



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN GRADO DE:**

**INGENIERA EN DISEÑO GRÁFICO**

**TEMA: DISEÑO DE UNA GUÍA INFORMATIVA IMPRESA DE  
PROCESOS DE DENUNCIAS Y SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN  
EN SEGURIDAD CIUDADANA.**

**AUTORA: KATHERINE ALEXANDRA GÓMEZ VAICILLA**

**TUTOR METODOLÓGICO Y TÉCNICO: MG. LOURDES  
ZOILA CALDERÓN GARRIDO**

**QUITO – ECUADOR**

**2019**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del componente práctico certifico:

Que el trabajo de titulación "DISEÑO DE UNA GUÍA INFORMATIVA DE PROCESOS DE DENUNCIAS Y SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA", presentado por la Srta. Katherine Alexandra Gómez Vaicilla, estudiante de la carrera de Diseño Gráfico, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la evaluación del Tribunal del Grado, que se designe para su correspondiente estudio y calificación.

Quito D.M. Julio 2019

TUTOR



Mg. Lourdes Calderón Garrido

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniería en Diseño Gráfico, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.



Katherine Alexandra Gómez Vaicilla

C.I 1722972021



## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Carrera de Diseño Gráfico en la Universidad Tecnológica Israel.

Quito, Julio del 2019

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

F.....

**PRESIDENTE**

F.....

**VOCAL**

F.....

**VOCAL**



## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por la vida, a quienes se cruzaron en mi camino mientras realizaba este proyecto, a mi hijo adorado, profesores, amigos, en especial a mi padre por que sin él, hoy no estaría presentando este trabajo profesional dedicado con mucho afecto para la comunidad.

## **Agradecimiento**

Recuerdo que cuando termine mi tecnología en comunicación visual, creí que todo terminaría ahí, ninguna universidad confiaba en la formación de quienes veníamos de institutos superiores intervenidos, gracias a un buen amigo y compañero pude conocer a mi querida Universidad Tecnológica Israel y a sus excelentes profesores, amigos que a través de sus enseñanzas, hoy me dan la oportunidad de culminar esta anhelada carrera.

A la institución donde trabajo, la Policía Nacional del Ecuador y a su departamento de Comunicación, por darme las pautas de que si se puede hacer una comunicación responsable y profesional para servir a los usuarios, las y los ciudadanos, y que para ello hay que prepararse constantemente.

A ti, Thiago mi amor eterno, todo este esfuerzo es por qué quiero sembrar en ti el ejemplo de la dedicación y la perseverancia, y que te sientas orgulloso de mi.

Pero principalmente a mi padre, el señor Nervo Oswaldo Gómez, que a pesar de que nunca se lo digo, sin él no sería quien soy, su apoyo incondicional y su cariño de abuelo, mientras me ausentaba de casa por largas horas para ir trabajar y a estudiar, me ha demostrado que con amor todo se puede.

**Pensamiento**

A mi madre:

*“En la angustia,*

*Quisiera ser el sol en ese tinieblo pesar,*

*Quisiera ser tu paño para no verte llorar,*

*Quisiera desde el cielo poderte abrazar.”*

**Katherine Gómez**

## **Resumen**

La seguridad de las personas ocupa el segundo lugar en las necesidades básicas de la humanidad, por lo tanto, es un tema de interés social que debe conocerse de forma directa y precisa. Si una comunidad de cualquier nivel socioeconómico se siente inseguro, no se logra el progreso de una región en sus niveles económico, político y social. La inseguridad perjudica al desarrollo de las personas y vulnera sus derechos y el bienestar social. El Ecuador es un país que ha tenido diferentes cambios en el sistema de justicia y seguridad ciudadana, que ha permitido reducir los índices delincuenciales. Parte de la ciudadanía desconoce este modelo de servicio, por ende, es importante que la sociedad esté informada, use medidas de prevención y forme parte de la seguridad, una responsabilidad de todos.

El presente proyecto, está enfocado en informar cómo funciona el sistema de justicia y seguridad ciudadana, esto a través de una guía informativa impresa, que servirá como una fuente tangible de información para las personas.

De los resultados de la investigación, esta herramienta informativa se dividió en tres capítulos, en el primero se unificó a todas las entidades públicas de la función judicial y de la seguridad ciudadana, cada una explica las funciones y responsabilidades ciudadanas. El segundo capítulo, está enfocado en la acción disuasiva y preventiva, en la que se define los servicios que oferta la Policía Nacional del Ecuador a la ciudadanía, el tercer capítulo concentra los tipos de delitos y sus modalidades, junto al proceso para plantear una denuncia ante posibles hechos delincuenciales y concluye con directorio telefónico de todas las entidades relacionadas para una mejor asesoría. Una herramienta de apoyo para quienes necesitan usar el modelo de gestión de la seguridad ciudadana como un derecho civil.

La investigación metodológica es mixta, usa las técnicas cuantitativas basadas en una encuesta hecha a la ciudadanía en general, y cualitativa a través de un focus group, realizado a policiales que tienen funciones relacionadas directamente con las personas. El aporte fue importante para el desarrollo de este producto, ya que se obtuvo como resultado la necesidad de obtener una herramienta para que las personas se auto

eduquen y se integren mediante la corresponsabilidad en este tema, la seguridad ciudadana.

