesario comprender la relación que tiene el cuerpo de Agentes Municipales con la comunidad con el fin de poder establecer una relación estrecha de pares que facilite estrechar lazos que fortalezcan la seguridad, la paz y convivencia ciudadana.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, “*la convivencia es la acción de convivir*”.<sup>1</sup> Para Juan Pablo Mesa Mejía -quien cita a Jessica Berns con Mari Fitzduff en el documento *¿Qué es la convivencia y por qué adoptar un enfoque complementario?*- define seguridad y convivencia como “*Convivencia es un concepto polisémico utilizado principalmente en el marco de las áreas y lo estudios de construcción de paz*”.<sup>2</sup> Para el ex alcalde de Bogotá Antanas Mockus el concepto de convivencia es

1. Diccionario de la Real Academia de la Lengua. Consultado en: <https://dle.rae.es/>

2. Mesa Mejía, Juan Pablo, *El concepto de convivencia y su lugar en los contextos de políticas públicas de seguridad*

“ideal de una vida en común entre grupos cultural, social o políticamente diversos”.<sup>3</sup>

Desafortunadamente ese ideal no se cumple del todo por lo que es necesario contar con un órgano mediador que pueda resguardar la tranquilidad.

Los desafíos de la seguridad ciudadana son enfretar la delincuencia organizada, la delincuencia común, la violencia intrafamiliar y otras formas de violencia, como pueden ser la conflictividad social y las contravenciones.

“La *Seguridad Ciudadana* busca la protección a las personas contra el delito y la inseguridad”.\*

“La *Convivencia Ciudadana* pretende garantizar que la vida en comunidad se desarrolle, en un ambiente de solidaridad, armonía, prosperidad y respeto a la dignidad humana”.\*\*

Se trabaja desde la perspectiva, en primer lugar, de cooperación ente las diferentes organizaciones cuyo objetivo es brindar seguridad y convivencia pacífica. Así mismo, se orienta desde la prevención, para lo cual la participación ciudadana es esencial.

3. Mockus, Antanas, Convivencia como armonización de ley, moral y cultura, Revista Trimestral de Educación Comparada, XXXII 2002 P 19-37

4. ANCUR, Enfoque Comunitario en las operaciones del ACNUR, 2008, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, Ginebra, Suiza.

\* Seguridad Ciudadana. Consultado en [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Prensa/politica\\_seg\\_conviv.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Prensa/politica_seg_conviv.pdf)

\*\* Ídem

El cuerpo de Agentes Municipales tiene un enfoque comunitario, que según ANCUR es “una manera de trabajar conjuntamente con las personas de interés”.<sup>4</sup> Para ello, el conocimiento en resolución de conflictos y comunicación asertiva son fundamentales en los procesos de interacción con la población.

### Enfoque Integral

Los Agentes Municipales deben tener un enfoque integral que abarque la gestión de emergencias, la cual puede definirse:

*“El proceso que se pone en marcha para hacer frente a cualquier emergencia que pueda producirse. Puede ser desde una catástrofe natural, como un huracán o un tornado, hasta una catástrofe de origen humano, como un atentado terrorista. Los equipos de emergencia se implican a lo largo de todo el ciclo de vida de la emergencia, desde la prevención, la respuesta y la evaluación posterior a la emergencia”.*<sup>5</sup>

Hasta en el manejo de población flotante que accede a los cantones para hacer turismo, el Agente Municipal es el protagonista en la protección del ornato.\* *“Lo estimaban por su hermosura y resplandor para ornato y servicio de las casas reales”.*<sup>6</sup>

---

5. *Safety Culture*, ¿Qué es la gestión de emergencias?, 2024, Consultado en: <https://safetyculture.com/es/temas/que-es-la-gestion-de-emergencias/>

\* *Ornato*: adorno, atavío, aparato y composición. Viene del Latino *Ornatus*, que significa lo mismo. INC. Garcil. Coment. part. 1. lib. 5. cap. 7.

## Formación

Con el fin de poder ofrecer un servicio integral a la comunidad, el cuerpo de Agentes Municipales se capacita en diversos temas para ser referentes poblacionales basándose en la idea de la seguridad pública.

La formación se realiza bajo la articulación de autoridades y la población con el fin de establecer una relación de confianza en la que los diferentes actores trabajen juntos con el objetivo de mejorar la percepción de seguridad y optimizar la calidad de vida.

María Antonieta Galván Bonilla, investigadora de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, define este concepto como *“comprender diversos niveles que pueden visualizar las demandas biológicas, económicas, sociales y psicológicas en forma individual hasta el nivel comunitario. No olvidando que se relaciona este concepto con aspectos de bienestar social”*.<sup>7</sup>

---

6. Diccionario Real Academia de la Lengua, Consultado en: <https://dle.rae.es/>

7. Galván Bonilla, María Antonieta, *¿Que es calidad de vida?* julio de 2014. Consultado en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

**E**l *Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)* es un método de enseñanza-aprendizaje que se enfoca en el estudiante. En su desarrollo, el docente pasa a tener un rol de tutor y se transforma en un catalizador de conocimiento. La universidad Unir explica que *“es un sistema que sigue un esquema inverso al tradicional: primero se presenta el problema, a continuación se identifican las necesidades, se busca la información requerida y, por último, se vuelve al problema”*.\*

Por medio de esta metodología se desarrollan conocimientos, habilidades (técnicas, duras y blandas) aplicando un problema o situación de la vida real. Su objetivo es capacitar a los participantes en procesos de analizar y enfrentarse a los problemas de la misma forma en que lo hará durante su vida profesional. Es decir, el ABP acerca al estudiante al mundo real.

---

\* Unir. Consultado en: <https://www.unir.net/educacion/revista/aprendizaje-basado-en-problemas/>



AGENTES  
MUNICIPALES

“

El Sistema de Alerta Comunitaria funciona gracias a la coordinación entre distintos actores. Lo que genera mejores y más efectivos resultados a la hora de abordar la problemática de la seguridad, que es un reclamo de la sociedad”.

*Tadeo García Zalazar*

# FUNDAMENTOS DE LOS AGENTES MUNICIPALES

35

Por JHON BERMÚDEZ FARIAS

## Justificación

**A**ctualmente, la seguridad ciudadana y la construcción de entornos pacíficos son prioridades fundamentales en los municipios. El conocimiento de los fundamentos de Agentes Municipales se erige como una herramienta indispensable para quienes cumplen la misión de garantizar tales escenarios.

Esta filosofía de trabajo, basada en la cercanía con la comunidad, la colaboración y la resolución pacífica de conflictos permite a los agentes municipales ir más allá de sus funciones tradicionales y transformarse en verdaderos factores de cambio social.

Este capítulo se enmarca en la necesidad

de conocimiento que deben tener los agentes municipales como eje fundamental ya que promueve una relación más estrecha y cooperativa entre la Policía y la comunidad, lo que puede ayudar a mejorar la confianza, la comunicación y la colaboración entre ambos.

Así mismo, al trabajar en estrecha colaboración con la comunidad, los Agentes Municipales pueden obtener información valiosa sobre las actividades conflictivas o delictivas en la zona y desarrollar estrategias más efectivas para abordarlas comprendiendo que la comunidad es proveedor y cliente, lo que permitirá identificar y solucionar necesidades de la sociedad.



Fuente propia

El conocimiento comunitario es fundamental para los Agentes Municipales porque ellos son los responsables de promover una relación más estrecha y cooperativa entre la Policía y la comunidad, al tiempo que previene la delincuencia y la inseguridad ciudadana, mejora la eficacia y la eficiencia de las fuerzas del orden y fomenta la rendición de cuentas y la

transparencia de las fuerzas del orden.

Al adquirir habilidades y conocimientos con enfoque de policía comunitaria, los Agentes Municipales pueden desempeñar un papel más efectivo en el mantenimiento de la paz y el orden en sus comunidades.

### 1.1 Introducción al enfoque comunitario de los Agentes Municipales

En la actualidad, el enfoque comunitario de la policía (en el ámbito mundial) ha ganado relevancia como una estrategia efectiva para abordar los problemas de seguridad ciudadana. Este enfoque se basa en la colaboración entre la Policía, la comunidad y, en este caso, el Agente Municipal como eje articulador para identificar y abordar los problemas de seguridad en un área determinada.



Fuente propia

A diferencia de los enfoques tradicionales que ejerce la Policía, que se centran en la represión y la persecución del delito, el enfoque comunitario se centra en la prevención del delito y

la construcción de relaciones más estrechas y cooperativas entre la Policía y la comunidad.

Es necesario enfatizar en este acercamiento del Agente Municipal al enfoque comunitario ya que promueve una relación más estrecha y cooperativa con la comunidad.

Al trabajar mancomunadamente, el Agente Municipal puede obtener información valiosa sobre las actividades conflictivas o delictivas en la zona y desarrollar estrategias más efectivas para abordarlas desde la perspectiva de la prevención. Además, tanto la Policía como el Agente Municipal pueden ganar la confianza y el respeto de la comunidad, lo que facilitará la cooperación y la colaboración en un triángulo en el que se articulan estos actores.

Además, el enfoque comunitario que debe caracterizar al Agente Municipal puede ayudar a prevenir la delincuencia y la inseguridad ciudadana al abordar las causas subyacentes de estos problemas. Al trabajar con la comunidad para identificar y abordar los factores que contribuyen a la delincuencia, como la falta de oportunidades económicas o la falta de servicios sociales, el Agente Municipal puede ayudar a crear un entorno más seguro y próspero para todos.

Es así que el enfoque comunitario puede ayudar a mejorar la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio al permitir una asignación más efectiva de los recursos, ya que al acercarse a la comunidad podrá satisfacer las necesidades de la localidad conociendo la geografía referenciación y de esta manera poder identificar las áreas de mayor riesgo y asignar los

recursos de manera más eficiente para satisfacer las necesidades de la población, disminuyendo la ocurrencia de corrupción y ayudando a mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en el manejo del presupuesto, coadyuvando a mantener una relación más estrecha y cooperativa.

Al trabajar juntos para abordar los problemas de seguridad, la Policía, Agentes Municipales y la comunidad pueden desarrollar una comprensión más clara de las necesidades y las expectativas de cada uno, lo que puede ayudar a mejorar la rendición de cuentas y la transparencia.<sup>8</sup>

## **1.2 Construcción de relaciones de confianza con la comunidad**

En el enfoque comunitario del Agente Municipal se encuentra la construcción de relaciones de confianza con la comunidad. Esta confianza mutua es el pilar fundamental sobre el que se erige una colaboración efectiva para la prevención del delito, la resolución de conflictos y la construcción de entornos más seguros y prósperos dentro del modelo de comunitario, esto requiere un esfuerzo sostenido por parte de ambas partes para fomentar la interacción, la comunicación abierta y el respeto mutuo.<sup>9</sup>

La evidencia muestra que la justicia procedimental *“se refiere a un conjunto de medidas que*

---

8. García Gallegos, Bertha. Seguridad ciudadana y policía comunitaria, Universitas revista de ciencias sociales y humanas, 2013 P.54 -66

9. Neild , Rachel, Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública. Policía Comunitaria, 1998 Washington Office on Latin America.

*buscan hacer que los procedimientos sean percibidos como justos, a partir de cuatro componentes: justos en los procesos, transparentes en las acciones, brindar oportunidades para expresarse y ser imparciales en la toma de decisiones”.*<sup>10</sup>

Ello implica que los Agentes Municipales deben recibir capacitación en habilidades de comunicación y trato al público.

El trato justo implica tratar a todas las personas con dignidad y respeto, independientemente de su raza, etnia, género, orientación sexual, religión, lineamiento político o estatus socio-económico. La construcción de relaciones de confianza con la comunidad implica ser cordiales, respetuosos, abiertos y honestos sobre las acciones y decisiones que toma el Agente Municipal y la imparcialidad que se debe tener al tratar a todas las personas por igual, sin sesgos ni prejuicios.

Para construir relaciones de confianza con la comunidad el Agente Municipal debe:

- ***Ser profesional y ético en sus acciones y decisiones:*** puede ser lógico, pero la integridad y respeto por los derechos humanos. La dignidad de las personas y el respeto no son negociables. El Agente Municipal debe ser ético, dar ejemplo de rectitud, decoro y respeto, demostrado en sus acciones y decisiones. Siempre dispuesto a rendir cuentas a la comunidad y a la ley.

---

10. *Justicia Procedimental* (Tribunales), 2024. Consultado en: <https://plataformadeevidencias.iadb.org/es/tipos-soluciones/justicia-procedimental-tribunales>

- **Ser visible y accesible para la comunidad:** debe estar presente en la comunidad, participar en eventos comunitarios y estar disponible para responder a las preguntas y preocupaciones de la comunidad. Se hace conocer cuando realiza patrullajes a pie o en bicicleta, y tocando a la puerta de la comunidad para presentarse con el fin de construir canales de diálogo con el fin de poder escuchar las necesidades y preocupaciones.<sup>11</sup>

- **Ser proactivo:** en la construcción de relaciones se debe dar a conocer a los miembros de la comunidad y establecer relaciones positivas con ellos realizando acciones cívico - agenciales que permitan establecer nexos. Participar en la organización de ferias de productos o eventos deportivos le permitirán crear un ambiente positivo

- **Ser transparente y responsable en sus acciones y decisiones:** significa ser abiertos y honestos sobre nuestras acciones y decisiones, y estar dispuestos a rendir cuentas a la comunidad. Establecer medios informativos en los que se comunique el accionar a la comunidad.

- **Ser receptivo a las preocupaciones y opiniones de la comunidad:** significa escuchar activamente a los miembros de la comunidad, responder a sus preguntas y preocupaciones y trabajar juntos para encontrar soluciones a los problemas de seguridad. El Agente Municipal debe ser flexible en su enfoque, y estar dispuesto a cambiar de rumbo si es necesario.

---

11. Mendoza, Lucía; Weintraub, Michael, *¿Cómo mejorar la relación entre la policía y la ciudadanía?*, comentario de política, 2023

Para lograrlo deben aplicar las siguientes estrategias:

- Programas de acercamiento a la comunidad.
- Activación de consejos comunitarios de seguridad.
- Implementación de programas de formación ciudadana.
- Establecimiento de canales efectivos de comunicación para preguntas, quejas y denuncias.

42

Curso Integral

La construcción de relaciones de confianza entre el Agente Municipal y la comunidad es un pilar fundamental en el enfoque de la Policía Comunitaria. El Agente Municipal puede construir relaciones de confianza con la comunidad mediante el trato justo y respetuoso siendo ejemplo para la comunidad desde su uniforme hasta el trato ético con la población.

### **1.3 Importancia de la comunicación efectiva y la empatía**

Se ha mencionado la importancia de la comunicación y la justicia procedimental como generador de empatía ya que estos dos aspectos son pilares fundamentales en el marco de la policía comunitaria, especialmente para los Agentes Municipales, ya que les permite establecer relaciones sólidas con la comunidad a la que sirven.

Estas competencias son fundamentales para establecer la seguridad, prevenir conflictos, resolver problemas de manera colaborativa y promover el trabajo integrado.

Abordemos los dos conceptos clave:

La **Comunicación Efectiva** implica la capacidad de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible, así como la habilidad de escuchar activamente a los miembros de la comunidad, teniendo en cuenta el mensaje que se quiere transmitir, el canal por el cual se emite ese mensaje, quién es la persona que envía este mensaje y obviamente el receptor en el mismo.

En el contexto del Agente Municipal, una comunicación efectiva se traduce en el establecimiento de canales de diálogo abiertos y transparentes con los residentes locales, con el objetivo de poder informar a la comunidad sobre programas de prevención del delito, medidas de seguridad y servicios disponibles con el objetivo de recibir una retroalimentación del proceso.

La **Empatía** es la capacidad de ponerse “*en los zapatos del otro*”, comprender la realidad, emociones, perspectivas y cómo satisfacer las necesidades la contraparte. En el contexto de la policía comunitaria, la empatía se manifiesta en cómo el Agente Municipal trata a los ciudadanos: con respeto, comprensión y sensibilidad, mostrando interés indiscutible por las inquietudes de la comunidad, promoviendo la inclusión, la diversidad y la equidad en todas las interacciones.

Ejemplos exitosos:

En Japón, la policía comunitaria (*koban*) se basa en pequeñas estaciones de Policía ubicadas en los barrios que fomentan el contacto cercano con los ciudadanos. Esto ha contri-

buido para que Japón tenga una de las tasas de criminalidad más bajas del mundo.

En Bélgica, la Policía local trabaja en estrecha colaboración con los ciudadanos para identificar y resolver problemas de seguridad. Esto incluye reuniones regulares entre la Policía y los residentes, así como la participación de la comunidad en programas de prevención del delito

En España, el programa *'Policía 2.0'* promueve el uso de redes sociales y tecnología para mejorar la comunicación entre la policía y la ciudadanía. Esto ha permitido una mayor transparencia y cercanía con la comunidad

En Costa Rica, el Programa de Seguridad Comunitaria cumple 10 años promoviendo la participación ciudadana en la prevención del delito. Se basa en la creación de Comités de Seguridad Comunitaria que trabajan en conjunto con la Policía.

En Colombia, la Policía Nacional ha implementado el modelo de Cuadrantes que divide las ciudades en sectores para que los policías conozcan a fondo su comunidad y puedan responder de manera más efectiva a las necesidades de seguridad.<sup>12</sup>

## 1.4 Apoyo cultural y turístico

El apoyo cultural y turístico juega un papel fundamental para fortalecer la seguridad, promover el desarrollo económico y fomentar la cohesión social.

---

12. Programa para la convivencia ciudadana, Policía Comunitaria, Conceptos, métodos y escenarios de aplicación, México, USAID.

El Agente Municipal puede actuar como un puente entre la comunidad, los turistas y los actores culturales, facilitando la interacción y el entendimiento mutuo.

Ese proceso colaborativo mejora la percepción de seguridad entre los turistas, previene delitos y conflictos relacionados con el turismo -como el hurto, estafa. acoso-, al tiempo que promueve la cultura local y el ornato, contribuyendo al desarrollo económico.

“

Siempre que estés en conflicto con alguien, hay un factor que puede marcar la diferencia entre dañar la relación o fortalecerla. Ese factor es la actitud”.

*William James*

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN

47

Por **JHON BERMÚDEZ FARIAS**

## **Justificación**

**L**os Agentes Municipales desempeñan un papel fundamental en la gestión de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica. En el ejercicio de sus funciones, con frecuencia se enfrentan a situaciones problemáticas que requieren habilidades efectivas de resolución de conflictos y negociación.

El conocimiento en estas áreas es fundamental para que los servidores públicos puedan abordar los conflictos de manera oportuna, justa y eficaz, contribuyendo a la construcción de comunidades más seguras y prósperas. La resolución de conflictos es una habilidad esencial (que en este campo es de manejo diario) para crear una sociedad pacífica y productiva, y es

especialmente importante en el ámbito municipal, donde se deben adoptar decisiones que afecten a la comunidad, creando cantones más seguros, con mejor convivencia. Ello deriva en entornos de paz.