**Palabras claves:** seguridad ciudadana, prevención, denuncia, delitos, diseño editorial, infografía.

### **Abstract**

The safety of people occupies the second place in the basic needs of humanity, therefore, it is a subject of social interest that must be known directly and accurately. If a community of any socioeconomic level feels insecure, the progress of a region in its economic, political and social levels is not achieved. Insecurity harms the development of people and violates their rights and social welfare. Ecuador is a country that has had different changes in the justice system and citizen security, which has allowed to reduce crime rates. Part of the citizenry is unaware of this service model, therefore, it is important that society is informed, uses preventive measures and is part of security, a responsibility of all.

The present project is focused on informing how the system of justice and citizen security works, this through a printed informative guide, which will serve as a tangible source of information for people.

From the results of the investigation, this informative tool was divided into three chapters, in the first one, all the public entities of the judicial function and citizen security were unified, each one explains the citizen's functions and responsibilities. The second chapter is focused on deterrent and preventive action, which defines the services offered by the National Police of Ecuador to the public, the third chapter focuses on the types of crimes and their modalities, together with the process to file a complaint before possible criminal acts and concludes with a telephone directory of all the related entities for better advice. A support tool for those who need to use the citizen security management model as a civil right.

The methodological research is mixed, using quantitative techniques based on a survey made to citizens in general, and qualitative through a focus group, made to police officers who have functions directly related to people. The contribution was important for the development of this product, since the result was the need to obtain a tool for

people to self-educate and integrate through co-responsibility in this issue, citizen security.

**Keywords:** citizen security, prevention, reporting, crime, editorial design, infographics.

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>IX</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>X</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>Título: .....</b>	<b>7</b>
<b>Tema:.....</b>	<b>7</b>
<b>Problema: .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo General: .....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos Específicos:.....</b>	<b>9</b>
<b>Justificación: .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Marco Teórico .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Seguridad ciudadana en América Latina .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Violencia y delito .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Inseguridad .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Delitos comunes .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Denuncia ciudadana .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6 Atención ciudadana.....</b>	<b>16</b>
<b>1.6.1 Participación ciudadana.....</b>	<b>17</b>
<b>1.7 Instituciones representantes de la seguridad de la ciudadanía.....</b>	<b>17</b>
<b>1.8 Policía Nacional del Ecuador .....</b>	<b>20</b>
<b>1.9 La Policía Comunitaria en el Ecuador .....</b>	<b>21</b>
<b>1.9.1 Dependencias policiales que trabajan directamente con la ciudadanía .....</b>	<b>22</b>
<b>1.10 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.....</b>	<b>22</b>
<b>1.11 Código Integral Penal COIP .....</b>	<b>23</b>
<b>1.12 Medio impreso .....</b>	<b>23</b>
<b>1.12.1 Sistemas de Impresión en el Diseño y Comunicación Audiovisual .....</b>	<b>23</b>
<b>1.13 Código QR .....</b>	<b>24</b>
<b>1.14 Diseño Gráfico .....</b>	<b>24</b>
<b>1.15 Diseño Editorial.....</b>	<b>25</b>
<b>1.16 Fases de Composición.....</b>	<b>26</b>

1.17	Manual de Usuario .....	28
1.18	Tipos de Manuales.....	29
1.19	Término Guía .....	30
1.19.1	Guía informativa .....	30
1.20	Infografía .....	31
1.22	Fotografía .....	31
1.23	Software de edición .....	32
1.24	Referentes .....	33
<b>Capítulo II.....</b>		<b>34</b>
2.	Marco Metodológico.....	34
2.1	Enfoque Metodológico de la investigación .....	34
2.2	Población.....	35
2.3	Métodos y técnicas empleadas para la recolección de la información ...	35
2.4	Muestra.....	35
2.5	Indicadores o características a medir .....	36
2.5.1	Encuesta.....	36
2.6	Focus group.....	36
2.7	Encuesta.....	36
2.8	Focus group .....	37
2.9	Formas de procesamientos de datos .....	38
2.10	Análisis de los resultados.....	38
2.11	Guión para el Focus group.....	39
2.12	Regularidades del diagnóstico.....	39
2.13	Encuesta .....	40
2.14	Focus group.....	40
<b>Capítulo III.....</b>		<b>41</b>
3.	Propuesta .....	41
3.1	Propuesta y conceptualización .....	41
3.2	Proceso de realización .....	41
3.3	Diseño de Contenido.....	42
3.4	Machote .....	43
3.5	Diagramación.....	44
3.6	Retícula:.....	44

3.7	Diseño de página maestra:.....	46
3.8	Jerarquía visual de contenidos: .....	46
3.9	Encabezado y numeración .....	47
3.10	Índice: .....	48
3.11	Diseño de portadas: .....	48
3.12	Manejo tipográfico: .....	53
3.13	El titular.....	53
3.14	Cuerpo.....	53
3.15	Familias tipográficas.....	54
3.16	Propuesta Cromática: .....	55
3.17	Tratamiento de imágenes:.....	55
3.18	Propuesta preliminar .....	59
3.19	Materiales y tecnologías .....	63
3.20	Propuesta final.....	63
3.21	Presupuesto: .....	65
	Conclusiones.....	66
	Recomendaciones .....	67
	Bibliografía.....	68
	Anexos .....	72

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Delitos de mayor connotación social .....	15
Tabla 2.	Instituciones encargadas de la seguridad ciudadana y derecho a la justicia .....	19
Tabla 3.	Elementos básicos del Diseño Editorial .....	25
Tabla 4.	Tipos de retícula .....	27
Tabla 5.	Software de edición.....	32
Tabla 6.	Proceso de realización .....	42
Tabla 7.	Inversión de Guía de Seguridad Ciudadana Información de Prevención y Denuncia de Delitos.....	65
Tabla 8.	Indicadores Focus group .....	72

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Organigrama Policía Nacional .....	20	
Gráfico 2.	Portada / Gráfico 3.	Infografía.....	33

Gráfico 4. Diseño editorial .....	33
Gráfico 5. Machote.....	43
Gráfico 6. Diagramación Manual.....	44
Gráfico 7. Diagrama de retícula .....	45
Gráfico 8. Diagrama de página maestra.....	45
Gráfico 9. Jerarquía visual de contenidos .....	47
Gráfico 10. Encabezado .....	47
Gráfico 11. Pie de página numérico.....	48
Gráfico 12. Índice.....	48
Gráfico 13. Diseño de portada 1. ....	49
Gráfico 14. Diseño de portada 2. ....	49
Gráfico 15. Diseño de portada 3. ....	50
Gráfico 16. Diseño de portada 4. ....	50
Gráfico 17. Diseño de contra portada y portada 5. ....	51
Gráfico 18. Diseño de contra portada y portada 6. ....	52
Gráfico 19. Diseño de portada final.....	53
Gráfico 20. Paleta cromática .....	55
Gráfico 21. Manejo de imágenes de entidades de la función judicial. ....	56
Gráfico 22. Manejo de imágenes del portafolio de servicios. ....	57
Gráfico 23. Manejo de imágenes de fuentes de páginas web de entidades de justicia.....	57
Gráfico 24. Manejo de imágenes infografías 1 .....	58
Gráfico 25. Manejo de imágenes infografías 2 .....	58
Gráfico 26. Manejo de infografías del proceso de denuncia final. ....	59
Gráfico 27. Boceto de páginas de capítulos. ....	60
Gráfico 28. Boceto de página de capítulos.....	60
Gráfico 29. Boceto textos y diseño de páginas internas.....	61
Gráfico 30. Diseño final de portada.....	61
Gráfico 31. Diseño final de contraportada .....	62
Gráfico 32. Diseño final de capítulos .....	62
Gráfico 33. Diseño previo de la portada y contraportada .....	63
Gráfico 34. Diseño final de portada y contraportada .....	64
Gráfico 35. Diseño previo .....	64
Gráfico 36. Diseño final de infografía.....	65
Gráfico 37. Percepción del uniforme policial .....	73
Gráfico 38. Delitos por los que ha acudido a la Policía Nacional.....	73
Gráfico 39. Atención por parte de servidores policiales y su identificación del trato .....	74
Gráfico 40. Satisfacción según la calidad de atención de la Policía Nacional.....	74
Gráfico 41. Valoración del desempeño de la Policía Nacional .....	75
Gráfico 42. Procedimientos correctos de servidores públicos.....	75
Gráfico 43. Agrado porque la Policía Nacional brinde una mejor atención a toda la ciudadanía .....	76
Gráfico 44. Confianza a la institución .....	76

## **Introducción**

La seguridad ciudadana, es aquella que implica las condiciones que dan por sentada la regulación eficiente de los niveles de calidad de vida de las personas y hacen frente a situaciones de violencia individual o social, incluso de las propias instituciones.

Buvinic, Morrison y Shifter (1999) detallan que “Según el estudio del Banco Internacional de Desarrollo, para los años 90 había un porcentaje considerable de homicidios del 10,7% por cada cien mil habitantes a nivel mundial, para Latinoamérica la situación empeoró, puesto que fue el 22,9% siendo la tasa más alta en el mundo”. (p.29). También se conoce que el Banco Internacional de Desarrollo para el año 2001, reflejó que existía en Latinoamérica 140.000 asesinatos, también se sabe que por lo menos 54 familias son robadas por minuto en dicha región.

Estas y otras cifras se evidencian en el entorno Latino, como producto de la falta de seguridad ciudadana, situación que se lo reconoce como parte de una problemática a nivel social, puesto que dentro de los derechos humanos se encuentra la integridad y seguridad como parte fundamental de todo ciudadano; algo que no se refleja en dicha región.

En el ámbito ecuatoriano, de acuerdo al informe emitido por el Ministerio del Interior en noviembre del 2016 sobre Seguridad Ciudadana, se indicaba que “Ecuador es el tercer país en la región que presenta menor tasa de homicidios, pues existen 6 homicidios por cada 100 mil habitantes, para el 2015, posteriormente se encuentran países como Bolivia y Chile” (Ministerio del Interior, 2016, p. 12), por supuesto que esta situación se debe también al planteamiento de políticas activas que pretenden luchar contra los niveles de inseguridad y delincuencia, “Ofreciendo así recursos como el aumento de personal policial, mejoras dentro del sistema de justicia y la tecnificación” (Ministerio del Interior, 2016, p.1).

Lo anterior mencionado da cabida a replantearse que, desde la existencia de las nuevas normativas amparadas por la Constitución del Ecuador para el 2008, existen mejoras en el sistema de seguridad ciudadana, lo cual está amparado por ejemplo en el artículo N. 23 de la Constitución que detalla que “La seguridad ciudadana, es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos de las personas a una vida libre de violencia y criminalidad, la

disminución de los niveles de delincuencia y la convivencia en armonía de todos los ecuatorianos” (Asamblea Constituyente, 2008, p.140).

A partir de esto, el Estado realiza programas junto con entidades públicas para precautelar el cumplimiento del derecho a la seguridad, por medio del ámbito judicial, de control y de vigilancia, lo cual está contemplado en las función del Consejo de la Judicatura, en lo referente a la investigación penal y recepción de denuncias por delitos, es responsable la Fiscalía General del Estado y la indefensión social, la Defensoría del Pueblo (Castro, 2012), estos a su vez son organismos que se encuentran en vigilancia del cumplimiento de derechos humanos de todos los ciudadanos como integrantes de un Estado soberano y de justicia.