Ahora bien, dentro del aspecto de negociación, se requiere un análisis profundo de las situaciones y un enfoque basado en evidencia con el fin de tomar decisiones acertadas de manera inmediata y que puedan dejar satisfechos a los involucrados.

Los agentes municipales deben recopilar información relevante, considerar diferentes puntos de vista y evaluar las posibles consecuencias de sus decisiones. Estas habilidades les permite asumir decisiones informadas y fundamentadas, lo que a su vez mejora la calidad de los servicios municipales y la satisfacción de los ciudadanos.

## **2.1 Técnicas de Comunicación No Violenta**

En el ejercicio de sus funciones, en el contexto actual, los Agentes Municipales se enfrentan a diario a situaciones complejas y desafiantes que requieren una comunicación efectiva y asertiva para prevenir conflictos, minimizar el impacto social, gestionar situaciones de crisis y, obviamente, construir relaciones de confianza con la comunidad. La *Comunicación No Violenta (CNV)* -también conocida como comunicación compasiva o comunicación colaborativa-<sup>13</sup> ofrece un marco práctico basado en la empatía para mejorar

---

13. Rosenberg, Marshall, *Comunicación no Violenta un lenguaje de vida*, 2006, Gran Aldea Editores

la comunicación en diversos contextos, incluyendo el ámbito policivo.

Ahora bien, la Comunicación No Violenta es un modelo de comunicación que busca transformar la forma en que se expresan y se relacionan --en este caso el cuerpo de Agentes Municipales con los actores involucrados, bien sea la comunidad, el gobierno, o diferentes entes gubernamentales-- basándose en la empatía, la responsabilidad, la compasión y el respeto mutuo. Por medio de la comunicación no violenta los Agentes municipales pueden:

- Expresar sus necesidades y sentimientos de manera clara y honesta.
- No culpar ni juzgar a los demás.
- Escuchar con atención y empatía las necesidades y sentimientos de los grupos con quienes se relacionan.
- Encontrar soluciones creativas, mutuamente beneficiosas para la resolución de conflictos.

Dicho esto, la importancia de la Comunicación No violenta es importante para los agentes municipales ya que mejora la interacción con la comunidad, minimiza la tensión y -en los conflictos- aumenta la confianza y la colaboración, teniendo en cuenta aspectos como la escucha activa, comunicación asertiva, retroalimentación de emociones, lo cual incide en la resolución de conflictos.

Es necesario aclarar que el Agente Municipal NO DEBE SER PARTE DEL CONFLICTO, DEBE SER UN ACTOR DE RESOLUCION.

Es necesario tener en cuenta las etapas de

la comunicación no violenta<sup>14</sup> para poder ser aplicada de manera efectiva por los Agentes Municipales en Ecuador:

La primera etapa **Observación:** observar una situación o comportamiento sin hacer juicios de valor o evaluaciones. Esto implica describir los hechos objetivamente, sin utilizar palabras que impliquen aprobación o desaprobación. Por ejemplo, en lugar de decir “*El ciudadano fue grosero*”, se podría decir “*El ciudadano alzó la voz y usó un tono fuerte*”.

La segunda etapa: **Expresión de Sentimientos:** expresar nuestros sentimientos de manera clara y concisa permitirá comunicar nuestras emociones internas sin culpar o acusar a los demás. Por ejemplo, en lugar de decir “*Usted me hizo enojar*”, se podría decir: “*Me siento frustrado cuando no se responde a mis solicitudes*”. En el trabajo comunitario es importante informar cómo se siente frente a una situación. Muchas veces la ciudadanía no comprende que detrás de un uniforme hay un papá, una mamá, hijo o hermano. Muchas veces el uniformado olvida que la persona con quien interactúa también puede ser un papá, una mamá, hijo o hermano. El diálogo es fundamental.

La tercera etapa: **Hacer una petición clara y específica de la acción:** permite comunicar lo que se desea decir de manera positiva y constructiva.

---

14. Xtudeo, *Los 4 pasos de la Comunicación No Violenta*, 2024, Consultado en: <https://www.xtudeo.com/blog/cuatro-pasos-comunicacion-no-violenta/>

La cuarta etapa: **Escucha empática**: implica escuchar activamente a los diferentes actores, tratando de comprender sus necesidades, deseos y sentimientos. Esto permite responder de manera más compasiva y efectiva al empatizar.<sup>15</sup>

Al aplicar estas técnicas de comunicación no violenta, los agentes municipales pueden mejorar significativamente sus interacciones con la comunidad y representantes de estamentos gubernamentales. La Comunicación no violenta promueve el diálogo bilateral y cortés, lo que a su vez resulta en una mejora de la calidad de los servicios prestados por los Agentes Municipales con el fin de interactuar de manera correcta con la comunidad. Además, al practicar la Comunicación no violenta, los Agentes Municipales pueden proyectar un comportamiento positivo y benéfico que inspire a otros a seguir el ejemplo, que comprende la forma de hablar, cómo lo dicen, cómo se comportan y cómo usan su uniforme. De esta manera, el Agente Municipal se convertirá en referente social.<sup>16</sup>

## 2.2 Gestión de situaciones conflictivas

La gestión de situaciones conflictivas es un proceso que implica identificar, analizar, prevenir y resolver conflictos de manera oportuna, justa y eficaz. En el contexto significa que los Agentes deben estar preparados para identificar los primeros indicios de un conflicto,

---

15. El Centro de Comunicación No Violenta, 2024, Consultado en: <https://www.cnvc.org/>

16. Centro de Mediación y Arbitraje. Ecuador, 2024, Consultado en: <https://odrecuador.com/>

analizar la situación, prevenir la escalada del conflicto, resolver el conflicto de manera pacífica, es decir que es probable que los uniformados se enfrenten a situaciones conflictivas en su labor diaria. Es entonces que se hace necesario comprender que la gestión de situación conflictiva es una habilidad esencial para manejar las situaciones de manera efectiva y pacífica. El manejo adecuado de las situaciones es fundamental para mejorar la seguridad y la convivencia, protegiendo los derechos de las personas con quienes interactúan.

Los Agentes Municipales, en su rol de garantes de la seguridad y el orden público, se enfrentan a un caleidoscopio de situaciones conflictivas que requieren un abordaje efectivo para prevenir situaciones contrarias a la convivencia.

### **2.3 Habilidades de negociación para resolver disputas**

En el marco de la resolución de problemas una herramienta fundamental es la negociación. Con el fin de poder dirimir una situación problemática es necesario establecer puntos de conexión y empatía entre las partes. El Agente Municipal no debe ser parte del problema, debe ser un catalizador que se muestre neutral y pueda ser un garante en la resolución de conflictos, para lo cual es necesario:

- ***Mantener la Calma y la Neutralidad***, permite evitar que la situación se descontrole y facilita la búsqueda de soluciones imparciales. De otra parte, escuchar atentamente a los diferentes actores envueltos en el conflicto es fundamental para establecer puntos de vista,

y así mismo analizar sus necesidades y emociones, esto le ayudará a establecer empatía y a encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes. Es decir, establecer un proceso ganadora que deje a los involucrados satisfechos.

El Agente Municipal debe aplicar técnicas de desescalada que son oportunas en el manejo de intervenciones psicosociales con el fin de mantener el control y prevenir la agresión. Es importante que no se generen actos de violencia que incrementen la hostilidad. Para esto, el Agente Municipal debe hacer:

- **Separación de las partes:** cuando la situación se torna tensa o violenta se debe separar a las personas involucradas para evitar que se agredan verbal o físicamente.

- **Contacto visual:** mantener contacto visual directo con las personas involucradas, proyectando una imagen de autoridad, seguridad y confianza, teniendo cuidado en no comportarse de manera hostil con los involucrados.

- **Lenguaje corporal abierto:** la comunicación no es solo lo que se dice si no también importa cómo se dice. Esto significa que se debe adoptar una postura abierta y relajada. Las manos siempre deben estar a la vista, evitando cruzar los brazos o adoptar poses que puedan interpretarse como amenazantes.

- **Voz firme y calmada:** se refiere al tono de voz. Hablar en un tono firme y sereno, evitando gritar o utilizar un tono de voz agresivo ayudará a mejorar los ánimos de los involucrados. Es importante recordar que en todo proceso el Agente Municipal está negociando la mejor salida para que las partes involucra-

das queden satisfechas y de esta manera mejorar la convivencia en el cantón donde se encuentre, para esto es necesario:

- **Facilitar el diálogo:** crear un ambiente seguro y neutral para que las partes involucradas puedan expresar sus puntos de vista y necesidades sin sentirse intimidadas.

- **Identificar intereses comunes:** buscar puntos en común entre las partes, destacando los beneficios de llegar a un acuerdo mutuo; a nadie le gustan los pleitos, simplemente se presentan y es necesario que los actores en este proceso vean que siempre es mejor una solución pacífica que puedan satisfacer a las partes aclarando que para esto tienen que ceder y aceptar ciertas peticiones de la contraparte.

- **Proponer soluciones creativas:** el Agente Municipal debe pensar de manera rápida y sugerir soluciones creativas y proponer alternativas que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas, es decir poder construir con los involucrados un escenario que pueda satisfacer a las partes.

- **Ayudar a alcanzar acuerdos:** guiar a las partes en la elaboración de un acuerdo que sea claro, específico y viable, bajo la normatividad vigente, esto con el fin de no escalar el conflicto a otras instancias.

Si después de aplicar estas técnicas, el conflicto no se resuelve el Agente Municipal debe “subir de nivel” y comprender que la situación se está saliendo de control, (esto no significa que debe perder el dominio, recuerde que nunca debe ser parte del problema).

Para esto debe iniciar un proceso de in-

tervención:

- **Solicite apoyo:** si la situación se torna demasiado compleja o peligrosa, debe solicitar apoyo a otros agentes o unidades especializadas de la Policía Nacional del Ecuador.

- **Detención:** en caso de ser necesario, proceder a la retención preventiva de las personas involucradas, siguiendo los protocolos legales establecidos, dando el respectivo resguardo mientras cuenta con el apoyo de la Policía Nacional del Ecuador

- **Uso de la fuerza:** el uso de la fuerza debe ser el último recurso y sólo debe emplearse en situaciones de peligro real e inminente para la seguridad pública o la integridad física de las personas involucradas y los uniformados. Hacer uso adecuado de los elementos de seguridad asignados por el cuerpo de Agentes Municipales no significa agredir, si no controlar a las personas de manera adecuada y proporcional.

Nunca se espera llegar a este nivel de intervención, pero tanto en este proceso como en el de negociación es necesario que el Agente Municipal documente todo el procedimiento con el fin de tener un seguimiento detallado.

Es necesario documentar de manera profunda y detallada los hechos presentados a lo largo del proceso, especificando las acciones realizadas y las decisiones tomadas durante el mismo. Posteriormente, es necesario dar un cierre efectivo, lo cual significa hacer un seguimiento posterior al evento presentado con el fin de garantizar que los acuerdos pactados se cumplan y no vuelva a aparecer el conflicto.

## 2.4 Comunicación Efectiva

La Comunicación Efectiva es un proceso transversal en todo el actuar del servidor público, para lo cual es necesario que se exprese de manera clara, directa y respetuosa, usando un lenguaje sencillo y comprensible, evitando tecnicismos o jerga que pueda confundir a las partes involucradas. En un proceso de resolución de conflictos es conveniente prestar atención a lo que las personas están diciendo, tanto verbal como gestual, sin interrumpir y demostrando interés genuino en sus preocupaciones.

Esto significa tener una **Escucha activa**. Intentar comprender las perspectivas y emociones de las personas involucradas, tratando de ponerse en los zapatos de los involucrados para conocer la problemática y poder generar puntos en común, desarrollando empatía entre los involucrados. El Agente Municipal debe mantener calma y control, evitando ser parte del conflicto, teniendo reacciones ofensivas, agresivas o impulsivas ante las provocaciones que se puedan presentar y que promuevan la discordia.

# ACCIÓN PREVENTIVA

“

Cuando se está en  
medio de las  
adversidades, ya es  
tarde para ser cauto”.

*Lucio Anneo Séneca*

# PREVENCIÓN DE DELITOS Y PATRULLAJE EFECTIVO

59

Por **JHON BERMÚDEZ FARIAS**

## **Justificación**

**L**os Agentes Municipales, a pesar de no tener funciones de policía, juegan un papel fundamental en la convivencia y en la prevención del delito mantenimiento de la seguridad pública en los cantones donde ejercen su labor. Su presencia visible, la cosmovisión y la georreferenciación de su entorno local y su capacidad para interactuar con los ciudadanos los convierten en actores clave para crear entornos más seguros y habitables.

Esta actividad hace parte fundamental de la labor de los Agentes Municipal enmarcada en aspectos de la vigilancia en el desarrollo de acciones de prevención, disuasión y control todo con el fin de mantener la paz, la seguridad y

la convivencia con el fin de evitar conflictos y neutralizar delitos junto con el apoyo de la Policía Nacional.

Para un patrullaje efectivo es necesario comprender el proceso administrativo.<sup>17</sup> Esto significa que la labor del patrullaje inicia mucho antes de estar en terreno, para esto es necesario Planear (primera etapa del proceso administrativo) este servicio teniendo en cuenta aspectos como la clase de terreno y la extensión del mismo, el clima, el horario y la duración, continuando con este proceso se debe organizar (segunda etapa del proceso administrativo) acá se verificarán los recursos asignados al patrullaje, la clase de locomoción por ejemplo, artículos de visibilidad, protección y defensa como pueden ser impermeables o ponchos para lluvia, linternas, chalecos balísticos, chalecos reflectivos, escudos y tonfas posterior a esto se debe dirigir (tercera etapa del proceso administrativo) en esta etapa se informan las consignas al personal de Agentes municipales: el lugar, modo y forma del patrullaje.

Se debe recomendar SIEMPRE la actitud en el servicio, como lo mantenerse alerta, patricular mínimo en compañía de otro Agente, fomentar la participación de la comunidad en la prevención del delito mediante un acercamiento continuo, identificar, comunicar y corregir factores ambientales que puedan propiciar la comisión de delitos, como iluminación deficiente o áreas abandonadas, trabajar en

---

17. Daft, Richard. Administración, las cuatro funciones de la administración. P 6-7

conjunto con otras entidades como la Policía Nacional y mantener un actitud positiva y de dialogo ante la comunidad, [aun cuando muchos concedores no lo mencionen la siguiente etapa es la ejecución (cuarta etapa del proceso administrativo), acá netamente es la labor del patrullaje como tal] para finalizar retroalimentación (quinta etapa del proceso administrativo) en este momento el uniformado hace entrega del turno informando bajo los formatos institucionales las consignas y novedades del turno de servicio.

Podemos afirmar que cuando se realiza un patrullaje efectivo, el cuerpo de Agentes Municipales ejerce PODER como acrónimo de planear, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar

### 3.1 Identificación de áreas de riesgo y vulnerabilidad

Los agentes municipales, como actores clave en la seguridad pública local y apoyo a la Policía Nacional del Ecuador, juegan un papel crucial en la identificación de áreas de riesgo y vulnerabilidad en sus cantones. Esta información es fundamental para desarrollar estrategias efectivas de prevención del delito, gestión de riesgos y atención a emergencias.

Antes de continuar se hace necesario definir estas dos áreas:

- **Áreas de riesgo:** zonas donde existe una mayor probabilidad de que ocurran eventos adversos, como desastres naturales, accidentes o hechos delictivos.

- **Áreas de vulnerabilidad:** zonas donde la población es más susceptible a los efectos ne-

gativos de los sucesos desfavorables, debido a factores como la pobreza, la falta de acceso a servicios públicos (acueducto, iluminación, educación, saneamiento, sanidad) o la inadecuada infraestructura.

Es importante la identificación de áreas de riesgo y vulnerables ya que permitirá enfocar las acciones de seguridad en las zonas con mayor incidencia delictiva, reduciendo los riesgos para la población (prevención del delito). Así mismo, facilita la toma de decisiones para la preparación y respuesta ante desastres naturales u otras emergencias. (Gestión del riesgo). Por otra parte, permite optimizar la asignación de recursos, es decir, la dirección y la respuesta ante situaciones de crisis (Atención a emergencias).<sup>18</sup>

¿Cómo pueden los agentes municipales identificar áreas de riesgo y vulnerabilidad? Pues bien, los Agentes municipales deben actuar de la mano con los diferentes estamentos gubernamentales, educativos, policiales y militares con el fin de poder trabajar en conjunto.

### **A. Recoger información:**

a. **Datos estadísticos:** analizar datos estadísticos sobre criminalidad, desastres naturales, accidentes de tránsito y otros eventos adversos.

b. **Observación directa:** realizar recorridos por el cantón para observar las condiciones de las infraestructuras, la presencia de factores de riesgo y las ca-

---

18. Secretaria Nacional de Gestión del Riesgo, MANUAL DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS, 2010, Perú.

racterísticas socioeconómicas de las diferentes zonas.

c. **Consultas a la comunidad:** entrevistar a los residentes, líderes comunitarios y representantes de organizaciones locales para conocer sus preocupaciones y experiencias en relación a los riesgos y vulnerabilidades.

d. **Mapas de riesgo:** Utilizar mapas de riesgo elaborados por instituciones gubernamentales o expertos en gestión de riesgos.

## **B. Análisis de la información:**

a. **Identificar patrones:** identificar patrones en la distribución de eventos adversos, factores de riesgo y características socioeconómicas.

b. **Priorizar áreas:** priorizar las áreas que presentan un mayor riesgo o vulnerabilidad, considerando la gravedad potencial de los eventos adversos y la susceptibilidad de la población.

c. **Establecer indicadores:** Establecer indicadores para medir el nivel de riesgo y vulnerabilidad en cada área.

## **C. Elaboración de mapas de riesgo:**

a. **Crear mapas:** que representen gráficamente las áreas de riesgo y vulnerabilidad en el cantón.

b. **Incluir información:** incluir en los mapas información relevante como la ubicación de eventos adversos, la presencia de factores de riesgo, las ca-

racterísticas socioeconómicas de las diferentes zonas y la ubicación de recursos disponibles para la atención de emergencias.

#### **D. Comunicación de la información:**

a. **Compartir información:** compartir la información sobre áreas de riesgo y vulnerabilidad con las autoridades locales, las organizaciones de respuesta a emergencias y la comunidad en general.

b. **Promover la participación:** promover la participación de la comunidad en la identificación de riesgos, la elaboración de planes de prevención y la toma de medidas para reducir la vulnerabilidad.

#### **E. Monitoreo y evaluación**

a. **Monitorear la situación:** monitorear periódicamente la situación de las áreas de riesgo y vulnerabilidad para identificar cambios y actualizar la información.

b. **Evaluar la efectividad:** evaluar la efectividad de las acciones implementadas para reducir los riesgos y la vulnerabilidad.<sup>19</sup>

### **3.2 Estrategia de patrullaje preventivo**

Los Agentes Municipales pueden realizar un patrullaje preventivo *“es aquel que se realiza con el fin de identificar y neutralizar causas, factores de riesgo y en general condiciones*

---

19. PNUD en Ecuador, ¡NO DEJAR A NADIE ATRÁS!,2024, <https://www.undp.org/es/ecuador>

*sociales relacionadas con el origen de los delitos, contravenciones y conflictos ciudadanos. En este caso se debe partir de un diagnóstico de convivencia y seguridad ciudadana para el mejoramiento del servicio*".<sup>20</sup> Así mismo los Agentes Municipales también pueden realizar un patrullaje disuasivo el cual se aplica para desestimular la amenaza o ante la probabilidad de ocurrencia de un delito, contravención o conflicto ciudadano. En este caso no es indispensable partir de un diagnóstico de convivencia y seguridad ciudadana.<sup>21</sup>

El objetivo de estos patrullajes son la disuasión del delito, detectar actividades sospechosas, prevenir disturbios y construir relaciones con la comunidad.

Ahora bien, con el fin de establecer correctamente estrategias de patrullaje preventivo se presentan algunas de acuerdo con la forma de desplazamiento. Para los Agentes municipales se puede especificar el *Patrullaje a pie*, realizado por uno o más uniformados en desarrollo de las funciones propias del servicio, se ejecuta en ámbitos urbanos con el fin de adelantar acciones preventivas, disuasivas y de control de delitos.

El *Patrullaje en vehículo* puede ser en automóvil o en motocicletas. En el primer caso es recomendable establecer roles dentro del automotor como comandante, tripulantes y conductor. En el caso de uso de camioneta tipo

---

20. Policía Nacional de Colombia. Manual de patrullaje urbano, 2008, Bogotá, Ministerio de Defensa Nacional.

21. Policía Nacional de Colombia. Idem.

*pick-up* se sugiere que en el platón no deben transportar personas.

El uso de motocicletas es para el desplazamiento de dos Agentes Municipales, su utilización es recomendable en vías de alto flujo vehicular ya que permite la reacción inmediata, el uso de la bicicleta en el tipo de patrullaje preventivo en zonas urbanas es recomendable en una circunscripción pequeña, ya que por su versatilidad es fácil de manipular.

También es importante dentro de las estrategias establecer condiciones de clima, como lluvia o sol, dotando a los uniformados de los respectivos elementos, así mismo como el trabajo en la noche o lluvia, haciendo revisión periódica de los vehículos, y de los elementos mencionados en la etapa de organización.<sup>22</sup>

### **3.3 Colaboración con la comunidad en programas de prevención**

La formulación de programas de prevención en colaboración con la comunidad es una estrategia efectiva para abordar diversos problemas en el ámbito de la seguridad pública ya que la seguridad pública es un tema de gran importancia para los Agentes Municipales, como responsables de mantener la paz y la convivencia, es decir la colaboración entre la comunidad, la Policía Nacional y los Agentes Municipales es fundamental para llegar a tener éxito en la formulación de las estrategias de formulación.

Ahora bien, comprendiendo que se debe

---

22. Policía Nacional de Colombia. Idem.

hacer es necesario definir ¿qué es un programa de prevención en colaboración con la comunidad? Podría decirse que es una iniciativa delineada para afrontar problemas de seguridad pública de manera conjunta entre la comunidad, la Policía Nacional y los Agentes Municipales.

Dichos programas se basan en la idea de que la comunidad tiene un papel protagónico en la prevención del delito y la construcción de una convivencia pacífica al formular programas en conjunto (la comunidad, la Policía Nacional y los Agentes Municipales ) estos suelen ser más efectivos en la mejora de la seguridad, ya que aprovechan el conocimiento local y la participación activa de los ciudadano involucrándolos como clientes del servicios y proveedores de información, de esta manera se facilita su ejecución y apoyo creando confianza y fortaleciendo la colaboración ya que empodera y coresponsabiliza a la comunidad en la convivencia y prevención del delito

### **3.3.1 ¿Cómo formular un programa de prevención en colaboración con la comunidad?**

#### **3.3.1.1 Diagnóstico de la situación**

El primer paso en la formulación de programas de prevención es analizar los problemas y necesidades del cantón.

Esto puede lograrse a través del análisis de datos de situaciones contrarias a la convivencia por medio de un árbol de problemas y un árbol de objetivos de manera posterior, previo a esto es necesario la comunicación.

Es fundamental la realización de encuestas y reuniones con la comunidad y las instituciones que convergen.

En el caso de las Agentes Municipales se podría aplicar:

- Analizar estadísticas de las diferentes situaciones presentadas en el cantón para identificar tendencias.
- Realizar encuestas a la comunidad con el fin de analizar las preocupaciones y prioridades en materia de seguridad y convivencia.
- Mantener reuniones periódicas con representantes comunitarios, con el fin de retroalimentar información y opiniones sobre los problemas que se presentan.

### **3.3.1.2 Definición de objetivos**

Una vez que se han identificado los problemas y necesidades, el siguiente paso es desarrollar objetivos, estos deben ser: claros, motivantes y alcanzables para el programa de prevención. Estos objetivos deben ser redactados en función numérica, es decir con limitante de tiempo, dinero y cantidades.<sup>23</sup>

### **3.3.1.3 Identificación de actores clave**

La articulación con la comunidad es un componente clave en la formulación de programas de prevención. La colaboración activa de residentes, dueños de negocios, población flotante y representantes comunitarios puede

---

23. *Safety culture*, 2024. Consultado en: <https://safetyculture.com/es/temas/metas-smart/>

ayudar a mejorar los esfuerzos priorizando lo más importantes para la comunidad, ahora bien, algunas formas de involucrar a la comunidad en el proceso incluyen:

- Crear grupos de trabajo que incluyan a la comunidad, la Policía Nacional, cuerpo de Agentes Municipales y otros grupos de interés.
- Promover la educación y concientización sobre la seguridad, la convivencia, la paz y la prevención del delito a través, reuniones comunitarias (talleres, acciones cívico – policiales – agenciales) y materiales informativos.
- Ofrecer oportunidades para que los residentes y dueños de negocios brinden comentarios y opiniones

#### **3.3.1.4 Establecer estrategias**

Después de los pasos anterior es necesario establecer estrategias participativas a largo plazo con el fin de alcanzar los objetivos del programa, elegido, involucrando a los actores clave en el análisis, diseño e implementación de las actividades.

#### **3.3.1.5 Implementación y seguimiento**

Para implementar el programa de manera eficiente y transparente, ya al interior de los Agentes Municipales deben establecer un cronograma de trabajo, asignación de recursos, e indicadores de seguimiento con el fin de evaluar la totalidad del proceso y verificar el impacto para realizar los ajustes necesarios todo esto para poder evaluar la eficiencia, eficacia y

efectiva del programa.<sup>24</sup>

La especialista Paola Diaz considera que “*el seguimiento y control son aspectos fundamentales para garantizar el éxito*”.\*

Además, sugiere la implementación de una “*supervisión efectiva de los procesos y proyectos, así como el establecimiento de indicadores de control adecuados*”, ya que los mismos “*son elementos clave para la toma de decisiones estratégicas*”.

---

\* Diaz, Paola. ‘*Seguimiento y Control: La Importancia de la Supervisión de la Gestión*’. Consultada en: <https://lmsnews.org/seguimiento-y-control/>

24. Ortigón, Edgar; Pacheco, Juan Francisco; Prieto, Adrián, *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*, 2005, Santiago de Chile, CEPAL.

# GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

71

Por HUGO ACERO VELÁSQUEZ

## Justificación

Cualquier comunidad dinámica y en constante crecimiento -como los cantones, en Ecuador- se enfrenta al riesgo de presentar diferentes tipos de emergencias, que van desde catástrofes naturales, pasando por accidentes de tránsito, y hasta eventos que perturben la paz, la seguridad y la convivencia.

En este argumento, el cuerpo de Agentes Municipales es un eje fundamental en la gestión de emergencias y la coordinación interinstitucional para garantizar la seguridad pública y la protección de la población, ya que

una adecuada articulación entre las diferentes instituciones permite una respuesta más rápida y efectiva en situaciones críticas.

Los Agentes Municipales deben articularse con otras entidades, tales como Gobierno, bomberos, policía nacional, entidades educativas e instituciones de salud, entre otras, para brindar una atención oportuna y pertinente.

Esto debe hacerse porque al compartir información y recursos, las organizaciones involucradas evitan un gasto innecesario de esfuerzos tanto económicos como humanos, duplicidades y pueden aprovechar mejor las capacidades. Por ejemplo, los Agentes Municipales puede colaborar con la policía nacional en el patrullaje y control del tránsito, en la atención de desastres controlando la población, o protegiendo las diferentes escenas lo que permite optimizar el uso de personal y equipamiento.

#### **4.1 Protocolo de respuesta en casos de emergencia**

Cualquier cantón en Ecuador está expuesto a diversos tipos de emergencias que pueden afectar la seguridad. La ocurrencia de desastres naturales puede preverse con el fin de afrontarlos de manera efectiva y proteger a la población. Es prioritario contar con protocolos de respuesta claros, consistentes y coordinados entre los diferentes actores involucrados, incluyendo a los agentes municipales e instituciones de primera respuesta.

Los protocolos de respuesta, en casos de emergencia, son caleidoscopio de pasos, pro-

cesos y procedimientos preestablecidos que deben seguirse ante la ocurrencia de un evento o siniestro. Estos protocolos buscan:

- Garantizar una respuesta rápida y eficiente.
- Proteger la vida y la integridad física de las personas.
- Minimizar los daños materiales.
- Facilitar la restauración de los servicios públicos y la reconstrucción de la infraestructura.<sup>25</sup>

#### 4.1.1 ¿Qué deben incluir los protocolos de respuesta en casos de emergencia para los Cantones en Ecuador?

Los protocolos de respuesta en casos de emergencia deben considerar los siguientes aspectos:

- **Identificación y clasificación de riesgos:** definir las clases de emergencias que pueden ocurrir en el cantón, tomando en cuenta su posibilidad de ocurrencia y su potencial impacto
- **Alarma y alerta:** instituir herramientas claras para la detección, comunicación y alerta temprana de emergencias, articulándose con las diferentes instituciones y a la comunidad.
- **Cadena de mando y coordinación:** precisar claramente la estructura de mando, las corresponsabilidades de cada insti-

---

25. Secretaría de Gestión de Riesgos, *Manual del Comité de Gestión de Riesgos*. 2021, Dirección de Comunicación Social de la SGR

tución y los mecanismos de coordinación interinstitucional durante la emergencia.

- **Planes específicos de respuesta:** particular en la formulación de estrategias, tácticas y planes para cada tipo de emergencia, detallando las acciones a tomar en cada fase de la respuesta (planeación, respuesta, recuperación y rehabilitación).

- **Recursos disponibles:** identificar y determinar los recursos necesarios y de talento humano necesarios para la atención de la emergencia.

- **Comunicación y propagación de información:** constituir canales de comunicación efectivos para informar a la población sobre la situación de la emergencia, las medidas de seguridad y las instrucciones a seguir.

- **Capacitación y entrenamiento:** participar en capacitación constante del personal con las diferentes instituciones involucradas en la respuesta a emergencias, compartiendo conocimientos y habilidades para enfrentar los diferentes tipos de eventos adversos.

- **Evaluación y mejora continua:** realizar evaluaciones periódicas de los protocolos de respuesta, identificando áreas de mejora y realizando los ajustes necesarios para fortalecer su efectividad.<sup>26</sup>

---

26. Secretaría de Gestión de Riesgos, Manual del Comité de Gestión de Riesgos, 2021. Dirección de Comunicación Social de la SGR

## 4.2 *Colaboración con otras agencias de seguridad y servicios de emergencia*

La colaboración entre los Agentes Municipales y otras agencias de seguridad y servicios de emergencia en Ecuador es primordial para garantizar una respuesta efectiva ante escenarios de emergencia. A partir de los recursos proporcionados y las situaciones enfrentadas se puede destacar lo siguiente:

**a. Inundaciones:** activación de sistemas de alerta temprana, análisis de zonas de riesgo, con el fin de habilitar albergues temporales. Coordinación de la alcaldía para disponer de estos espacios.

**b. Terremotos:** Búsqueda y rescate de víctimas, evaluación de daños físicos de las estructuras, habilitación de refugios temporales. Coordinación con la alcaldía y entidades gubernamentales para asignación de espacios en buen estado, coordinación con entidades de salud para ofrecer primeros auxilios y atención médica.

**c. Incendios:** Activación de alarmas contra incendios y controlar multitudes. Coordinación con los bomberos para combatir del fuego, evacuación de personas y bienes, atención a víctimas, investigación de las causas del incendio.

**d. Accidentes de tránsito:** Control del tráfico vehicular. Coordinación con la Especialidad de la Policía Nacional para la investigación de las causas del accidente, remoción de vehículos y atención de heridos.

El éxito en la respuesta a estas situaciones depende fundamentalmente de la articulación entre los participantes en la situación, con el fin de establecer un enfoque coordinado para la respuesta a emergencias en el Cantón se deben establecer roles como:

**Agentes municipales:** deben estar capacitados para actuar como primer respondiente, con el fin de ofrecer información a la comunidad, ayudar en la evacuación de la comunidad, cuidado de bienes y enceres, resguardar el espacio del siniestro, controlar el tráfico vehicular, además de ofrecer articulación con a las demás instituciones en las actividades necesarias.

**Policía Nacional:** ser garante del orden público, cuidar a la comunidad y sus bienes, y colaborar en la investigación de las causas de la emergencia.

**Cuerpo de Bomberos:** encargado salvar vidas, frente a diferentes tipos de desastres, deben combatir incendios, inundaciones, deslizamientos, hundimientos y sequías realizar rescates de personas y bienes, ofrecer primeros auxilios y participar en la evacuación, así mismo en el análisis de daños.

**Secretaría de Gestión de Riesgos y Emergencias:** debe ser articulador en la respuesta a emergencias a nivel cantonal.<sup>27</sup>

**ECU 911:** es el Servicio Integrado de Seguridad del Ecuador, cuenta con una plataforma

---

27. ISDR, UNIRD. Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastres, 2009, Consultado en: [https://www.unisdr.org/files/7817\\_UNISDRTerminologySpanish.pdf](https://www.unisdr.org/files/7817_UNISDRTerminologySpanish.pdf)

tecnológica,\* con personal capacitado cumpliendo estándares técnicos y normativos este tiene un rol crucial en la articulación de respuestas ante las emergencias.

### 4.3 Planificación y realización de simulacros de emergencia

Los simulacros de emergencia son una herramienta fundamental para preparar a las instituciones y la comunidad del Cantón, con el fin de poder hacer frente a los eventos adversos de manera efectiva. En los Cantones del Ecuador, la coordinación y trabajo mancomunado entre Agentes Municipales, los Bomberos, la Policía Nacional y las entidades de salud es crucial para realizar simulacros exitosos que fortalezcan la respuesta ante emergencias, dicho esto, se da a conocer un Decálogo para planear y realizar simulacros de emergencia

**a. Definir objetivos claros:** establecer objetivos específicos para el simulacro (sobre cual evento se va a proceder con el simulacro) con el fin de evaluar la capacidad de respuesta, identificar áreas de mejora o entrenar a los participantes en procedimientos específicos.

**b. Seleccionar el escenario:** elegir un escenario realista y acorde a los riesgos potenciales según el evento elegido en el Cantón Samborondón, analizando contextos como desastres naturales, accidentes de tránsito o eventos de violencia.

---

\* <https://www.ecu911.gob.ec/>

**c. Conformar un equipo de trabajo:** crear un equipo de trabajo integrado por representantes del cuerpo de Agentes Municipales, los Bomberos, la Policía Nacional y las entidades de salud, asignando roles y responsabilidades a cada participante, que puedan entrenar juntos con el fin de generar destrezas en el campo de acción según el escenario que se presente

**d. Elaborar un guión detallado:** escribir un guion que detalle paso a paso el desarrollo del simulacro, incluyendo el actuar de este grupo de representantes mencionado previamente y donde se articule con los demás miembros de las instituciones detallando las acciones de cada cuerpo, la secuencia de eventos y las formas de comunicación.

**e. Designar un responsable de la evaluación:** designar un responsable de la capacitación y evaluación del simulacro, quien debe observar y documentar el desarrollo de esta actividad, identificando aciertos, desaciertos y áreas de mejora.

**f. Involucrar a la comunidad:** informar a la comunidad sobre el simulacro con anticipación, invitando a su colaboración y comprensión durante el desarrollo del mismo, recuden que este entrenamiento es para y por la comunidad y con el fin de minimizar riesgos.

**g. Simular condiciones reales:** es necesario replicar las condiciones reales (de la forma más real) de la emergencia, utilizando los recursos necesarios como humo artificial, ruido, sirenas y efectos especiales inclusive el estrés del personal, es decir crear un teatro de acciones.

**h. Evaluar y analizar los resultados:** una

vez finalizado el simulacro se debe realizar una evaluación profunda de los resultados, analizando y socializando lecciones aprendidas y fortaleciendo las áreas que requieren mayor entrenamiento y atención.

**i. Implementar acciones de mejora:** basándose en los datos obtenidos del simulacro, implementando acciones necesarias para mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias, (la practica hace que se minimicen errores) incluyendo la capacitación del personal, la actualización de protocolos y la adquisición de recursos para crear memoria repetitiva de respuesta.

**j. Documentar y compartir experiencias:** evidenciar el proceso de P.O.D.E.R (planeación, organización, direcciones, ejecución y retroalimentación) del simulacro, y socializar las experiencias con otras instituciones y comunidades para fortalecer la cultura de prevención y preparación ante emergencias.

“

No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos”.

*Albert Einstein*

# MANEJO DE CRISIS Y PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

81

Por **DAVID HERNÁNDEZ ROJAS**

## **Justificación**

**E**l Manejo de Crisis y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son cruciales para los Agentes Municipales de Samborondón, ya que están expuestos regularmente a eventos traumáticos, tanto en ellos, como en los miembros de la comunidad.

Están diseñados para reducir a corto y largo plazo la angustia inicial y promover el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento, para con ello minimizar el riesgo de desarrollar lesiones postraumáticas, fortaleciendo así su capacidad de resiliencia en situaciones de crisis.