El Consejo de la Judicatura, la Fiscalía General del Estado, la Defensoría del Pueblo son instituciones de la función judicial; el Sistema Integrado de Seguridad ECU911, el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Ecuador a través de sus dependencias preventivas, investigativas y antidelinquenciales, son parte de la estructura de la seguridad pública, todas están vinculadas entre sí para brindar la atención en seguridad ciudadana y el derecho a las personas de vivir pacíficamente.

Cada una de estas entidades, cuentan con sus respectivas funciones en normativas y procesos sobre leyes de derecho y justicia, estas están detalladas en diferentes fuentes de información, pero no existe un documento que unifique cada uno de sus roles dentro de los servicios de la seguridad ciudadana.

Por ello, se pretende su mejora y se plantea una guía impresa informativa como una herramienta para unificar los puntos específicos de prevención y denuncia de hechos delincuenciales. Un proyecto que surge ante la necesidad de informar y guiar a la ciudadanía. Sobre las funciones, procesos y servicios que tienen a su disposición, a fin de prevenir posibles casos de victimización de delitos como: robo, violencia intrafamiliar y desapariciones de personas, hechos más frecuentes en la población ecuatoriana.

En el marco de lo antes mencionado, se presenta esta guía informativa de conceptualización, procesos y servicios de seguridad ciudadana. Una herramienta que será creada bajo la técnica del diseño gráfico, con conceptos de composición,

colorimetría y una diagramación técnica, dinámica e innovadora para que la guía cumpla una función útil, atractiva y entendible para el lector.

Este documento es una propuesta gráfica inicial de investigación, que aportará una mejora en la asesoría por parte de las entidades gubernamentales, principales referentes en cuanto a seguridad comunitaria. Un producto que a futuro se convertirá en un material de apoyo de consultas de la ciudadanía en general y como una propuesta de servicio para los funcionarios de las entidades gubernamentales, sobre temas de prevención, investigación y control del delito, de esta manera posiblemente se limite el desarrollo de la inseguridad y se pueda convivir bajo lineamientos de paz.

**Título:**

Seguridad Ciudadana, Guía informativa de procesos de los servicios y denuncias para la atención en seguridad ciudadana.

**Tema:**

Diseño de una guía informativa impresa de procesos de denuncias y servicios para la atención en seguridad ciudadana para las personas del Distrito Metropolitano de Quito.

**Problema:**

En el Ecuador en los últimos diez años, con sus distintos cambios políticos y económicos, ha tenido modificaciones en la estructura del sistema de justicia, las funciones en defensa de los Derechos Humanos y las entidades del sistema de seguridad. Parte de la sociedad desconoce de este nuevo modelo donde se incluye, trámites de denuncias o solicitudes de un servicio de prevención delincriminal. Al no estar claro, ese desconocimiento genera desconfianza en la ciudadanía y como consecuencia hace que los delitos sean ilimitados.

Pese a que existen normativas, leyes de justicia y derecho para garantizar la convivencia entre las personas, la información esta disgregada, ante esto se presenta esta herramienta que unificará los puntos específicos de prevención de delitos delincriminales. Que tiene como enfoque, analizar los tipos de delitos más comunes, los procesos para plantear denuncias y las medidas preventivas de seguridad ciudadana,

además de conocer cuáles son las entidades que participan en el modelo de gestión de seguridad pública y su participación con la ciudadanía.

Existen varias entidades gubernamentales que trabajan en conjunto para atender temas de inseguridad, pero ninguna maneja una sola línea de comunicación de sus funciones y servicios, esto debido a que existen diversas instituciones responsables, lo que provoca, la divergencia de opiniones entre los distintos funcionarios de justicia y policiales al momento de atender a los usuarios, y es así que se genera la falta de información a la ciudadanía y la desconformidad con la atención.

Dentro de la articulación de la seguridad ciudadana, la Policía Nacional del Ecuador es el principal coordinador de cumplir con este derecho al trabajar directamente con la población. En su organigrama institucional existe la Dirección Nacional de Policía Comunitaria, a través de sus Unidades de Policía Comunitaria (UPC), principales ejes de prevención y primer vínculo con la ciudadanía en territorio, que están encaminadas a su accionar en funciones como la parte activa de la comunidad considerando al ciudadano como un usuario del servicio policial, mediante el diálogo permanente, contribuyendo al mejoramiento del entorno comunitario, en lo social, cultural, deportivo entre otros. Así como, la función de desarrollar estrategias de prevención del delito y de la seguridad ciudadana y el cumplimiento de los reglamentos y estatutos que rigen en el territorio nacional.

La falta de información hacia la ciudadanía en temas de seguridad pública y sus servicios preventivos, en caso de ser víctima de un delito o cuando una persona necesite sobre guardar a su familia o bienes de valor, es un aspecto sensible dentro de la entidad pública del sistema judicial y la seguridad ciudadana, ese desconocimiento genera la desconfianza de la ciudadanía en este sistema. Pero si las personas están informadas con los medios adecuados, los usuarios posicionarán en sus mentes, la credibilidad y la confianza en los servicios de seguridad y justicia.

Ser disuasivo a través de la prevención y exigir como personas su derecho a la justicia fomentará una cultura de responsabilidad ciudadana en este aspecto.