## 5.1 Tipos de crisis

Es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para enfrentar la situación adversa que está viviendo, manejar adecuadamente sus emociones, enfocar su pensamiento y su conducta en resolver dicha circunstancia. Las situaciones de crisis dependen de la forma como cada individuo las perciba, las interprete, las afronte y les dé un significado.<sup>28</sup>

82 Antes de continuar se deben tener en cuenta las siguientes definiciones

• **Evento peligroso o incidente crítico:** acontecimiento estresante, interno o externo al mundo personal, que ocurre en el curso de la vida y que inicia una serie de reacciones ya sean predecibles o bien inesperadas y accidentales.<sup>29</sup>

• **Estado vulnerable:** una persona es vulnerable cuando tiene poca o nula capacidad de protegerse frente a un riesgo. La persona responde según sea su percepción del evento.<sup>30</sup>

• **Estado de crisis activo:** la persona se

28. Amalia Osorio Vigil, Primeros Auxilios Psicológicos, Desarrollo Humano Integral Ágape, Puebla, México. Consultado en: <https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios-psicologicos#:~:text=Una%20crisis%20es%20un%20estado,conducta%20en%20resolver%20el%20problema>

29. Consultada en: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-de-guadalajara/seminario-calidad-y-seguridad-en-la-atencion-medica/evento-adverso-e-incidente-critico/71886575>

30. *Acción contra el hambre*. Consultada en: <https://www.accioncontraelhambre.org/es/persona-vulnerable-significado>

encuentra en estado de desorganización, invadida de tensión emocional, su proceso homeostático se desequilibró. La duración será de 1 a 4 horas; puede experimentar *‘visión en túnel’*; exceso de actividad sin objetivo o inmovilización; alteraciones cognoscitivas, acompañado por preocupaciones o ideas distorsionadas por los eventos como la percepción de ser incapaz de superar los obstáculos problemas o eventos que experimenta. Posteriormente se llega a un periodo de reajuste gradual y resignificación, reforzando mecanismos de afrontamiento y adaptación.<sup>31</sup>

- **Agotamiento:** la persona pudo haber manejado efectivamente, y durante tiempo prolongado, la situación de crisis, pero llega a un punto de agotamiento en el cual no tiene más fuerza para afrontar la situación.<sup>32</sup>

- **Choque:** un cambio repentino en el entorno del personal provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita los mecanismos de enfrentamiento. Como no existe un aviso previo que permita al individuo asumir el impacto, cae en estado de choque emocional.<sup>33</sup>

Se pueden distinguir dos tipos de crisis principalmente:

**A. Circunstanciales:** están causadas por situaciones que ocurren de forma repentina o imprevista y representan un cambio para el que la persona no estaba preparada., como pueden

---

31. Primeros auxilios Psicológicos, Amalia Osorio Vigil, Desarrollo Humano Integral Ágape. Puebla, México

32. Ídem.

33. Ídem.

ser una ruptura de pareja, Enfermedades corporales, desempleo, ser víctima de un delito, la muerte de un ser querido, un accidente, violaciones o desastres naturales.

La crisis circunstancial tiene cinco características:<sup>34</sup>

- **Es repentina:** aparece de golpe.
- **Es inesperada:** no puede anticiparse.
- **Es urgente:** amenazan el bienestar físico o psicológico.
- **Masiva:** varias crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (ejemplo, desastres naturales).
- **Peligro y oportunidad:** la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.
- **De desarrollo o existenciales:** se refieren a aquellas tareas que se deben cumplir en la transición de una etapa de la vida a otra, que están implicadas en el proceso de desarrollo mismo de la persona. (Crisis de la pubertad y adolescencia, Crisis de la primera juventud, Crisis de la edad media de la vida, Crisis de la tercera edad).<sup>35</sup>

De otra parte es necesario comprender los síntomas que aparecen con más frecuentemente en las personas que atraviesan por una crisis son:

---

34. Fernández Márquez, Lourdes M<sup>a</sup>. *Modelo de Intervención en Crisis en busca de la Resiliencia Personal*, 2010.

35. *Un abordaje integrativo-existencial de las crisis vitales situacionales*, Revista Iationamericana de Psicología Existencial, Gaspar Segafredo, Centro Municipal Ramón Carrillo P 1-7

- Cambios en el comportamiento como agresión, impulsividad, hiperactividad, y actos vulgares.
- Cambios en el estado emocional con sentimientos de confusión, cansancio, agotamiento, culpa, desamparo, enajenación, ira, irritabilidad, miedo, tristeza, depresión, pesadillas, angustia, ansiedad, pánico, tensión mental, frustración, indecisión, incertidumbre, falta de confianza y sentimientos de inadecuación.
- Vulnerabilidad al llanto con explosiones de lágrimas, sudoración, palpitación, temblor.
- Dificultad para pensar, falta de concentración, pensamiento de ‘túnel’, dificultad para tomar decisiones e ideas o acciones autodestructivas.
- Síntomas físicos dados en enfermedades, dolores psicósomáticos, la falta de sueño insomnio u otros problemas del dormir. dolores de cabeza, indigestión, falta de apetito, etc.
- Desorganización del funcionamiento en las relaciones familiares, sociales y laborales.<sup>36</sup>

## 5.2 Preparación para situaciones de crisis

La preparación para situaciones de crisis para los Agentes Municipales es esencial para poder responder de manera efectiva y minimi-

---

36. SLAIKEU, Karl A. *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. Segunda Edición. Editorial Manual Moderno. Bogotá, Colombia. 1996.

zar el impacto negativo cuando surge una situación de emergencia.

El primer paso que deben realizar un Agente Municipal es realizar un análisis exhaustivo con el fin de identificar los posibles riesgos y amenazas en la comunidad. Esto puede incluir desastres naturales, incidentes tecnológicos, problemas de seguridad, crisis de reputación, entre otros, posterior a esto es necesario desarrollar planes de contingencia detallados que establezcan los pasos a seguir en caso de que se presente una situación de crisis. Estos planes deben incluir protocolos de comunicación, asignación de roles y responsabilidades, procedimientos de evacuación, entre otros.

Con el fin de seguir la preparación se debe formular esta pregunta ¿Cuáles son las fases de una crisis?

- **Fase 1: Evento desencadenante:** situación que se percibe como amenazante provoca estrés, respuesta de shock o negación.

- **Fase 2: Respuesta desorganizada:** comportamientos de confusión, angustia, intento por restablecerse.

- **Fase 3: Explosión:** pérdida de control de las emociones, pensamientos y comportamientos, conductas inapropiadas y/o destructivas.

- **Fase 4: Estabilización:** aceptación de situación, vulnerable a explosión.

- **Fase 5: Adaptación:** Conciliación entre el evento y la realidad actual, se toma el control de la situación se orienta hacia el futuro.<sup>37</sup>

Si las crisis no se afrontan correctamente y en un tiempo oportuno, se corre el riesgo que

la persona que experimentó dicho evento pueda padecer graves problemas psicológicos que lo lleven a:

- Baja autoestima.
- Depresión, ansiedad postraumática o estrés.
- Suicidio.
- Agresividad o violencia.
- Enfermedades físicas.
- Conflictos personales, sociales y laborales.
- Daños a la propiedad

### **5.3 Apoyo emocional a víctimas y testigos**

La atención comprende una serie de reglas y pautas que un Agente Mundial debe utilizar encaminado en atender a víctimas, con el objetivo de brindar una atención integral óptima para el bienestar de la población del cantón donde se realiza la intervención dicho esto, el primer contacto de las víctimas o testigos con las instituciones es fundamental.

Se debe procurar un ambiente en el que se sienta cómoda para estar en posibilidad de narrar los hechos, evitando en todo momento acciones u omisiones que puedan generarle una doble victimización,<sup>38</sup> es probable que la

---

37. Uniagustiniana, *Primeros Auxilios Psicológicos: Conoce lo que debes hacer*, Consultada en: <https://www.uniagustiniana.edu.co/noticias/primeros-auxilios-psicologicos-conoce-lo-que-debes-hacer>

38. Silva Oña, Diana Elizabeth. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Carrera de Psicología Clínica, *“Efectos emocionales relacionados con la protección de víctimas y testigos en los agentes de Policía Nacional del Programa de Protección a Víctimas y Testigos de la fiscalía Provincial de Pichincha”*, 2013, Quito.

persona llegue en estado de crisis, por lo que el Agente Municipal debe estar capacitado para contener la crisis y una vez estabilizada la persona, proporcionarle los servicios que requiere y las gestiones necesarias para contactar a los enlaces de cada institución: médico, psicológico, jurídico, acompañamiento, orientación o asistencia social.

En este contexto, el Agente debe comprender principios fundamentales para la atención de víctimas y testigos como son:

- **Celeridad:** la atención debe ser proporcionada de forma inmediata, rápida y oportuna.
- **Certeza:** respecto al impacto que ha generado el evento en la víctima o testigo y sus necesidades apremiantes.
- **Protección efectiva:** brindar atención integral, dando prioridad a la protección de los derechos humanos y a los derechos de la víctima o testigo.
- **Inmediación:** estar en contacto permanente y directo con la víctima o testigo.
- **Confidencialidad:** regir en todo momento la atención bajo el principio de estricta confidencialidad.

Proceso para la atención de víctimas y testigos está enmarcado en el Sistema Nacional de Protección y Asistencia a Víctimas, Testigos y Otros Participantes en el Proceso Penal (SPA-VT) creado por la Constitución de la República del Ecuador. La Fiscalía General del Estado dirige este sistema, aplicando enfoques de de-

rechos humanos, dignidad humana, no discriminación, interculturalidad, género y territorialidad.<sup>39</sup> Todo esto enmarcado en:

**A. Evento:** Violencia, Delito, Violación a derechos, accidente o desastre natural.

**B. Contacto con las instituciones:** Agente Municipal, Policía Nacional, Bomberos, Institución de salud y/o socorro, etc.

**C. Contención de la crisis:** Manejo e Intervención de la Crisis.

- **Intervención en crisis:** tiene por objeto contener el estado de crisis que presente la víctima, testigos y/o sus familiares, con la finalidad de que puedan estar en condiciones de tomar decisiones acerca de su situación inmediata, es por esto que el Agente Municipal debe, identificarse oficialmente, proporcionar a la víctima o testigo en todo momento un trato digno, confiable y respetuoso, establecer empatía con la persona, escucharla para entender sus necesidades y poderla auxiliar o ayudar a resolver la situación (como se mencionó en capítulo de resolución de conflictos), además debe proporcionar estabilización, emocional esperando que llegue la Policía Nacional.

Además los entes médicos del cantón deben recabar elementos del pasado inmediato, el presente y el futuro inmediato que condujeron al estado de crisis, identificar las soluciones alternativas que

---

39. Fiscalía de Ecuador. Consultada en: <https://www.fiscalia.gob.ec/proteccion-y-asistencia-a-victimas-testigos/>

puedan satisfacer necesidades inmediatas y futuras, informar a la víctima sobre la naturaleza del estrés postraumático, identificar y neutralizar la negación de la victimización, ayudar a tomar y a ejecutar una acción concreta y adecuada a la situación específica.

• **Decisión libre e informada:** el Agente Municipal, en articulación con las otras instituciones, debe apoyar la decisión libre e informada de la víctima para continuar con la atención psicológica que le permita reestructurar su estado natural y delegar el seguimiento para verificar el progreso.

Una vez estabilizada la persona, son importantes las decisiones que ésta deba tomar para resolver su situación a mediano plazo, como la aceptación de la condición de víctima o testigos, comprender las causas y soluciones frente a los acontecimientos que está viviendo y controlar el estrés postraumático.

**D. Atención Médica:** el Agente Municipal apoya el acompañamiento a la Policía Nacional con el fin de:

- Establecer contacto con la víctima y/o familiares.
- Entrevista para evaluación médica básica, previo consentimiento de la víctima o testigo.
- Detectar algún signo o síntoma de mal estado de salud.
- Contención de la crisis.
- Canalización.

- **Seguimiento:** llamadas a víctimas e institución a la que fue canalizada.

**E. Atención Jurídica:** el Agente Municipal en compañía de la Policía Nacional debe:

- Informar a la víctima o testigo sobre los derechos que tiene a su favor.
- Brindar asesoría y orientación acerca de las instituciones y los lugares a los cuales puede acudir para presentar la denuncia o la queja, recibir atención médica, atención psicológica u obtener servicios asistenciales.
- En caso de inobservancia de los derechos de la víctima o testigo, presentar inconformidad ante la institución
- Seguimiento a los casos presentados por denuncia o querrela.

Todas estas pautas deben ser seguidas, como lo menciona el programa, de atención a víctimas.<sup>40</sup>

## 5.4 Las técnicas de intervención y la importancia del autocuidado

Las causas de las crisis están referidas al evento precipitante al tipo de crisis y a la funcionalidad de las estrategias de afrontamiento desarrolladas por la persona.<sup>41</sup> Tienen que ver con:

40. Universidad Nacional Autónoma de México, Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Programa de Atención a Víctimas. Atención victimológica. Colección CNDH, Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2015

41. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, José Luis González de Rivera y Revuelta.

- La escala de valores.
- Las creencias.
- Historia personal y experiencias.
- La capacidad de resiliencia (pérdida y frustración).
- Homeostasis física, psíquica y social.
- Las redes de apoyo.
- Las estrategias de afrontamiento,

## 5.5 Intervención en situaciones de crisis de salud mental

Es la estrategia que se aplica en el momento de una crisis, su objetivo es ayudar a que la persona se recupere de este estado de trastorno y recobre la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel conductual y racional, logrando un equilibrio emocional para apoyar en la activación de los recursos de afrontamiento.

Esta intervención se brinda de acuerdo con el momento en el que se encuentre la persona luego de la situación de crisis, puede darse en primera y en segunda instancia; las diferencias entre una y otra consisten en el tiempo que se requiere, quién la está brindando, en dónde, el procedimiento y las metas propuestas en el momento de la intervención.

La intervención en crisis como se mencionó anteriormente se divide en:

- **Intervención en primera instancia:** que consiste en dar los primeros auxilios psicológicos y restablecer el afrontamiento inmediato ante la crisis que se está viviendo. (Enfermeros, Paramédicos, Brigadistas, Policías, Agentes, etc.)

- Su duración es de una sesión. (De minutos a horas).
- Se brinda ayuda para la estabilidad emocional y el desarrollo de estrategias de afrontamiento sanas y asertivas.
- Proporciona apoyo, facilita la expresión de sentimientos y emociones
- Motiva la búsqueda de soluciones a los problemas que se experimentan.
- Reduce el riesgo o peligro, ya que ante un suceso estresor puede generar situaciones violentas con agresiones hacia otros o a sí mismo.
- La intervención en segunda instancia consiste en brindar a las personas que lo requieren un proceso psicoterapéutico dirigido a ayudar a translaborar los sucesos traumáticos, es decir a integrarlos de manera adecuada a la trama de la vida, sin impacto traumático. (Psicólogos, Psicoterapeutas, Tanatólogos, Psiquiatras).
- Requiere de un acompañamiento del personal en salud que puede durar de una (1) a seis (6) semanas.
- El proceso se encamina a la resolución de la crisis y a adquirir el dominio cognitivo del incidente de la crisis.

En ella se analizan los aspectos conductuales, afectivos, somáticos, interpersonales y cognitivos.<sup>42</sup>

---

42. Osorio Vigil, Amalia. Primeros Auxilios Psicológicos, Desarrollo Humano Integral Ágape. Puebla, México. Consultada en: <https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios- psicologicos#:~:text=Una%20crisis%20es%20un%20estado, conducta%20en%20resolver%20el%20problema>

## ¿Cuáles son las medidas inmediatas en el manejo de una crisis que se debe tener en cuenta?

- **Verificar y Evaluar:** el Agente Municipal al llegar al lugar del incidente analizar el alcance y las consecuencias que este puede tener, para que de esta manera evaluar las acciones inmediatas que se deberían aplicar.

- **Contener:** consiste en que la población del cantón no se salga de control y se puedan poner en riesgo la vida de las personas y el personal que interviene en la crisis.

- **Aislar:** se trata de cercar el lugar donde ocurre la crisis, interrumpiendo cualquier contacto entre las personas y la amenaza o situación.

- **Evacuar:** la conforman las diferentes medidas para movilizar a las personas cercanas del lugar donde se desarrolla la crisis, con el fin de no poner vidas en riesgo. Esto lo hace la Policía Nacional y el rol del Agente Municipal es resguardar el espacio para la evacuación efectiva

- **Negociar:** como se mencionó en el módulo 2, este es un proceso de comunicación entre las personas que intervienen en una crisis con el fin de lograr su resolución.

- **Resolver:** cese del factor de origen de la situación de crisis, por medio de la aplicación de alguna medida basada en el enfoque comunitario.

Con el fin de poder comprender de manera integral el manejo de la crisis, se hace necesario comprender los primeros Auxilios Psicoló-

gicos (PAP), lo cual se puede definir como *“una intervención inicial como parte de la respuesta ante emergencias y desastres con el objetivo de promover la seguridad, estabilizar a los sobrevivientes, reducir los síntomas de estrés y conectarlos con quienes pueden proporcionarles ayuda y recursos útiles”*.<sup>43</sup>

Ahora bien, continuando con este aspecto deben definirse los objetivos de los PAP.

- Brindar alivio emocional inmediato.
- Reducir el nivel de estrés producido por la noticia o el evento traumático.
- Potenciar las estrategias de afrontamiento y adaptación de las personas afectadas.
- Conectar a las personas, para ayudar a sentirse apoyados, arropados y percibir solidaridad de otras personas.
- Fomentar la autonomía de las personas afectadas, tomar decisiones, aunque sean pequeñas, permitirá percepción de control.
- Prevenir desarrollo de psicopatología.<sup>44</sup>

Ahora bien, debe continuarse con el proceso de aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos.

---

43. Universidad Europea. Consultada en: <https://universidadeuropea.com/blog/primeros-auxilios-psicologicos/#:~:text=Los%20primeros%20auxilios%20psicol%C3%B3gicos%20son,proporcionarles%20ayuda%20y%20recursos%20%C3%BAtiles.>

44. Uniagustiniana, Primeros Auxilios Psicológicos: Conoce lo que debes hacer, Consultada en: <https://www.uniagustiniana.edu.co/noticias/primeros-auxilios-psicologicos-conoce-lo-que-debes-hacer>

• **Evalúe aplicabilidad:** no todas las personas que experimentan una crisis van a necesitar PAP. Es muy importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como comunicar que usted estará disponible para ofrecer ayuda si la necesita más adelante. No olvide observar si la persona se encuentra en una situación de emergencia psiquiátrica, pues en ese caso, la aplicación y los resultados de este protocolo pueden ser ineficaces.

• **Identifíquese:** es fundamental compartir con el afectado su nombre, su institución y las razones de su presencia en ese lugar. Esto creará un ambiente de seguridad para la persona, facilitando la aplicación de los PAP. Así como es necesaria su presentación, también lo es conocer el nombre y datos generales acerca del afectado en el lugar de la emergencia o desastre (ej. Quién es, qué estaba haciendo allí, quién lo acompaña, etc.).

• **Contacto:** supone la capacidad del Agente Municipal para ‘sintonizarse’ con la situación de la persona en crisis. Esta fase alude a la habilidad para establecer un clima mínimo de confianza que favorezca la conversación:

- Invitar a la persona a hablar, escuchar los hechos y sentimientos.
- Sintetizar y reflejar los hechos y sentimientos.
- Ofrecer estrategias que permitan a la persona en crisis, ganar control o calma.

• **Examinar dimensiones del problema:** consiste en el esfuerzo deliberado del Agente Municipal por comprender de un modo claro

las características del problema o los problemas que han generado la situación crítica de la persona:

- Indagar acerca del pasado inmediato.
- Indagar acerca del presente.
- Indagar acerca del incidente que precipitó la crisis.
- Indagar acerca de los recursos personales (internos).
- Indagar acerca de los recursos sociales (externos).
- Indagar acerca de la posibilidad de mortalidad y morbilidad.

• **Analizar posibles soluciones:** Consiste en realizar un análisis cuidadoso de las posibles soluciones para las necesidades inmediatas o posteriores y generar compromisos para que la persona en crisis tome decisiones y actúe en búsqueda de la solución:

- Preguntar por lo que la persona ha intentado hacer para solucionar el problema.
- Examinar qué puede o podría hacer y proponerse nuevas alternativas.

• **Llamar a una persona que acompañe a la persona en crisis:** Informar sobre la condición emocional de la persona y del trato que debe recibir.<sup>45</sup>

---

45. Paula Cortés Montenegro Rodrigo, Figueroa Cabello, Pontificia Universidad Católica de Chile), Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos En crisis individuales y colectivas



# CONCIENCIA TURÍSTICA

“

La sociedad actual se enfrenta a un déficit de tolerancia. El turismo une a las personas, nos ayuda a abrir la mente y el corazón”.

*Taleb Rifa*

# CONCIENCIA TURÍSTICA Y PATRIMONIO CULTURAL

101

Por **DAVID HERNÁNDEZ ROJAS**

## **Justificación**

**L**a Conciencia Turística y el Patrimonio Cultural de la región son esenciales, ya que cualquier ciudad es un potencial destino turístico lo cual genera diferentes escenarios en los que se desarrolla la actividad turística, permitiendo con ello beneficios económicos, la ocupación de nuevos puestos de trabajo alrededor del turístico y, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.

Por consiguiente, para los Agentes Municipales del Cantón, es primordial la comprensión de los diferentes elementos que constituyen la Conciencia Turística y el Patrimonio Cultural.

Así mismo, es indispensable interiorizar el papel que guardan en la protección y promoción de estos activos turísticos y culturales que son propios de la identidad de su país.

## 6.1 Importancia del turismo en la economía local.

Uno de los factores más importantes para el desarrollo económico y social de una región es turismo ya que se ha convertido en una de las más grandes industrias a nivel mundial, entendemos como turismo a un *“fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios, esas personas se denominan viajeros (turistas, excursionistas, residentes o no residentes) y abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”*.<sup>46</sup>

**¿Qué es un turista?** Un turista es una persona que viaja hacia un determinado sitio, generalmente lejano y de forma temporal (24 horas y no más de seis meses en el lugar de destino), para realizar actividades relacionadas con el sector turismo, las cuales pueden ser de carácter recreativo, cultural, médico, gastronómico, científico, ecológico, arqueológico, religioso, etc.<sup>47</sup>

46. Dirección de ONU Turismo, Organismo especializado de las Naciones Unidas - Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo - RIET 2008, Glosario de términos de turismo, Consultada en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#R>

47. Panosso, A., Lohman, G. (2012). Epistemología del turismo. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas (página. 27-28). México: Trillas.

De esta manera, las actividades que se desarrollan alrededor del sector turismo son múltiples y las desarrollan tanto personas naturales como jurídicas, que se dedican a la prestación remunerada de uno o más de los servicios turísticos (alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento, agenciamiento turístico, transporte turístico, organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones, centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes, guianza turística, centros de turismo comunitario, parques temáticos y atracciones estables, balnearios, termas y centros de recreación turística).

De todos esos, la Guardia Municipal debe estar atenta con el fin de la preservación de la seguridad, y los prestadores de estos están obligados a obtener el debido Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento.<sup>48</sup>

El turismo tiene un impacto significativo en la economía, genera empleo, impulsa la inversión en infraestructura y servicios, y contribuye al desarrollo de la cultura y la identidad de las comunidades locales, Por ello, el turismo no es solo una actividad de viajar a un lugar diferente al del entorno habitual, sino que es un sistema que hace parte de sector terciario de la economía a nivel mundial, conocido como el 'Sector de los servicios', donde interactúan y se vinculan dinámicamente 6 elementos que lo constituyen, los cuales buscan un objetivo

---

48. Turismo. Consultado e: <https://www.turismo.gob.ec/>

en común que es generar una experiencia inolvidable en los visitantes o turistas:

**A. Atractivos turísticos:** Son lugares que despiertan el interés del turista gracias a sus características tangibles y/o intangibles, motivándolo a viajar a él, estos atractivos se dividen en destinos naturales (parques, desiertos, playas, etc.) y destinos culturales (gastronomía, folclor, arquitectura y sitios históricos).

**B. Superestructura:** Esta constituida por las diferentes organizaciones de carácter público y privado que representan a los prestadores de servicios de los sectores relacionados al turismo, las cuales generan políticas, velan por intereses propios de sus agremiados, desarrollan proyectos y fomentan la inversión.

**C. Infraestructura:** Esta compuesta por el conjunto de elementos, dotaciones, redes de agua potable, telefonía, vías de comunicación (marítima, terrestre y aérea), etc., indispensables para que el viajero pueda trasladarse dentro y fuera del destino turístico.

**D. Servicios:** Entre ellos contamos con los servicios básicos como hoteles, agencias de viajes y restaurantes y los servicios complementarios como los bancos, las casas de cambio o las gasolineras.

**E. Demanda (visitante o turista):** Es quien consume el servicio utiliza y/o se ve beneficiado de lo que el destino tiene para ofrecer y es el eje para la generación de estrategias para la satisfacción de sus necesidades y la generación de una excelente experiencia

**F. La comunidad receptora:** Son los residentes locales que de manera directa o indi-

recta tienen contacto con el visitante o turista. Para alcanzar una real Conciencia Turística e identificación con la importancia del Patrimonio Cultural se debe interiorizar la gran relevancia que tiene el turismo en el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el desarrollo de la región.

Lo anterior es impactado positivamente en los escenarios económicos, socioculturales y el entorno natural de donde se desarrolla.<sup>49</sup>

**a. Impactos Económicos:**

- Generación de renta sostenible
- Creación de empleo directo e indirecto
- Mayor control sobre precios de los servicios y productos turísticos
- Gran potencial para atraer inversiones
- Diversificación económica
- Establecimiento de infraestructuras
- Ingreso de divisas
- Sustitución de exportaciones tradicionales

**b. Impactos Socioculturales:**

- Mejora de la calidad de vida.
- Estímulo del interés de la comunidad local por la cultura propina, tradiciones, costumbres y patrimonio histórico.
- Rehabilitación y preservación de monumentos, lugares históricos, folklore, artesanía, tradiciones, etc.
- Intercambios culturales entre visitantes, turistas y residentes.

---

49. Ceupe. Consultada en: <https://www.ceupe.com/blog/impactos-positivos-del-turismo.html>

### **c. Impactos sobre el entorno natural:**

- Rentabilización de recursos naturales
- Estímulo para la conservación y mejora del entorno.
- Creación de áreas naturales protegidas y preservación de lugares con interés turístico.
- Introducción de medidas de planificación y gestión
- Sensibilización tanto de las comunidades locales como de los turistas y visitantes.

Para garantizar que el sector turístico que se desarrolla en la región sea atractivo a nivel nacional e internacional y sostenible económica, social y ambientalmente, se requiere que los Agentes Municipales del Cantón, brinden una atención y protección efectiva a todos los visitantes y turistas, respondiendo a sus necesidades de información y seguridad, para con ello generar una excelente experiencia durante su permanencia en el Cantón.

En el ámbito internacional existe una serie de derechos y deberes que tienen los visitantes y turistas, los cuales deben ser conocidos y ser sujetos de acciones para garantizar su cumplimiento, entre ellos:

#### **A. Derechos del visitante o turista:**

- Atención personalizada. Trato respetuoso y cálido.
- Manifestar y presentar formalmente sus inquietudes, quejas y sugerencias, peticiones, denuncias y felicitaciones ante los prestadores de servicios turísticos y ante las autoridades judiciales o administrativas.

- No ser sujeto de discriminación en las actividades turísticas, especialmente en los que se refiere a tarifas y tasas por cualquier servicio.
- Recibir información clara, completa, veraz, transparente, oportuna, idónea, comprensible, precisa y suficiente sobre precios, modalidad de pago, beneficios, descuentos, cobertura, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final.
- Saber las condiciones de su reserva, obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados y políticas de cancelación y deducciones o penalidades por no utilizar los servicios contratados.
- Conocer las medidas de salud, preventivas y de seguridad que deben cumplirse para disfrutar del servicio contratado y las restricciones a las que pueda verse sometido el servicio turístico.
- Que se le brinde la información del manejo de los recursos naturales (fauna y flora), socioculturales y económicos de los sitios de interés turístico.
- Conocer acerca de la responsabilidad y el compromiso con la gestión sostenible en los aspectos ambiental, cultural (protección del patrimonio cultural y natural), y social (rechazo de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, rechazo del trabajo infantil y apoyo a la no discriminación de ningún tipo).
- Adquirir una póliza de seguro de viaje.
- Elegir libremente los bienes y servicios.
- Ser informado sobre las novedades en el servicio adquirido referentes a cambios en la programación del servicio o cualquier eventualidad.
- Recibir protección contra publicidad enga-

ñosa o que induzca al error sobre precios, calidad o cobertura del servicio turístico ofrecido.

- A que se le brinden los servicios contratados en las condiciones en la que le fueron ofrecidos.

- Recibir un comprobante que especifique y describa los servicios contratados o productos adquiridos.

- Disfrutar con seguridad de los sitios de interés turístico y que no se le cause un daño material.

- Evaluar los servicios recibidos a través de encuesta de satisfacción.

### ***B. Deberes del visitante o turista:***

- Informarse con de las características, precios, formas de pago y calidad de los servicios y productos antes de adquirirlos, así como de las condiciones de sus reservas, los itinerarios, la duración de la estadía, sus obligaciones, las medidas de salud preventivas para utilizar los servicios, las políticas de cancelación y no presentación a recibir los servicios turísticos contratados.

- Suministrar información clara, veraz y completa.

- Obrar de buena fe frente a los prestadores de servicios, a los proveedores y a las autoridades.

- Cumplir con el horario de salida de las actividades turísticas e itinerario programados.

- Brindar un buen trato al personal que atiende.

- Cuidar y hacer uso racional de los recursos brindados.

- Pagar en su totalidad el valor de los gastos turísticos.
- Tener pasaporte o visa turística vigente y documento de identidad, cuando se trate de un plan internacional.
- En caso de menores de edad en actividades turísticas, presentar constancia de permiso o autorización de padres o persona responsable del menor.
- Contar con las vacunas exigidas por el país o sitio turístico que se irá a visitar.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de los diferentes destinos turísticos a visitar.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del destino turístico.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los clientes que hacen uso del servicio turístico o del mismo destino turístico.
- Debe cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de los productos consumidos.
- Asumir las consecuencias legales en caso de faltar o incumplir con la normatividad del destino turístico.
- No participar o desarrollar actividades relacionadas con la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, el trabajo infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Respetar las señalizaciones de prevención indicada en las instalaciones de los hoteles y sitios a visitar.
- Seguir las instrucciones que suministre el productor o proveedor para el uso adecuado,

consumo, conservación de los bienes o servicios que adquiriera.

*“Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista o quien haga sus veces y tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador”.*<sup>50</sup>

Igualmente, para garantizar la atención y protección del turista existen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- Amonestación escrita
- Ubicación en la lista de empresarios incumplidos.
- Multas
- Clausura

### **6.1.2 Delitos contra la seguridad pública relacionados con el turismo**

Por encontrarse el visitante o turista en interacción directa con la población del Cantón, puede estar sujeto a ser víctima de actuaciones delictivas que van en contra de su seguridad, vida y bienes, por ello es muy importante que el Agente Municipal guarde especial cuidado y observancia a prevenir y protegerlo en casos que atenen contra la integridad física:<sup>51</sup>

- Tráfico ilegal de emigrantes
- Delitos contra la libertad individual

50. Ley 97: Ley de Turismo, – Artículos 46 y 52.

51. Libro Segundo del Código Penal del Ecuador, Capítulo XI, Título V, Artículos 440-A y 440-B

- Delitos contra la vida
- Lesiones
- Abandono de personas
- Delitos sexuales
- Atentado contra el pudor, de la violación y del estupro
- Delitos de proxenetismo y corrupción de menores.

Además, por delitos contra el patrimonio económico:

- Rapto
- Hurto
- Extorsión
- Estafas y otras defraudaciones

Por tal razón es necesario que el Agente Municipal deba articularse con la Policía Nacional para poder prevenir estos delitos y mejorar la percepción de seguridad

## **6.2 Conocimiento de los patrimonios cultural y natural**

El patrimonio cultural corresponde a lo que se ha identificado como elementos representativos de la diversidad cultural del país, provenientes de las culturas: mestiza, grupos indígenas, pueblos afrodescendientes y montubios.<sup>52</sup>

---

52. Los montubios son campesinos mestizos que viven en las zonas costeras y subtropicales del Ecuador. Son un pueblo con una identidad cultural propia y su principal actividad económica es la agricultura, la ganadería, la explotación de bosques y la artesanía. Sus cultivos incluyen banano, café, cacao y arroz, y su artesanía se realiza con paja toquilla, tagua y otras fibras naturales. También se dedican a la pesca de agua dulce.

Los criterios usados para la identificación de estos parten de entender que el patrimonio cultural, entendido como *“la representación simbólica de los valores culturales de distintos colectivos, en los que se reconoce la diversidad y la heterogeneidad que expresan la creatividad humana, constituyéndose en el sustrato de las identidades de los pueblos”*.<sup>53</sup>

El patrimonio cultural es importante porque transmite distintos valores, mensajes (históricos, artísticos, estéticos, políticos, religiosos, sociales, espirituales, naturales, simbólicos, etc.) que contribuyen a darle valor a la vida de las personas. Representa la identidad de una sociedad, el vehículo para entender la diversidad de los pueblos y desarrollar una política para la paz y la comprensión mutua. Porque es único es irremplazable. Porque es tuyo, es mío, es nuestro y debemos conocerlo, preservarlo y salvaguardarlo.

El Patrimonio Cultural está compuesto por un gran número de bienes materiales e inmateriales como lo son las lenguas, formas de expresión, tradición oral y diversas manifestaciones y creaciones culturales, incluyendo las de carácter ritual, festivo y productivo, también hace parte de este grupo las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico entre otros.

---

53. *Agenda sectorial* Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009-2010. Pág. 46.

También hacen parte del patrimonio los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico, para terminar las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas también deben ser incluidas en este apartado.<sup>54</sup>

Para un mejor entendimiento de los bienes materiales e inmateriales que se denominan Patrimonio Cultural, se presenta la clasificación que brinda el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural en su *Guía de bienes culturales del Ecuador*.

**Patrimonio Inmueble:** está constituido por obras o producciones humanas, que no pueden ser trasladadas de un lugar a otro y que encierran características y valores particulares a través de los cuales es posible interpretar las formas de pensar, de ser y de hacer de las sociedades a lo largo del tiempo.

En esta categoría se ubican los pueblos y ciudades, parques, plazas, caminos, vías y puentes y, las arquitecturas: civil, religiosa, militar, monumental, moderna y vernácula; los cementerios, haciendas, y molinos, que provienen de diversos momentos de la historia, desde la época colonial hasta nuestros días y que, desde sus características estéticas, tecnológicas, constructivas, de autenticidad, valoración social y testimonial, constituyen los conjuntos y paisajes construidos.<sup>55</sup>

---

54. *Constitución Política del Ecuador*, Artículo 379.

55. Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, *Guía de bienes culturales del Ecuador* página 38, Quito, 2011.

**Patrimonio Mueble:** son la evidencia material del proceso de evolución de los pueblos y su entorno y la expresión artística, social, económica y cultural de un período histórico y un ámbito geográfico determinados. Se los llama así porque pueden ser movilizados.

Entre ellos se identifican: armamento, carpintería, documentos relevantes, equipo industrial, equipo urbano, escultura, filatelia, instrumentos científicos, instrumentos musicales, metalurgia, mobiliario utilitario, decoración mural, numismática, orfebrería, piedra tallada, pintura de caballete, retablo, textil, vitrales, yesería, medios de transporte, lapidaria, etcétera.<sup>56</sup>

**Patrimonio Arqueológico:** comprende los vestigios más antiguos (lugares u objetos) dejados por antiguas civilizaciones que ocuparon el actual Ecuador. Pueden encontrarse sueltos o agrupados y corresponder a un asentamiento simple o complejo. Estas evidencias dan cuenta de la vida de los grupos, así como de sus estructuras habitacionales, centros ceremoniales y administrativos.

Se registran además otros como aldeas, caseríos, residencias aisladas o emplazamientos estacionales: campamentos orientados a diferentes microambientes en donde se aprovechaban recursos específicos. Los bienes arqueológicos pueden encontrarse en la superficie, enterrados o bajo las aguas.<sup>57</sup>

---

56. Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Guía de bienes culturales del Ecuador página 47, Quito, 2011

57. Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Guía de bienes culturales del Ecuador página 53, Quito, 2011.

**Patrimonio Inmaterial:** constituye “los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural...”. Se transmiten de generación en generación y son recreados constantemente por las comunidades en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, transfiriendo un sentimiento de identidad y continuidad, lo que contribuye a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana.

Se manifiesta en tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del patrimonio; las artes del espectáculo; los usos sociales, rituales y actos festivos; los conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo; y las técnicas artesanales tradicionales. En nuestro país, existen 10 bienes inmateriales declarados patrimonio nacional, y 11 lenguas nativas reconocidas, entre ellas, la lengua zápara, que es Patrimonio Mundial (2001).<sup>58</sup>

**Patrimonio Documental:** tienen el objetivo de registrar, transmitir y conservar, a lo largo del tiempo, información de las actividades realizadas por las personas o instituciones públicas o privadas, en un lugar y fechas determinadas.

Estos testimonios se encuentran registrados en diversos tipos de soportes, entre ellos

---

58. Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Guía de bienes culturales del Ecuador página 62, Quito, 2011.

están los manuscritos, libros antiguos y modernos, revistas, fotografías, placas de vidrio, daguerrotipos, albúminas, discos de pizarra y acetato, instrumentos musicales, partituras, casetes de audio, cintas de video y cinematográficas, que se encuentran en archivos, bibliotecas, fototecas, musicotecas y cinematecas públicas o privadas.

Ejemplo de lo anterior se encuentra entre las parroquias eclesiásticas más antiguas de la provincia del Guayas, de Samborondón (1777), conducida por la orden mercedaria, que se extendió hacia las zonas más recónditas de la antigua provincia de Guayaquil.<sup>59</sup>

De otra parte, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), el Patrimonio Natural es el conjunto de bienes y riquezas naturales, o ambientales, en cada una de sus regiones, Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos, que la sociedad ha heredado de sus antecesores, a los que se les concede un valor excepcional y cumplen uno o más de los siguientes requisitos:

- Presencia de fenómenos naturales o excepcional belleza natural e importancia estética, presencia de formaciones geológicas o fisiográficas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, formaciones de áreas naturales con un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o conservación, formaciones de

---

59. Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Guía de bienes culturales del Ecuador. Página 71, Quito, 2011.