**Pregunta:**

¿Recibe la población la debida información y atención sobre los procesos que debe seguir en torno a seguridad ciudadana?

## **Objetivos:**

### **Objetivo General:**

Diseñar una guía informativa impresa sobre los procesos de atención y seguridad ciudadana (servicios y denuncias) para la ciudad de Quito en el año 2019.

### **Objetivos Específicos:**

1.- Conocer las leyes, los procedimientos, servicios y medios de información de las entidades públicas encargadas de la función judicial y la seguridad ciudadana.

2.- Identificar la percepción de la ciudadanía y el nivel de confianza, empatía y credibilidad que ofrecen las entidades públicas encargadas de la función judicial y la seguridad ciudadana.

3.- Obtener información técnica de los servicios de prevención que ofrece la Policía Comunitaria del Distrito Metropolitano de Quito, para la elaboración de la propuesta.

4.- Diseñar un producto informativo que unifique el contenido sobre seguridad ciudadana, prevención y denuncia de delitos.

### **Justificación:**

La propuesta tiene como objetivo proponer una guía informativa impresa, con contenido e información oportuna de los procesos judiciales, para establecer una denuncia o al utilizar un servicio de prevención para evitar ser víctimas de delitos, esta herramienta unificará los temas referentes al sistema de justicia y de seguridad, a fin de mantener una sociedad comunicada.

Dentro de la articulación de la seguridad ciudadana, la Policía Nacional del Ecuador es el principal coordinador de cumplir con este derecho al trabajar directamente con la población, como un medio preventivo y disuasivo. En su organigrama institucional existe la Dirección Nacional de Policía Comunitaria a través de sus Unidades de Policía Comunitaria (UPC), principal eje de prevención y primer vínculo con la ciudadanía, la cual está encaminada a su accionar en funciones como la parte activa de la comunidad, considerando al ciudadano como usuario del servicio policial mediante el diálogo permanente, contribuyendo al mejoramiento del entorno

comunitario en sus diferentes aspectos de vida. Así como, la función de desarrollar estrategias de prevención del delito y de la seguridad de las personas y el cumplimiento de los reglamentos y estatutos que rigen en el territorio nacional.

Con lo antes mencionado la guía informativa, será distribuida por capítulos en orden jerárquico a fin de que la población pueda investigar e informarse y las entidades públicas tengan un medio de servicio para asesorar a los usuarios, esto se logrará de forma efectiva con un correcto contenido, enfocado en informar a la ciudadanía sobre el sistema de justicia y seguridad ciudadana, a fin de que motive a las personas a denunciar y a tomar medidas preventivas ante las acciones de inseguridad, principal problema que aqueja a las personas.

La seguridad es prioritaria, ocupa el segundo lugar en las jerarquías de las necesidades humanas, por tal razón es la más demandada por las personas, por ello el Gobierno dentro de su estructura designa entidades de la Función Judicial y la Seguridad Ciudadana a fin de garantizar este derecho.

Existen dependencias públicas que cuentan con diferentes funciones y procesos para atender a la ciudadanía, pero todos están segregadas, no consta una fuente oficial para informarse, esto crea pérdidas de tiempo o simplemente los usuarios optan por otros recursos para protegerse de la inseguridad. Esto genera desconocimiento y desinformación, principal razón por la cual la ciudadanía no se motiva a denunciar o tomar medidas preventivas de los servicios que ofrecen las entidades de seguridad ciudadana.

La justicia y su modelo han cambiado, para la recepción de denuncias se han creado unidades de flagrancia, que están disponibles para servir a la comunidad las 24 horas, estos y otros servicios, son desconocidos para la población y es necesario que se informe. La agilidad en presentar los procesos para acogerse a la seguridad ciudadana y derecho a la justicia será importante como una primera impresión con los usuarios.

Por esa razón se ha propuesto esta guía una fuente de información y consulta, amigable, clara y directamente visual, que contendrá la información necesaria; la innovación en su gráfica será la principal característica, pero se destacará por ser un recurso que informe a toda la población. Esto fortalecerá la imagen del trabajo que realizan las entidades de la Función Judicial y la Seguridad Ciudadana, principalmente

de la Policía Nacional del Ecuador, institución que tiene el primer contacto con los ciudadanos y minimizará la desinformación social y la posible disminución de los índices delincuenciales.

Este trabajo pretenderá unificar los procesos fundamentales y comunes en cuanto a la relación de la justicia y la seguridad con la ciudadanía, mediante sus servicios como una medida de prevención y disuasión ante el cometimiento de un delito, funciones que hacen parte general de las responsabilidades de estas entidades principalmente de la Policía Nacional del Ecuador.

## Capítulo I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1 Seguridad ciudadana en América Latina

En torno a las comunidades en América Latina existen “Índices de delincuencia más altos, donde los delitos principales son propiciados por bandas y grupos delincuenciales, además del uso de armas de forma ilegal” (UNODC, 2013, p. 45). En lo que respecta a delitos como “Robo, hurtos, violaciones, secuestros, extorsiones, así como redes criminales y de narcotráfico, son cada vez más predominantes, por ello es necesario acudir a la atención de las instituciones encargadas de la seguridad y justicia” (PNUD, 2013, p.5)

Se dice que sin justicia y seguridad no se logra el progreso de una región, por otro lado, la inseguridad perjudica al desarrollo de las personas, vulnera los derechos de la ciudadanía y el bienestar social. La seguridad de la ciudadana y su convivencia debe ser alcanzable para todas las personas, por esta razón el Estado dispone políticas preventivas en el acontecimiento delictivo, con la designación de entidades públicas encargadas de la Función judicial cuando ya existe un delito, y del Sistema de Seguridad Ciudadana para prevenirlo.