áreas que resultan ejemplos representativos de etapas de la historia de la Tierra, formaciones de áreas que resultan ejemplos de procesos ecológicos y biológicos ocurridos en el transcurso de la evolución de los ecosistemas.<sup>60</sup>

### 6.3 Sensibilización sobre la conservación del patrimonio

El marco legal del Sector Turismo comprende una serie de leyes y reglamentos que norman la actividad, tanto a las dependencias de la administración pública, como a los prestadores de servicios; así como la forma en que interactúan entre ellos y la coordinación entre los distintos niveles de gobierno estatal y municipal.

Igualmente, buscan proteger al turista, fomentar la conciencia turística, coordinar los diferentes actores de la industria del turismo y garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos, entre estas normas:

- **Ley de Turismo:** el objeto es determinar el marco legal que rige para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.<sup>61</sup>

- **Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo:** cuyo objeto es el fortalecimiento

---

60. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Patrimonio. Sostenibilidad del Patrimonio. Disponible en: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf>

61. Ley 97: Ley de Turismo, artículos 1 al 4.

de las actividades turísticas, en el ámbito público y privado, así como en todo el territorio nacional del Ecuador, donde se agrupan todos los sujetos que son las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras que residan y/o realicen actividades turísticas en el país, que cuenten con el registro de turismo.<sup>62</sup>

Durante la última década, los países latinoamericanos han sufrido un considerable aumento de la destrucción de su patrimonio cultural y natural a causa de saqueo organizado, el tráfico ilícito y la venta de bienes culturales, flora o fauna y la destrucción de espacios naturales, que forman parte integral del patrimonio, riqueza natural, historia e identidad del país víctima de este flagelo.

Por tal motivo en el Ecuador, según lo dispuesto en el Libro Segundo del Código Penal del Ecuador, Capítulo VII, Título V, Artículos 415 A y 415 B / Capítulo X, Título V, Artículos 437 F, 437 G, 437 H, encontramos que son delitos contra el Patrimonio Cultural y Natural:

### **6.3.1. Delitos relacionados con la conservación del Patrimonio Cultural**

- La destrucción o daño de bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural contemplan una pena de prisión entre uno a tres años, sin perjuicio de las indemnizaciones, reconstrucción, restauración o restitución del bien.

---

62. Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa y Consultas, Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo, artículos 1 al 4.

- Los daños en un archivo, registro, museo, biblioteca, yacimientos arqueológicos, imponen una pena de prisión entre tres meses a un año.

- El tráfico, comercio o sacar fuera del país piezas u objetos arqueológicos, bienes de interés histórico o pertenecientes al Patrimonio Cultural, con una pena de prisión entre tres meses a un año.

### **6.3.2 Delitos relacionados con la conservación del Patrimonio Natural (Ambiente)**

- La caza, captura, recolección, extracción o comercialización de especies de flora o fauna que estén legalmente protegidas, con una pena de prisión entre tres meses a un año.

- Destrucción, quema, daño o tala, en todo o en parte, bosques u otras formaciones vegetales, naturales o cultivadas, que estén legalmente protegidas, con una pena de prisión entre tres meses a un año.

### **6.3.3. ¿Cuál es el rol del Agente Municipal del Cantón en cuanto a la conciencia turística y la conservación del Patrimonio Cultural y Natural?**

El Agente Municipal del Cantón juega un papel esencial en fortalecimiento de la conciencia turística y la conservación del Patrimonio Cultural y Natural, ya que son responsables de la ejecución operativa cantonal en materia de prevención, disuasión, vigilancia y control del espacio, siendo actores principales en la generación de una conciencia y compromiso de la comunidad para denunciar manifestaciones delictivas que vayan en contra de la protección del patrimonio cultural y natural.<sup>63</sup>

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativa legal vigente dentro de su jurisdicción y competencia

- Brindar información y orientación al turista nacional y extranjero, generando una cobertura que permita a la vez satisfacer las necesidades de seguridad.

- Promover y rescatar valores, tradiciones, sentido de pertenencia y respeto por el patrimonio cultural del país.

- Canalizar las quejas de los turistas.

- Ejecutar campañas para sensibilizar sobre la importancia de conservar los sitios y patrimonios culturales y naturales.

- Desarrollar procedimientos de control encaminados a la seguridad y cuidado del patrimonio arqueológico, religioso y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional y prevenir el hurto y tráfico de estas piezas.

- Fomentar la seguridad ciudadana y la conciencia para el cuidado y disfrute de las playas o riberas, sin afectar los recursos naturales, sensibilizando a prestadores de servicios turísticos en el manejo de residuos.

- Adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos y culturales que conforman la oferta turística.

- Mitigar la venta y consumo de sustancias

---

63. *Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público del Ecuador* (COESCOP) Artículos 268 y 269 y Responsabilidades del Agente. Consultado en: <https://seguraep.gob.ec/index.php/responsabilidades-del-agente>

psicoactivas, dirigida a los turistas y los prestadores de servicios turísticos.

- Realizar actividades de difusión sobre las medidas de seguridad que deben ser observadas para realizar actividades turísticas.

- Aplicar los controles pertinentes al transporte terrestre especial y los arrendadores de vehículos,

- Ejecutar las órdenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público.

- Velar por el ordenamiento y control del espacio público en los sectores turísticos.

- Controlar en coordinación con el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades ambientales la contaminación ambiental en su respectivo cantón o distrito metropolitano, en el marco de la política nacional ambiental.

- Brindar apoyo con otras Instituciones en la seguridad de parques, malecones, mercados, eventos de concentración masiva, en eventos como ferias, conciertos, teatros al aire libre, etc.;

- Participar en la logística para la seguridad y la asistencia humanitaria frente a eventos peligrosos que puedan materializarse.



# DERECHOS HUMANOS

“

Privar a las personas de sus derechos humanos es poner en tela de juicio su propia humanidad”.

*Nelson Mandela*

# DERECHOS HUMANOS Y ÉTICA POLICIAL

125

Por **CARMEN PEÑA VISBAL**

## Justificación

**C**uando hay referencia a los Derechos Humanos se entiende que son aquellos que competen a todas las personas, sin discriminación alguna. No hay diferencia por razones de sexo, raza, religión o política. Naciones Unidas define los derechos humanos como *“derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos”*.<sup>64</sup>

Tres años después de finalizada la Segunda

Guerra Mundial, el diez de diciembre de 1948, mediante la expedición de la Resolución 217 A (III), la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos “*como un ideal común para todos los pueblos y naciones. Estableció, por primera vez, derechos humanos fundamentales que deben protegerse universalmente*”.<sup>65</sup>

En 1976 entró en vigencia -diez años después de haber sido suscrito- el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,<sup>66</sup> mediante el cual se busca promover y proteger: **a.** El derecho a trabajar en condiciones justas y favorables; **b.** El derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental; **c.** El derecho a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico.

Ese mismo año entró en vigencia el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que en su artículo primero, inciso uno, decreta: “*Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a*

---

64. Naciones Unidas. *¿Qué son los derechos humanos?* Consultado en: <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20derechos%20humanos,religi%C3%B3n%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3n>

65. Idem

66. Naciones Unidas. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales fue adoptado y abierto a la firma, ratificado por la Asamblea General de Naciones Unidas mediante Resolución 2200 A (XXI), el 16 de diciembre de 1966. Entró en vigor el tres de enero de 1976. Consultado en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf)

garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”.<sup>67</sup> Y, en su artículo tres establece que los Estados Partes “se comprometen a garantizar a hombres y mujeres la igualdad en el goce de todos los derechos civiles y políticos”.<sup>68</sup>

Este pacto regula derechos esenciales, como “la libertad de movimiento; la igualdad ante la ley; el derecho a un juicio justo y a la presunción de inocencia; la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; la libertad de opinión y de expresión; la reunión pacífica; la libertad de asociación; la participación en asuntos públicos y elecciones; y la protección de los derechos de las minorías”.<sup>69</sup>

Y, también importante. prohíbe “la privación de la vida; la tortura, las penas o los tratos crueles o degradantes; la esclavitud y el trabajo forzoso; la detención o prisión arbitraria; las injerencias arbitrarias en la vida privada; la propaganda en favor de la guerra; la discriminación y la apología del odio racial o religioso”.<sup>70</sup>

Es decir, el respeto por los derechos humano implica, la mayoría de las veces, en acciones y

---

67. Naciones Unidas. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Consultado en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf)

68. Ídem

69. Ídem.

70. Ídem.

ejercicio de libertades; y por otras, la prohibición de conductas.

## 7.1 Los Derechos Humanos

Son treinta los derechos regulados por las disposiciones de Naciones Unidas, aplicables a todas las personas. Martin Luther King -inmolado líder afroamericano y activista por los derechos civiles- instaba a respetar los derechos humanos: *“Comprométete con la noble lucha por los derechos humanos. Harás una mejor persona de ti mismo, una gran nación de tu país y un mejor mundo para vivir”*.<sup>71</sup>

En ese mismo sentido se expresó el líder espiritual Dalai Lama: *“Todos los seres humanos, sea cual sea su cultura o pasado histórico, sufren cuando son intimidados, encarcelados o torturados. Debemos, por tanto, insistir en un consenso global, no solo por la necesidad de respetar los derechos humanos en todo el mundo, sino también por la definición de esos derechos, porque es inherente en todos los seres humanos anhelar la libertad, igualdad y dignidad”*.<sup>72</sup>

### 7.1.1 Libres e Iguales

La consigna de Naciones Unidas es, podría decirse, elemental: todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos. El artículo 1 de la Declaración Univer-

---

71. CNDH México. Martin Luther King. Consultado en: <https://www.cndh.org.mx/index.php/noticia/nace-martin-luther-king-defensor-de-los-derechos-civiles-y-ganador-del-premio-nobel-de-la>

72. Amnistía Internacional. Dalai Lama. Consultado en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/citas-inspiradoras-sobre-derechos-humanos/>

sal de Derechos Humanos establece: *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”*.<sup>73</sup>

Hoy, *‘Libres e iguales’* es el lema de la campaña de la ONU contra la homofobia y la transfobia que comenzó en 2013. António Guterres, secretario general de la ONU, ha afirmado que el objetivo es *“construir un mundo donde nadie tiene que temer por su orientación sexual o identidad de género”*.<sup>74</sup>

Guterres (2019) considera que *“No hay país ni comunidad que sea inmune al odio racial y religioso y al fanatismo terrorista. La xenofobia, el racismo y la intolerancia están cobrando un auge que presencio con alarma. Los discursos de odio son cada vez más habituales y se extienden como la pólvora en los medios sociales y la radio, propagándose por igual en las democracias liberales y en los estados autoritarios”*.<sup>75</sup>

Las corrientes políticas o filosóficas centradas en generar divisiones y odio, según el Secretario General, amenazan los valores demo-

73. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 1. Consultada en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

74. Guterres, Antonio. Naciones Unidas. Consultado en: <https://news.un.org/es/story/2018/11/1445521#:~:text=%E2%80%9CLibres%20e%20iguales%E2%80%9D%20es%20el,de%20la%20ONU%2C%20Ant%C3%B3nio%20Gu75>.

75. Guterres, Antonio. Naciones Unidas. Guterres, Antonio. <https://news.un.org/es/story/2019/03/1453241>

cráticos, la estabilidad social y la paz. *“Cuando las personas sufren ataques físicos, verbales o en los medios sociales debido a su raza, su religión o su origen étnico, la sociedad entera sale perdiendo”*.<sup>76</sup>

Por su parte, la Alta Comisionada de la ONU para los Derechos Humanos, Michelle Bachelet, sostiene que el nacionalismo y el racismo *“se basan en teorías de la conspiración y se amplifican a través de las redes sociales. Estos movimientos siembran la semilla de la ira y cosechan odio y violencia. Este nacionalismo es lo opuesto al patriotismo: agudiza las divisiones, prepara el terreno para la violencia y hace que la sociedad sea más insegura”*.<sup>77</sup>

Cada persona tiene derecho a una vida digna, a la intimidad, a la libertad de conciencia, a la libertad de pensamiento. Tiene derecho a que nadie le moleste por la opción de vida que elija, o porque no elija ninguna. Ese también es un derecho válido.

## **7.2 Respeto a los derechos individuales y la diversidad**

El artículo dos de la declaración es enfático: *“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada*

---

76 Ídem.

77. Bachelet, Michelle. Naciones Unidas. Consultada en: <https://news.un.org/es/story/2019/03/1453241>

*en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción depende una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía”.*<sup>78</sup>

Los derechos personalísimos y las libertades son innatas al ser humano y su disfrute no depende de concesiones otorgadas por terceras personas, aun cuando si existen algunas restricciones a la libertad consignadas en leyes. La libertad -desde el punto de vista de su naturaleza- no es una facultad distinta de la voluntad.<sup>79</sup> Y, puede ser definida como el poder, radicado en la razón y más inmediatamente en la voluntad, de obrar o de no obrar, de hacer esto o aquello, de ejecutar así por sí mismo acciones deliberadas.<sup>80</sup>

### **7.2.1 Derecho a la vida**

El artículo tercero de la Declaración Universal de Derechos Humanos proclamó: *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.*<sup>81</sup> ¿Qué implica? Que todas las personas tienen derecho

---

78. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 2. Consultado en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

79. Ayllón, José Ramón. *Ética razonada*, Madrid, Palabra, 1998.

80. García de Yeguez, Marisol. *La Libertad*. Universidad de Carabobo, Salus, vol. 23, núm. 1, pp. 3-5, 2019,

81. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 3. Consultado en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

a vivir, a no ser menoscabadas, torturadas o asesinadas. El derecho a la vida está íntimamente relacionado con el derecho inalienable a la dignidad.

El Estado -los servidores públicos que representan el Estado- tienen la misión de proteger, velar, garantizar y respetar el derecho a la vida. *“Mirando hacia el futuro, el comentario general establece que la degradación ambiental, el cambio climático y el desarrollo no sostenible representan serias amenazas a la capacidad de las generaciones presentes y futuras de disfrutar del derecho a la vida”*.<sup>82</sup>

Resumiendo, Antônio Cançado -ex presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos- sostuvo que *“la privación arbitraria de la vida no se limita al acto ilícito del homicidio; se extiende a la privación del derecho a vivir con dignidad”*.<sup>83</sup>

### 7.2.2. No a la esclavitud

El artículo cuarto de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que *“Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas”*.<sup>84</sup>

82. Noticias Naciones Unidas. Consultada en: <https://news.un.org/es/story/2018/11/1445581>

83. Cançado Trinidad, Antônio. Derecho a la vida. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Consultada en: <https://www.corteidh.or.cr/index.cfm?lang=en>

84. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 4. Consultado en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

### 7.2.3 No a las Torturas

El artículo quinto de la Declaración Universal de Derechos Humanos promueve la dignificación del ser humano al proscribir toda forma de atentado contra la persona. *“Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”*.<sup>85</sup>

### 7.2.4 Personalidad Jurídica

*“Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica”*.<sup>86</sup> La personalidad jurídica es *“la cualidad de la que deriva la aptitud para ser titular de derechos, obligaciones y el reconocimiento de capacidad jurídica y de obrar”*. \* De acuerdo con Grisel Galiano Maritán *“es la aptitud o idoneidad para ser sujeto y titular de relaciones jurídicas y derechos, reconocida por el Estado a través del ordenamiento jurídico”*. \*\*

### 7.2.5 Derecho a la protección

*“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”*.<sup>87</sup> La Declaración establece que todas las personas tienen los mismos derechos, in-

---

85. Naciones Unidas. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Artículo 5. Ídem.

86. Artículo 6. Ídem.

87. Artículo 7. Ídem.

\* Diccionario panhispánico del español jurídico.

\*\* Galiano Maritán, Grisel (2013). *Reflexiones conceptuales sobre las categorías: Persona, personalidad, capacidad y sujeto de derecho*. Derecho y Cambio Social (31).

cluyendo el derecho a la protección que ofrece cada legislación de los países signatarios. Y se incluye la protección contra cualquier forma de discriminación que afecte la libertad o la honra de personas naturales o jurídicas.

### 7.2.6 Derechos legales

*“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”.*<sup>88</sup> Al igual que el Derecho a la Protección, el Derecho Legal propugna por garantizar el acceso a la justicia pronta y eficaz cuando ha sido vulnerado un derecho fundamental facilitando la aplicación de recursos ante los órganos judiciales competentes.

### 7.2.7 Derecho contra arbitrariedad

*“Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado”.*<sup>89</sup>

La Constitución Política de Ecuador, en su artículo 22, consagra el derecho a la libertad. El *literal h* establece que nadie puede ser privado de su libertad salvo en virtud de orden escrita de autoridad competente, en los casos, por el tiempo y con las formalidades prescritas por la ley, excepto en el caso de un delito flagrante.<sup>90</sup>

88. Artículo 8. Ídem.

89. Artículo 9. Ídem.

90. Constitución Política de Ecuador. Consultada en: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2\\_OCT\\_DIJU\\_Constitucion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf)

### 7.2.8 Derecho a la Justicia

*“Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal”.*<sup>91</sup>

### 7.2.9 Derecho a la presunción de inocencia

**a.** Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.

**b.** Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito”.<sup>92</sup>

La jurista Inmaculada Castillo considera que la presunción de inocencia es un derecho fundamental *“que reconoce y garantiza la inocencia de la persona acusada. de haber cometido un delito a ser inocente hasta que no se pruebe lo contrario por sentencia”*.<sup>\*</sup> Este derecho se ca-

---

91. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 10. Consultado en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

92. Artículo 11. Ídem.

\* Castillo, Inmaculada. ‘El Derecho a la Presunción de inocencia’. Consultado en: <https://www.mundojuridico.info/presuncion-de-inocencia/>

racteriza por consolidar la práctica de dos principios que le son inherentes, particularmente en desarrollo de una gestión procesal penal: **a.** La carga de la prueba para determinar la responsabilidad de un indiciado recae en la parte acusadora. **b.** Toda duda favorece al reo.

### 7.2.10 Derecho a la vida privada

*“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”.*<sup>93</sup>

### 7.2.11 Derecho a circular libremente

**a.** Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

**b.** Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”.<sup>94</sup>

### 7.2.12 Derecho al asilo

**a.** En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.

**b.** Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas”.<sup>95</sup>

93. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 12. Ídem.

94. Artículo 13. Ídem.

95. Artículo 14. Ídem.

### 7.2.13 Derecho a la nacionalidad

**a.** Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.

**b.** A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad”.<sup>96</sup>

### 7.2.13 Derecho a fundar familia

**a.** Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia, y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.

**b.** Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.

**c.** La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”.<sup>97</sup>

### 7.2.14 Derecho a la propiedad

**a.** Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente.

**b.** Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad”.<sup>98</sup>

### 7.2.15 Derecho a la libertad de creencia

*“Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este*

96. Artículo 15. Ídem.

97. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 16. Ídem.

98. Artículo 17. Ídem.

derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia”.<sup>99</sup>



Elaboración propia

### 7.2.16 Derecho a la libertad de opinión

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.<sup>100</sup>

### 7.2.17 Derecho a la libertad de reunión

“a. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

99. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 18. Ídem.

100. Artículo 19. Ídem.

**b.** Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación”.<sup>101</sup>

### **7.2.18 Derecho a la participación**

**a.** Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.

**b.** Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

**c.** La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto”.<sup>102</sup>

### **7.2.19 Derecho a la seguridad social**

*“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.*<sup>103</sup>

### **7.2.20 Derecho al trabajo**

**a.** Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones

101. Artículo 20. Ídem.

102. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 21. Ídem.

103. Artículo 22. Ídem.

equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

**b.** Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

**c.** Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

**d.** Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses”.<sup>104</sup>

### 7.2.21 Derecho al descanso

*“Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”.*<sup>105</sup>

### 7.2.22 Derecho al bienestar

**a.** Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

104. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 23. Ídem.

105. Artículo 24. Ídem.

**b.** La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social”.<sup>106</sup>

### 7.2.23 Derecho a la educación

**a.** Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.

**b.** La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

**c.** Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos”.<sup>107</sup>

### 7.2.24 Derecho a gozar del conocimiento

**a.** Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el

106. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 25. Ídem.

107. Artículo 26. Ídem.

progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

**b.** Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora”.<sup>108</sup>

### 7.2.25 Derecho al orden social

*“Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos”.*<sup>109</sup>

### 7.2.26 Deberes con la comunidad

**a.** Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

**b.** En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

**c.** Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas”.<sup>110</sup>

108. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 27. Ídem.

109. Artículo 28. Ídem.

### 7.2.27 Derecho a los derechos y libertades

*“Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración”.*<sup>111</sup>

## 7.3 Uso adecuado de la autoridad

Para abordar un breve repaso al significado del uso de la autoridad y la ética de quienes la ejercen, primero es necesario examinar el concepto de libre albedrío.

### 7.3.1 Libre albedrío

El libre albedrío es definido como la capacidad que tienen los seres humanos de adoptar decisiones<sup>112</sup> y ejecutarlas, lo cual implicaría asumir la responsabilidad del resultado de tales acciones. Al adoptar una decisión se asume una posición que genera consecuencias, positivas o negativas.

El lingüista Fabián Coelho define el libre albedrío como *“la potestad que el ser humano tiene de obrar según considere y elija. Esto significa que las personas tienen naturalmente libertad para tomar sus propias decisiones, sin estar sujetos a presiones, necesidades o limitaciones, o a una predeterminación divina”.*<sup>113</sup>

110. Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Artículo 29. Ídem.

111. Artículo 30. Ídem.

112. *Libre albedrío*. Consultado en: <https://concepto.de/libre-albedrío/#ixzz8bmB26iS4>

Es decir, que el libre albedrío le concede al ser humano la libertad para actuar o no, generar el bien o el mal, y, en consecuencia, acertar o errar. Siempre, hacer o no hacer implica una valoración ética.

El libre albedrío tiene aplicación cotidiana en el derecho penal al impartir justicia, ya que al analizar la conducta de un supuesto delincuente se tiene en cuenta que él tuvo la oportunidad de decidir si perpetraba o no un delito, por lo que deberá asumir la consecuencia de sus actos. *“La libertad jurídica se especifica a partir de los enunciados-prescripciones legales o normas, las cuales estipulan o determinan: a. Lo que está permitido. b. Lo que está ordenado. c. Lo que está prohibido. Lo permitido + lo ordenado + lo prohibido = el universo de la libertad jurídica”*.<sup>114</sup>

### 7.3.2 Autoridad

El ejercicio de la autoridad emana del poder que ha sido deegaddo, conquistado o reconocido. El filósofo Max Weber consideraba que la autoridad era una consecuencia del tipo de sociedad, en un contexto en el cual autoridad y poder tenían alguna relación, pero eran esencialmente diferentes. Para Weber, *“la esencia de la autoridad es que las órdenes o las decisiones sean obedecidas volunta-*

---

113. Coelho, Fabián. Consultado en: <https://www.significados.com/libre-albedrío/>

114. Villanueva, Enrique. *‘Derecho y Libertad’*. *‘Cuestiones constitucionales’*, ISSN 1405-9193. No. 25, Ciudad de México, Jul./dic. 2011 Consultado en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932011000200009#nota](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932011000200009#nota)

riamente, bien sea porque la fuente de la que emanan es considerada legítima o porque involucra una suspensión previa del juicio sobre su naturaleza”.<sup>115</sup>



Elaboración propia

Se considera que todo acto de autoridad -entendida como la potestad legal de mandar o prohibir- ha sido delegado por un órgano de poder del Estado, caracterizado por ser unilateral, imperativo y coercitivo. Y, principalmente para que sea legal, es indispensable que su ejercicio esté ajustado al respeto irrestricto de los derechos humanos.

Oyarzún considera que “No hay poder social sin autoridad o, lo que viene a ser lo mis-

115. Da Silva, Reinaldo. Teorías de la Administración, México: Thomson Learning. 2001, pág. 162. Citado en; <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/549/757?inline=1>

mo, el poder social no consiste meramente en la diferencia entre poderosos y sometidos, sino que implica la diferencia entre autoridades y súbditos”.<sup>116</sup>

#### 7.4 Conducta ética y profesionalismo en el servicio policial

El concepto de la ética de la Policía en Ecuador está fijado en el Código de Ética Profesional. En el mismo se establece que el deber del policía “es respetar y hacer respetar la Ley, servir a la comunidad; proteger a las personas de actos ilegales; respetar y proteger la dignidad humana”.<sup>117</sup>

Entre los compromisos que debe asumir todo agente policial se encuentran las siguientes reglas:<sup>118</sup>

- a. Defender los derechos humanos de todas las personas
- b. Utilizar la fuerza solo cuando fuere necesaria en cumplimiento de la misión.
- c. La prudencia, rectitud, energía y respeto deben caracterizar las actuaciones.
- d. Velar para que la vida privada del policía sea ejemplo para todos.
- e. Mantener la calma y el valor frente al

116. Oyarzún R., Pablo. ‘Sobre el concepto de autoridad’. Revista de Humanidades, vol. 17-18, junio-diciembre, 2008, pp. 9-33 Universidad Nacional Andrés Bello, Santiago, Chile. Consultado en: <https://www.redalyc.org/pdf/3212/321227236001.pdf>

117. Código de Ética Profesional de la Policía Nacional. Consultado en: <https://docs.ecuador.justia.com/nacionales/codigos/codigo-de-etica-profesional-de-la-policia-nacional.pdf>

118. Reglas Fundamentales. Ídem.

peligro, al desprecio y a la envidia.

**f.** Ser honesto en pensamiento y obras, tanto en mi vida profesional como privada.

**g.** Esforzarse para actuar oportunamente, sin permitir que los sentimientos personales, prejuicios, animadversiones o amistades influyan en sus decisiones.

El artículo 5,<sup>119</sup> relacionado con los deberes éticos del policía con la Patria, establece que *“cumplirá su servicio con mística profesional y con irrestricta sujeción al ordenamiento jurídico vigente, teniendo siempre presente que la Policía existe para dar eficacia al derecho y garantizar la seguridad pública interna”*.<sup>120</sup>

119. Capítulo II, *De los Deberes para con la Patria*. Ídem.

120. Ídem.



# TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

“

La tecnología es importante, pero lo único que realmente importa es qué hacemos con ella”.

*Muhammad Yunus*

# USO DE TECNOLOGÍA EN LA POLICÍA MODERNA

151

Por **CARMEN PEÑA VISBAL**

## **Justificación**

**D**urante siglos se ha afirmado que *“quien tiene el conocimiento, tiene el poder”*. Esa es una verdad que se consolida con el paso de los años, particularmente en estos tiempos en los que la tecnología se desarrolla a ritmo acelerado con la finalidad de facilitar el devenir de la ciudadanía. Esa información se transforma en conocimiento cuando es comunicada y asimilada. Este hecho, es de vital importancia cuando se hace referencia a la misionalidad de que desempeñan cuerpos u organizaciones implementados para brindar y garantizar la seguridad en entornos comunitarios.

*“El objetivo básico de la información es la*

*de apoyar a la toma de decisiones”* (Bardales, 2019) en cada situación que se presente, ya sea a causa de riñas entre vecinos, violencia intrafamiliar o incidentes de delincuencia común que afectan a la ciudadanía. El rector del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas, Luis Gustavo Padilla Montes, afirmó que desde 1965 se preveía el desarrollo tecnológico con la finalidad *“de formar para la paz, la solidaridad, las libertades más fundamentales del ser humano y, eventualmente, darnos cuenta de que el acceso a la información no es más que un medio”*.<sup>121</sup>

Es decir, información ligada estrechamente a dispositivos creados--digitales o no-- para guardar y proteger los datos que facilitarán la toma de decisiones. *“La toma de decisiones, basada en datos, se define como la utilización de la información proveniente de hechos verídicos y comprobables en un ambiente para guiar las acciones estratégicas futuras, en aras de alinearlas con los objetivos, iniciativas y metas empresariales de una organización”*. (SAP Concur Team, 2021).

Comunicar cumple la finalidad de emitir información relacionada con la gestión que se deba realizar en materia de convivencia y seguridad ciudadana. En sus labores cotidianas, los Agentes Municipales de Samborondón se enfrentan a diversas coyunturas: enseñar a los peatones a cruzar las vías por

---

121. Padilla Montes, Luis Gustavo. *‘La importancia de la información’*. Universidad de Guadalajara. 8 de julio de 2019. Consultado en: <https://www.gaceta.udg.mx/la-importancia-de-la-informacion/>

las zonas demarcadas, actuar como mediadores neutrales en conflictos entre vecinos o controlar el acceso respetuoso a sitios públicos, entre otras. ¿Cómo podrían desarrollar esas labores si ellos mismos desconociesen las normas o acuerdos que las regulan? El cumplimiento misional de los Agentes Municipales se debe desarrollar con un enfoque de trabajo comunitario, en el que aunando esfuerzos se promuevan entornos seguros que fomenten la participación ciudadana en el cantón de Samborondón.

La articulación con el *‘Plan Samborondón más seguro’* la realiza la Municipalidad con la Policía Nacional, la Policía Comunitaria y los Agentes Municipales. Según el alcalde de Samborondón, Juan José Yúnez, *“la seguridad no depende exclusivamente del Municipio, sin embargo, creemos que, trabajando en unidad con la CTE, la Policía Nacional y otras autoridades, las cosas pueden mejorar, pero se necesita el compromiso de todos”*.<sup>122</sup>

Para Samborondón, *“la seguridad es una prioridad que se mantiene como la localidad más segura de la zona ocho gracias al ‘Plan Samborondón más seguro’*. La Alcaldía ha dispuesto más de 550 dispositivos tecnológicos enlazados al centro de Monitoreo y Vigilancia, con la colaboración e la Policía Nacional, la Comisión de Tránsito y la Policía Municipal”.<sup>123</sup>

---

122. Yúnez, Juan José. *‘Se buscará mantener la seguridad en Samborondón, pero es difícil’*. Expreso. Guayaquil. 9 de enero de 2024. Consultado en: <https://www.expreso.ec/guayaquil/yunez-buscara-mantener-seguridad-samborondon-dificil-185324.html>

Los esfuerzos realizados en materia de seguridad en América del Sur están encaminados a lograr la transformación de los cuerpos policiales promoviendo *“una acción policial menos reactiva y consolidar el modelo de policía comunitaria. Estos desafíos se relacionan con el funcionamiento interno de las policías, estrechamente con la formación policial y la adopción de tecnologías tendientes a garantizar una baja incidencia de delitos, priorizando la prevención”*.<sup>124</sup>

Según el informe (Bell-BID, 2022) es prioritario *“adaptar y adoptar las innovaciones tecnológicas en materia de seguridad en los contextos locales, donde deben ser entendidas como una herramienta que facilita y permite mejorar el acceso a la información del crimen realizado, pero también de los factores que permiten la prevención del mismo. La policía moderna es aquella que utiliza la tecnología y los datos a su favor”*.

## **8.1 Nuevas tecnologías y su aplicación en la labor policial**

Al integrarse la información, como conocimiento necesario, a la tecnología se logra una herramienta útil para construir escenarios de

---

123. Alcaldía de Samborondón. ‘Máxima seguridad y vigilancia avanzada’. 31 de octubre de 2023. Consultado en: [https://www.primicias.ec/nota\\_comercial/hablemos-de/cambio/cuidades-sostenibles/samborondon-ciudad-sostenible-futuro-brillante/](https://www.primicias.ec/nota_comercial/hablemos-de/cambio/cuidades-sostenibles/samborondon-ciudad-sostenible-futuro-brillante/)

124. Programa de Estado de Derecho Peter D. Bell - Banco Interamericano de Desarrollo. Informe ‘La transformación policial para 2030 en América Latina’. 10 de noviembre de 2022. Consultado en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/la-tecnologia-es-una-aliada-de-las-policias-en-la-actualidad>

paz, seguridad y convivencia, con pleno respeto a los derechos fundamentales de la ciudadanía.

Se considera que la televisión, la radio y la telefonía fija son herramientas de la tecnología tradicional, mientras que los smartphones, el GPS, las cámaras de video-vigilancia, el internet, los satélites, los faroles estroboscópicos, la telemática y las computadoras hacen parte de las nuevas tecnologías. A estas, podemos sumarle las redes sociales que se potencian a través de las herramientas tecnológicas cuando se trata de comunicar metas, objetivos o informaciones.

*“Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información son la expresión de un movimiento desde la ‘sociedad disciplinaria’ a la ‘sociedad de control’, un orden social distinto. Hoy, la clásica representación del poder, basada en la idea del panóptico unidireccional, ya no sirve para explicar la forma en que es ejercida la vigilancia. La policía, como institución y como actividad, se ha visto obligada a incorporar técnicas y tecnologías nuevas, acordes a la nueva racionalidad”.*<sup>125</sup>

Tales desarrollos tecnológicos al servicio de las labores policiales están orientados, principalmente, a la prevención del delito. El analista Villalobos (2020) considera que “una estra-

---

125. Hidalgo, Jesús Requena. Universidad de Barcelona. ‘De la ‘Sociedad Disciplinaria’ a la ‘Sociedad de Control’: La incorporación de nuevas tecnologías a la Policía’. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. ISSN: 1138- 9788. Vol. VIII, No. 170 (43), 1 de agosto de 2004. Consultada en: <https://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-170-43.htm>

*tegia policial basada en innovación tecnológica* debe incluir el uso de dos o más herramientas tecnológicas, que permiten realizar cruces y análisis integrales de información. Es decir, las estrategias policiales para la prevención del delito deben combinar el Internet de las cosas, la robótica, la nube, sistemas integrados de información, simulación, sensores, nanotecnología o tecnología digital de las comunicaciones.<sup>126</sup>

Pero, la tecnología por sí misma no aportará soluciones viables en materia de seguridad sin que se generen tres pasos esenciales: obtener conocimiento (información verificada, confiable y oportuna), comunicación y tecnología adecuada según la necesidad.

*“La tecnología debe estar al servicio de la búsqueda de evidencia para la toma de decisiones confiables. Eso implica ir más allá de la generación de los datos, para permitir, en cambio, que los datos den pie a rigurosos análisis para la disuasión y la anticipación del delito, para el esclarecimiento judicial y para la creación de nuevos indicadores, que permitan, a su vez, visibilizar otros problemas no evidentes”.* (Bell-BID. 2020).

Al realizar un uso adecuado de la tecnología no se debe dejar de lado el componente de

---

126. Villalobos Fonseca, Hazel. Fundación para la Paz y la Democracia. ‘El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito’. Revista Universidad Militar Nueva Granada. Vol. 15 No. 1 (2020); Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad. Consultada en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ries/article/view/4243/4261#citations>

respeto de los derechos fundamentales de la comunidad a la que se sirve. El conocimiento que se haya adquirido apoyará, en su momento, la toma de decisiones del servidor público. El ciclo, en consecuencia, comienza por tener conocimiento de un HECHO, al que se valorará a partir de la formación y capacitación que se haya recibido.

Se procede, entonces, a INFORMAR a los líderes de los procesos, quienes guiarán la conducta de quienes integren su equipo.

El servidor público se EMPODERA para brindar una correcta aplicación de las normas y leyes vigentes, teniendo pleno CONTROL DE LAS EMOCIONES. COMUNICAR siempre será un deber en aras de lograr SENSIBILIZAR a la CIUDADANÍA. La seguridad es responsabilidad de todos: de los gobiernos y de la ciudadanía. Por ello esencial lograr FORTALECER los lazos con la comunidad e INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



Elaboración propia

Naciones Unidas<sup>127</sup> considera que la seguridad humana implica un enfoque centrado en la prevención temprana para atenuar los

efectos de las amenazas, proponer soluciones duraderas y potenciar la capacidad de las personas para tomar medidas de prevención y mejorar la resiliencia en caso de que la prevención no sea viable. (ONU, 2016).

De acuerdo con evaluación del PNUD (1994), las causas profundas de la inseguridad -en todas sus manifestaciones- son: pobreza persistente, desempleo, hambre, epidemias, malnutrición, malas condiciones sanitarias, degradación ambiental, agotamiento de recursos, desastres naturales Inseguridad personal, violencia física en todas sus formas, trata de personas, trabajo infantil tensiones por motivos étnicos, religiosos y otras cuestiones relativas a la identidad; delitos, terrorismo, represión política, violaciones de los derechos humanos, ausencia del estado de derecho y de la justicia.<sup>128</sup>

Al respecto, la ONU considera que el enfoque para garantizar la seguridad debe centrarse en las personas: siendo inclusivas y participativas, promoviendo y garantizando la participación de las personas y comunidades en dificultades en la definición de sus necesidades, vulnerabilidades y capacidades

---

127. Naciones Unidas. Dependencia de Seguridad Humana · 'Manual de Seguridad Humana. Un enfoque integrado para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los ámbitos de acción prioritarios de la comunidad internacional y el sistema de las Naciones Unidas'. Enero de 2016. Consultado en: <https://www.un.org/humansecurity/wp-content/uploads/2023/02/HS-handbook-Spanish.pdf>

128. PNUD. A partir del capítulo denominado 'Nuevas dimensiones de la seguridad humana' del Informe sobre Desarrollo Humano. 1994.

para responder a sus inseguridades y gestionando las expectativas y manteniendo la armonía social.<sup>129</sup>

## **8.2 Herramientas tecnológicas para la vigilancia y el seguimiento**

El desarrollo tecnológico y el acceso al mismo para garantizar la seguridad implica, también, adquirir conocimiento relacionado con su adecuado uso. *“Los dispositivos generados por la industria de la seguridad electrónica fueron los sistemas de intrusión, de videovigilancia, de controles de accesos, de reconocimientos biométricos, de geolocalización, de comunicación y de gestión de central de alarmas”*. (López Martínez, 2013).