De acuerdo a lo citado por Moller (1996) detalla que “La seguridad y la convivencia están asociadas entre sí con la responsabilidad del Gobierno, el cual debe otorgar los derechos de soberanía e integridad territorial”. (p.769). El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el informe de 1994 que detalla a la seguridad ciudadana dice que “Esta función es responsabilidad de las entidades gubernamentales, siendo que su función está en tomar medidas para buscar la cooperación de tipo multilateral o interestatal, para mitigar los efectos de la inseguridad del ciudadano” (Torres, 2005, p. 35)

Concha Eastman, refiere a la garantía que deben tener todas y todos los habitantes urbano y rurales para que sus vidas, integridad física, sicología y sexual sean respetadas y protegidas en un habitat pacífico, sin temor a ser víctima de la delincuencia (Eastman, 2014). Es decir, la seguridad ciudadana es un derecho ciudadano, donde se concatena un sistema integral y sus protagonistas, las entidades del sistema judicial y la defensa de los derechos. Como principal ejecutor de esta actividad

está la Policía Nacional del Ecuador, que hace frente a la erradicación de la violencia para una convivencia pacífica, aun cuando la responsabilidad es del Estado; pero también la población es la corresponsable de su participación activa para mejorar dicha seguridad.

Al hablar de la seguridad como tal, se la plantea como aquella condición que tiene como objetivo la garantía y protección de derechos humanos, así como de libertades a nivel de país, también se incluye la mejora de las condiciones de vida de sus habitantes (Policía Nacional del Ecuador, 2018)

## **1.2 Violencia y delito**

La violencia y el delito son amenazas a la vida, a la integridad física y patrimonio de las personas, deben entenderse como categorías analíticas distintas, dado que no todo delito es violento ni todo acto de violencia es tipificado en las leyes como delito. Una sociedad que resuelve sus problemas de forma violenta sólo puede esperar mayores niveles de violencia en el futuro cercano. De acuerdo a lo dicho por Lagos y Dammert (2012) afirman que “El uso de la violencia de manera social o política es una incapacidad que consume a toda la sociedad y se vuelve en una problemática común por ignorancia del Estado” (Lagos & Dammert, 2012, p.13).

Por otra parte, según la Organización Mundial de la Salud, define al delito como “La deliberación del uso de la fuerza físico o de poder, ya sea contra uno mismo, la otra persona o comunidad, lo que puede causar daños de tipo físico o psicológico e incluso la muerte” (Eurosocial, European Forum for Urban Security, 2002, p.52)

También se menciona que, un delito forma parte sustantiva de las sanciones de leyes penales, frente al sistema de seguridad de un país, como un acto de tipo voluntario, que se ha de acoplar al presupuesto jurídico anclado a una ley penal (Machicado, 2013). Es así que se determina a la violencia y al delito como una afectación en el desarrollo de las personas y la relación de su entorno que genera la inseguridad social de las comunidades.

## **1.3 Inseguridad**

Se define a la inseguridad como “El temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones de lo que cada ciudadano podría ser víctima de esto” (Revistas

Bolivianas, 2012, p.28), por ello es que la sociedad moderna vive una ola de violencia que genera un clima inseguro. Según el informe de Seguridad Ciudadana en Cifras elaborado por el Ministerio del Interior en noviembre del 2016, se ha dicho que “El Ecuador es el tercer país con una tasa de homicidios más baja, siendo que se comenten seis homicidios por cada cien mil habitantes según cifras del 2015, seguidos de Bolivia y Chile, lo que indica que esta reducción de delitos es por situaciones que competen al moderno Sistema de Justicia” (Policía Nacional del Ecuador, 2016)

Por ello, el estado ofrece a la ciudadanía entidades públicas que serán las encargadas para que se cumpla con este derecho; la Función Judicial como control y vigilancia a través del Consejo de la Judicatura, de la investigación penal y recepción de denuncias por delitos es la Fiscalía General del Estado, como ente de regular los derechos humanos de las personas al acceso a la justicia la Defensoría del Pueblo y como eje de preventivo la Policía Nacional del Ecuador.

#### **1.4 Delitos comunes**

Se conoce que “El 42% de los ciudadanos latinos, coinciden en que los delitos no organizados son los más comunes, luego viene el tráfico de drogas, y posteriormente el robo de autos, y la piratería, mientras que el 22% indica que los más frecuentes son otros delitos aparte de los mencionados” (Lagos & Dammert, 2012, p. 51)

La delincuencia se plantea como aquella problemática que tiene tres dilemas, difíciles de asumir que son, “La falta de congruencia entre la parte objetiva frente a la subjetiva, la falta de congruencia entre victimización con temor y la demanda del sistema del Estado” (Corporación Latinobarómetro, 2014, p. 19)

Por otra parte, según el INEC, en una encuesta de seguridad realizada en el 2011, se detalla que “En Ecuador 17 de cada 100 personas han sido víctimas de algún tipo de delito, en donde se hace énfasis en el robo de personas, vivienda y autos” (Ecuador en cifras.com, 2015).

**Tabla 1. Delitos de mayor connotación social**

<b>Delito</b>	<b>Concepto</b>	<b>N° casos 2018</b>
Homicidio intencionales	Es la muerte ilícita causada a una persona con la intención de causarle la muerte o lesiones graves	751
Femicidios	Cuando la persona que, como resultado de relaciones de poder manifestadas en cualquier tipo de violencia, dé muerte a una mujer por el hecho de serlo o por su condición de género	85
Robo a personas	Se caracteriza cuando una persona o grupo de personas mediante amenazas o violencia sobre la o las víctimas, sustraiga o se apodere de un bien mueble propio o del que sea custodio, que porte en el momento del hecho, sea en un lugar público o privado.	21.701
Robo a domicilios	Es cuando una persona o grupo de personas ingrese a un domicilio ajeno mediante amenazas, violentando o haciendo uso de la fuerza, con el fin de sustraer o apoderarse de un bien u objeto que se encuentre en el domicilio o sea parte del bien inmueble, excepto vehículos a motor.	10.910
Robo de autos y motos	Cuando una persona o grupo de personas mediante amenazas, violencia o uso de la fuerza, sustraiga totalmente vehículo auto-moto.	4.420
Desapariciones	Toda persona que su paradero es desconocido para sus familiares.	4.082
Violencia Intrafamiliar	Es toda agresión física, psicológica o sexual que se produce dentro de la familia.	10.754

**Fuente:** Adaptado del informe de la Dirección Nacional de la Policía Judicial 2018.

**Elaborado por:** Katherine Gómez

## **1.5 Denuncia ciudadana**

En el periódico público, “El Telégrafo” del 16 de mayo del 2016, indica que, según un informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, publicado por el portal Ethos, “Ecuador ocupa el cuarto lugar en Latinoamérica de delitos no denunciados, es decir menos de uno de cada diez delitos cometidos es registrado” (El Telégrafo, 2015, p.2). El mismo medio impreso manifiesta que, “Los delitos más denunciados, con un 84.46% son por robo total de automotores como le sigue los secuestros con un 48.91%, mientras que por robo de personas apenas existe un porcentaje de 15.68%” (El Telégrafo, 2015, p3), es decir un grupo alto de víctimas no denuncian y eso conlleva a que no exista procedimientos en contra de la delincuencia. La razón por que no se denuncia, “Con un 29.90% es la desconfianza en el sistema judicial, un 18.54% no confían en la Policía y un 5.82 % desconoce del procedimiento” (INEC, 2011, p. 4).

Por esta razón, se puede decir que el trámite para el proceso de presentar una denuncia o solicitar un servicio de prevención, no está claro y ese desconocimiento genera desconfianza en la ciudadanía. Es necesario motivar a que la ciudadanía denuncie hechos delincuenciales, para generar en su posibilidad seguridad y que las entidades de justicia y seguridad ciudadana, trabajen por la justicia de las víctimas.

Se puede evidenciar bajo estas fuentes, que se necesita ofertar un recurso social que informe a la población, un medio de consulta para que detalle claramente cómo se puede plantear una denuncia, quienes participan y donde finalmente se queda el proceso, para el ejercicio del derecho a la justicia. Las denuncias en Ecuador, son receptadas por la Policía Nacional del Ecuador y la Fiscalía General del Estado, a fin de que se inicie el proceso de receptación de los delitos, este proceso indudablemente tiene que ser conocido por las personas.

## **1.6 Atención ciudadana**

La atención a la ciudadanía, corresponde a la prestación de servicios de calidad y pasa por exteriorizar que todas las acciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano (SGP, 2016). Es necesario mencionar la necesidad de que el Estado y los servidores públicos sean parte de la solución, para mitigar los efectos de la inseguridad

ciudadana, pero también la corresponsabilidad de la ciudadanía de ser preventivos y vincularse en este tema

### **1.6.1 Participación ciudadana**

Es la comunidad donde las personas acceden, en condiciones diferenciadas a bienes y servicios gubernamentales según sus demandas. “La complejidad y la ineficiencia burocrática o la falta de información es parte de la debilidad en la asignación de los recursos y servicios públicos” (Ziccardi, 1999, p. 18). A veces la población debe salir a ser frente a la defensa de sus derechos, debido a los procesos lentos en torno a los servicios públicos.

### **1.7 Instituciones representantes de la seguridad de la ciudadanía**

Al mencionar a la Constitución como parte de las normas primordiales que garantizan la buena calidad de vida de las personas, indica que “Toda persona dispone de derechos al acceso de la justicia de forma gratuita, así como tiene derecho a que la tutela efectiva sea imparcial, con fines en la realización de derechos y que se lleve a cabo según la imparcialidad y celeridad en procesos legales” (Asamblea Constituyente, 2008). El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.

Por otra parte, el Artículo N°75. Constitución de la República del Ecuador, Quito, 18 de enero 2018 detalla que:

La Función Judicial, es parte de la administración de justicia como servicio ciudadano y prioritario que debe otorgar el Estado, para que se cumpla el deber del respeto a los derechos que rigen en la Constitución. (Asamblea Constituyente, 2008)

Se puede observar que, la Función Judicial tiene como fundamento la administración de la justicia, y con esta se incluye el velar y preservar el bienestar común de la ciudadanía, la dignidad y seguridad humana, como aspectos indispensables para conservar una correcta calidad de vida.

Adicionalmente, el Consejo de la Judicatura es la institución de gobierno, cuyas funciones radican en la vigilancia y la disciplina de la Función Judicial. En el Artículo 481, de la Constitución se detalla que “La Función Judicial se encarga de los procesos de selección de jueces y demás servidores de esta función, así como su evaluación,

ascensos y sanción. Todos los procesos serán públicos y las decisiones motivadas” (Asamblea Constituyente, 2008, art.481).