Las tecnologías aplicadas a la seguridad ciudadana, de acuerdo con Lechner (2016), están conformadas por tres sistemas esenciales para el control que son: los sistemas de video-vigilancia públicos y privados, los sistemas de geolocalización, los sistemas biométricos y de controles accesos públicos.

Entre los principales dispositivos y operaciones se encuentran:

### **8.2.1 Sistemas biométricos**

*“Son aquellos que usan las medidas de diferentes partes del cuerpo humano como medio de identificación. Se trata de sistemas automatizados capaces de capturar una imagen, extraer datos de ella, comparar esos datos con otros contenidos en otra u otras referencias*

---

129. Naciones Unidas. *Dependencia de Seguridad Humana*. Ídem

previas, decidir hasta qué punto se ajustan e indicar si se produce o no la identificación o comprobación de identidad”. (Hidalgo, 2004).

### **8.2.2 Televigilancia o Videovigilancia**

“Un sistema de videovigilancia sirve para vigilar y monitorear espacios por medio de cámaras fijas o móviles. Para su uso es necesario un software de grabación. El mismo posibilita almacenar, en tiempo real, las imágenes y vídeos recogidas por las cámaras. Estos sistemas son empleados para vigilar y monitorear las calles y carreteras, las dependencias de organismos oficiales, los edificios corporativos, los almacenes y las tiendas, los conjuntos residenciales...”.<sup>130</sup>

### **8.2.3 Drones**

“Son aeronaves no tripuladas, que se controlan de forma remota y se utilizan para diferentes tipos de misiones o tareas. se utilizan para realizar tareas que serían difíciles, peligrosas o costosas de llevar a cabo utilizando medios convencionales. Por ejemplo, los drones pueden ser utilizados en aplicaciones militares, para tomar fotografías y vídeos aéreos, en la agricultura de precisión, para la inspección de infraestructuras, en la entrega de paquetes, en el cine y la televisión, entre otros usos”.<sup>131</sup>

---

130. SeguriLatam. ¿Qué es un sistema de videovigilancia y cómo funciona? 30 de agosto de 2022. Consultado en: [https://www.segurilatam.com/actualidad/que-es-un-sistema-de-videovigilancia-y-como-funciona\\_20220830.html](https://www.segurilatam.com/actualidad/que-es-un-sistema-de-videovigilancia-y-como-funciona_20220830.html)

131. IDC. ‘Drones. ¿Qué son y para qué sirven?’. Consultado en: <https://idc.apddrones.com/educacion/que-es-un-drone-y-para-que-sirve/>

### 8.2.4 Sistema de geolocalización (GPS)

*“Está compuesto por una red de 24 satélites denominada NAYSTAR, situados en una órbita a unos 20.200 kilómetros de la Tierra, en tanto que los receptores GPS permiten determinar cualquier posición en cualquier lugar del planeta y su respectiva altitud, durante las 24 horas. y bajo cualquier condición meteorológica. A través de la triangulación logra la altitud, latitud y longitud de los objetos localizados en mapas digitalizados”.*<sup>132</sup>

### 8.2.5 Base de datos

*“Es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electrónica en un sistema informático. Normalmente, una base de datos está controlada por un sistema de gestión de bases de datos (DBMS). En conjunto, los datos y el DBMS, junto con las aplicaciones asociadas a ellos, reciben el nombre de sistema de bases de datos, abreviado normalmente a simplemente base de datos”.*<sup>133</sup>

### 8.2.6 Botón de pánico

*“Es un complemento de un sistema de alarmas que se puede instalar junto a las alarmas para casa o alarmas para empresas. Consis-*

---

132. Lechner, Milton. 'Tecnologías aplicadas a la seguridad ciudadana: desafíos para la justicia transicional ante nuevos mecanismos de control social'. 2026. Divulgatio, 1(1). Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes. Consultada en: <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/264>  
133. Oracle. Consultado en: [https://www.oracle.com/co/database/](https://www.oracle.com/co/database/what-is-database/)

te en un dispositivo que permite, con tan solo pulsarlo, notificar una emergencia a la Central Receptora Alarmas (CRA). El botón del pánico es capaz de emitir una señal silenciosa y existen varios tipos: botón de pared, de teclado (instalados en el panel de control de la alarma), o incluso inalámbrico”.<sup>134</sup>

### 8.3 Uso responsable de la información y la privacidad

El cuerpo de Agentes Municipales de Samborondón se haya en proceso de fortalecimiento de sus capacidades profesionales a través de procesos formativos con el objetivo de mejorar los entornos de seguridad de la municipalidad.

Si bien el espectro de dispositivos para apoyo de la seguridad es variado, se recomienda el uso de tecnología accesible, tanto para los Agentes Municipales como para la comunidad, en una alianza geoestratégica.

#### 8.3.1. Se propone:

- **Crear redes comunitarias:** se sugiere que los Agentes Municipales de Samborondón incentiven la participación ciudadana en desarrollo de intervenciones con enfoque comunitario y de convivencia social para organizaciones de la sociedad civil. La red comunitaria estará conectada, en lo posible, con un Agente Municipal a través de canales de *WhatsApp* o *Telegram*. Mediante ese canal informarán incidentes que afecten o vulneran la convivencia

134. Securitas Direct. ¿Botón de pánico?. <https://www.securitasdirect.es/blog/boton-del-panico-que-es/>

pacífica y la seguridad ciudadana.

- **Uso de botón de pánico:** se sugiere que los establecimientos comerciales y financieros, entre otros, se conecten mediante botones de pánico con Agentes Municipales, quienes tramitarán la información a los funcionarios competentes.

- **Jornadas de integración comunitaria:** se recomienda realizar periódicamente encuentros con las comunidades, para escuchar sus preocupaciones y necesidades. Esta actividad permitirá fortalecer la relación con la ciudadanía, empodrándola en la preservación de la convivencia pacífica y la seguridad.



# BIBLIOGRAFÍA

“

Tener paz es la única  
manera de sentirnos  
realmente humanos”.

*Albert Einstein*

## BIBLIOGRAFÍA

167

*Agenda sectorial*, Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009-2010. Pág. 46.

Alcaldía de Samborondón. '*Máxima seguridad y vigilancia avanzada*'. 31 de octubre de 2023. Consultado en: [https://www.primitias.ec/nota\\_comercial/hablemos-de/cambio/cuidadessostenibles/samborondon-ciudad-sostenible-futuro-brillante/](https://www.primitias.ec/nota_comercial/hablemos-de/cambio/cuidadessostenibles/samborondon-ciudad-sostenible-futuro-brillante/)

*Asistencia Psicológica a Víctimas: Psicología para Bomberos y Profesionales en Emergencias*. Madrid: Ediciones ARA.

Ayllón, José Ramón. *Ética razonada*, Madrid, Palabra, 1998. Bachelet, Michelle. Naciones Unidas. Consultado en: <https://news.un.org/es/story/2019/03/1453241>

Bardales M., Iván. '*Importancia de la Información para las empresas*'. 2 de octubre de 2019. Consultado en: <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-informaci%C3%B3n-para-lasempresas-ivan-r-bardales-m>

BID. (2024). *Justicia Procedimental (Tribunales)*. Obtenido de Justicia Procedimental (Tribunales): <https://plataformadeevidencias.iadb.org/es/tipos-soluciones/justicia-procedimental-tribunales>

Cançado Trinidad, Antônio. *Derecho a la vida*. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Consultada en: <https://www.corteidh.or.cr/index.cfm?lang=en>

Centro de Mediación y Arbitraje. Ecuador. (2024). Centro de mediación . Obtenido de centro de mediación : <https://odrecuador.com/>

Certus. (2024). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?* Obtenido de: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>

Centro para la Comunicación No Violenta. (2024). Obtenido de: <https://www.cnvc.org/>

Ceupe. (s.f.). *Impactos positivos del turismo*. Obtenido de *impactos positivos del turismo*. Consultada en: <https://www.ceupe.com/blog/impactos-positivos-del-turismo.html>

CNDH México. Martin Luther King. Consultado en: [www.cndh.org.mx/index.php/noticia/nace-martin-luther-king-defensor-de-los-derechos-civiles-y-ganador-del-premio-nobel-de-la](http://www.cndh.org.mx/index.php/noticia/nace-martin-luther-king-defensor-de-los-derechos-civiles-y-ganador-del-premio-nobel-de-la)

Código de Ética Profesional de la Policía Nacional. Consultado en: <https://docs.ecuador.justia.com/nacionales/codigos/codigo-de-etica-profesional-de-la-policia-nacional.pdf>

Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público del Ecuador (COESCOP) Artículos 268 y 269 y Responsabilidades del Agente. Consultado en: <https://>

seguraep.gob.ec/index.php/responsabilidades-del-agente

Código Penal del Ecuador. Libro Segundo. Capítulo XI, Título V, Artículos 440-A y 440-B

Coelho, Fabián. *Significados*. Consultado en: <https://www.significados.com/libre-albedrio/>

Constitución Política de Ecuador. Consultado en: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2\\_OCT\\_DIJU\\_Constitucion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf)

Constitución Política del Ecuador, Art.379

Cortés Montenegro, Paula; Figueroa Cabello, Rodrigo. Pontificia Universidad Católica de Chile Escuela de Medicina, Departamento de Psiquiatría Centro Nacional de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales (CIGIDEN), Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos En crisis individuales y colectivas.

Dalai Lama. Amnistía Internacional. Consultada en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/citas-inspiradoras-sobre-derechos-humanos/>

Da Silva, Reinaldo. *Teorías de la Administración*, México: Thomson Learning. 2001, pág. 162. Consulta en: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/549/757?inline=1>

Dirección de ONU Turismo, Organismo especializado de las Naciones Unidas - Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo - RIET 2008, Glosario de términos de turismo. Consultada en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#R>

Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa y Consultas, Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo.

Escobar, A. (2003). *Apoyo Psicosocial*. Bogotá: Cruz Roja Colombiana Dirección General de Doctrina y Protección.

Figuerola RA, Cortés PF, Accatino L, Sorensen R. (2016). *Trauma psicológico en la atención primaria: Orientaciones de manejo*. Revista Médica de Chile, 144: 643-655

García Gallegos, B. (2013). *Seguridad ciudadana y policía comunitaria*. Universitas revista de ciencias sociales y humanas, 54 -66.

García, J. C. (2003). *Primeros auxilios psicológicos*. Psicocentro, pp. 20-37.

García de Yeguez, Marisol. *La Libertad*. Universidad de Carabobo, Salus, vol. 23, núm. 1, pp. 3-5, 2019,

Guterres, Antonio. Naciones Unidas. Consultada en: <https://news.un.org/es/story/2018/11/1445521#:~:text=%E2%80%999CLibres%20e%20iguales%E2%80%9D%20es%20el,de%20la%20ONU%2C%20Ant%C3%B3nio%20Guterres>.

Hidalgo, Jesús Requena. Universidad de Barcelona. *‘De la ‘Sociedad Disciplinaria’ a la ‘Sociedad de Control’: La incorporación de nuevas tecnologías a la Policía’*. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. ISSN: 1138-9788. Vol. VIII, No. 170 (43), 1 de agosto de 2004. Consultada en: <https://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-170-43.htm>

IDC. *‘Drones. ¿Qué son y para qué sirven?’*.

Consultado en: <https://idc.apddrones.com/educacion/que-es-un-drone-y-para-que-sirve/>

Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Guía de bienes culturales del Ecuador páginas 38, 47, 53 Quito, 2011

ISDR. (2009). UNIRD *Terminología sobre reducción del riesgo de desastres*. Obtenido de [https://www.unisdr.org/files/7817\\_UNISDR-TerminologySpanish.pdf](https://www.unisdr.org/files/7817_UNISDR-TerminologySpanish.pdf)

Ledhesma, M. Tipos de turismo: nueva clasificación. Buenos Aires (2018).

Lechner, Milton. *'Tecnologías aplicadas a la seguridad ciudadana: desafíos para la justicia transicional ante nuevos mecanismos de control social'*. 2026. Divulgatio, 1(1). Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes. Consultada en: <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/264>

Ley 97. Ley de Turismo, arts. 1, 4, 46 y 52.

López Martínez, D. L. *'Estado de la Industria de la Seguridad Privada en España'*, Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León, España. 2013. Consultado en: [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2829/03117322V\\_GADE\\_julio13.pdf?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/2829/03117322V_GADE_julio13.pdf?sequence=1).

*Libre albedrío*. Consultado en: <https://concepto.de/libre-albedrío/#ixzz8bmB26iS4>

Lorente, G., F. (2008). Primeros Auxilios Psicológicos vs. Intervención en Crisis.

Mendoza, L., & Weintraub, M. (2023). *¿Cómo mejorar la relación entre la policía y la ciudadanía?*- Comentario de política.

Naciones Unidas. Dependencia de Seguridad Humana. *Manual de Seguridad Humana. Un enfoque integrado para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los ámbitos de acción prioritarios de la comunidad internacional y el sistema de las Naciones Unidas*. Enero de 2016. Consultado en: <https://www.un.org/humansecurity/wpcontent/uploads/2023/02/HS-handbook-Spanish.pdf>

Naciones Unidas. *¿Qué son los derechos humanos?* Consultado en: <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20derechos%20humanos,religi%C3%B3n%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3n>

Naciones Unidas. *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Resolución 2200 A (XXI), 16 de diciembre de 1966. Consultado en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf)

Naciones Unidas. *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Consultada en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf)

Naciones Unidas. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Consultado en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights#:~:text=Art%C3%ADculo%2010,contra%20ella%20en%20materia%20penal>.

Neild, R. (1998). *Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública*. Policía Comunitaria. Washington, DC, Ciudad de Guatemala, San Salvador: Washington Office on Latin America.

Noticias Naciones Unidas. *Derechos Humanos*. Consultada en: <https://news.un.org/es/story/2018/11/1445581>

Oracle. Consultado en: <https://www.oracle.com/co/database/what-is-database/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). *Sostenibilidad del Patrimonio*. Disponible en: <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf>

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation, & Visión Mundial Internacional. (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. Ginebra: OMS.

Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: CEPAL.

Osorio Vigil, Amalia. *Primeros Auxilios Psicológicos*, Desarrollo Humano Integral Ágape. Puebla, México.

Oyarzún R., Pablo. 'Sobre el concepto de autoridad'. Revista de Humanidades, vol. 17-18, junio-diciembre, 2008, pp. 9-33 Universidad Nacional Andrés Bello, Santiago, Chile. Consultada en: <https://www.redalyc.org/pdf/3212/321227236001.pdf>

Padilla Montes, Luis Gustavo. '*La importancia de la información*'. Universidad de Guadalajara. 8 de julio de 2019. Consultado en: <https://www.gaceta.udg.mx/la-importancia-de-lainformacion/>

Panosso, A., Lohman, G. (2012). *Epistemología del turismo*. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas (pagina. 27-28). México: Trillas.

PNUD en Ecuador. (2024). *¡No dejar a nadie atrás!* Obtenido de: <https://www.undp.org/es/ecuador>

Policía Nacional de Colombia. (2008). *Manual de patrullaje urbano*. Ministerio de Defensa Nacional, Bogotá DC.

PNUD. *‘Nuevas dimensiones de la seguridad humana’*, Informe sobre Desarrollo Humano. 1994.

Programa de Estado de Derecho Peter D. Bell - Banco Interamericano de Desarrollo. Informe ‘La transformación policial para 2030 en América Latina’. 10 de noviembre de 2022. Consultado en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/la-tecnologia-es-una-aliada-de-las-policias-en-la-actualidad>

Programa para la Convivencia Ciudadana. (s.f.). Policía Comunitaria, *Conceptos, Métodos y escenarios de aplicación*. México: USAID.

Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad. Vol. 15 No. 1 (2020). Consultada en: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ries/article/view/4243/4261#citations>

Rosenberg, M. (2006). *Comunicación No Violenta un lenguaje de vida*. U.S.A: Gran Aldea Editores.

Safety culture. (2024). Consultado en: <https://safetyculture.com/es/temas/temas-smart/>

SAP Concur Team. *‘La importancia de los datos para la toma de decisiones’*. 9 de septiembre de 2021. Consultado en: <https://www.concur.com.mx/blog/article/datos-para-la-toma-dedecisiones-mx>

Secretaría de Gestión de Riesgos. (2021). *Manual del Comité de Gestión de Riesgos*. Dirección de Comunicación Social de la SGR.

Secretaría Nacional de Gestión del Riesgo. (2010). *Manual del Comité de Gestión de Riesgos*. Perú.

Securitas Direct. ‘¿Botón de pánico?’ Consultado en: <https://www.securitasdirect.es/blog/botondel-panico-que-es/> SeguriLatam.

SeguriLatam. *¿Qué es un sistema de videovigilancia y cómo funciona?* 30 de agosto de 2022. Consultado en: [https://www.segurilatam.com/actualidad/que-es-un-sistema-devideovigilancia-y-como-funciona\\_20220830.html](https://www.segurilatam.com/actualidad/que-es-un-sistema-devideovigilancia-y-como-funciona_20220830.html)

Slaikeu, Karl A. *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. Segunda Edición. Editorial Manual Moderno. Bogotá, Colombia. 1996.

Universidad Nacional Autónoma de México, Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Programa de Atención a Víctimas. *Atención victimológica*. Colección CNDH, Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2015.

Universidad Uniagustiniana, *Primeros Auxilios Psicológicos: Conoce lo que debes hacer*. Consultado en: <https://www.uniagustiniana.edu.co/noticias/primeros-auxilios-psicologicos-conoce-lo-que-debes-hacer>

Villalobos Fonseca, Hazel. Fundación para la Paz y la Democracia. ‘*El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito*’. Revista Universidad Militar Nueva Granada.

Villanueva, Enrique. *‘Derecho y Libertad’*. *‘Cuestiones constitucionales’*, ISSN 1405-9193. No. 25, Ciudad de México, Jul./dic. 2011. Consultado en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932011000200009#nota](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932011000200009#nota)

Xtudeo. (2024). Los 4 pasos de la Comunicación No Violenta. Obtenido de Los 4 pasos de la Comunicación No Violenta: <https://www.xtudeo.com/blog/cuatro-pasos-comunicacion-no-violenta/>

Yúnez, Juan José. *‘Se buscará mantener la seguridad en Samborondón, pero es difícil’*. Expreso. Guayaquil. 9 de enero de 2024. Consultado en: <https://www.expreso.ec/guayaquil/yunezbuscara-mantener-seguridad-samborondon-dificil-185324.html>

*“Seas quien seas, hagas lo que hagas,  
cuando desees con firmeza alguna cosa  
es porque este deseo nació en el alma  
del universo. Es tu misión en la tierra”.*

**Paulo Coelho**

*El Alquimista*

## SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Bogotá DC, Colombia.

En textos usamos fuente Bookman Old Style,  
12 puntos.

Para títulos, la fuente Copperplate Gothic  
Light, 20 puntos.