En la Función Judicial se encuentra como órganos autónomos, la Fiscalía General del Estado y la Defensoría del Pueblo y en el Código Orgánico de entidades de Seguridad Ciudadana, está la Policía Nacional del Ecuador. En lo que respecta a las entidades públicas encargadas de la seguridad ciudadana “Se incluye a las Fuerzas Armadas y a la Policía Nacional y se las cataloga como entidades que cumplen con proteger los derechos y las garantías de la ciudadanía” (Asamblea Nacional, 2017), de tal forma que se mantenga el orden público como parte de la responsabilidad de estas entidades en concordancia con las funciones de garantizar sistemas integrales y completos para prevenir, detectar a tiempo, y controlar el delito, lo cual tiene vínculo directo con los procesos judiciales.

Por otra parte, en el artículo 191 de la Constitución se habla sobre la importancia de los servidores de la Policía Nacional, cuyos principios básicos se fundamentan en los derechos humanos y principalmente en el respeto por la dignidad, sin que exista discriminación, también se habla sobre la Defensoría Pública como “Aquella institución con autonomía en torno a asuntos de judiciales, su objetivo principal es que la ciudadanía acceda a la justicia, y en caso de que se encuentre en indefensión, se le otorgue defensa legal para cumplimiento de sus derechos” (Asamblea Nacional, 2017)

Por otro lado, en el artículo 214 se describe que: “La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. La estructura es descentralizada y funciona con delegaciones en cada provincia y en el exterior” (Asamblea Nacional, 2017). Art. 215.- También se conoce que esta entidad “Cumple la función de proteger y tutelar los derechos de los pobladores ecuatorianos en defensa de sus derechos aun cuando se encuentren fuera del país” (Asamblea Constituyente, 2008). Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley.

Instituciones que sirven como ejes de prevención y que están al servicio de la ciudadana, por tanto, “En cuanto a la medición y evidencia de los hechos delictivos es fundamental empezar desde la importancia de la prevención a partir de la evidencia” (Sherman, 2012).

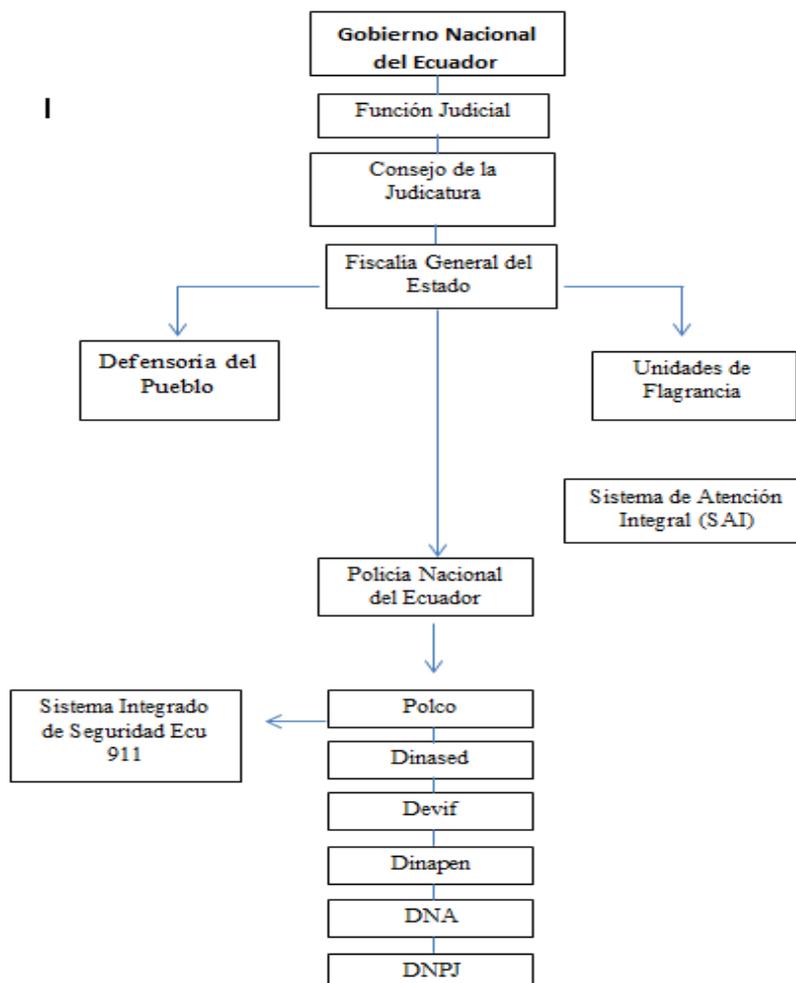
**Tabla 2. Instituciones encargadas de la seguridad ciudadana y derecho a la justicia**

<b>Función Judicial</b>	<b>Seguridad Ciudadana</b>
Consejo Nacional de la Judicatura	Sistema Integrado de Seguridad Ecu 911
Fiscalía General del Estado	Policía Nacional del Ecuador
Defensoría del Pueblo	

**Fuente:** (Asamblea Nacional, 2017)

**Elaborado por:** Katherine Gómez

**Organigrama de las entidades de la Función Judicial y Seguridad Ciudadana**



## **Gráfico 1. Organigrama Policía Nacional**

**Fuente:** Autora

**Elaborado por:** Katherine Gómez

### **1.8 Policía Nacional del Ecuador**

El artículo 163, de la Constitución de la República del Ecuador, indica que “La Policía Nacional es una entidad que cumple con aspectos a nivel técnico, civil, y que compete al orden público en todas sus facetas”, (Asamblea Constituyente, 2008), también se conoce que la Policía Nacional debe coordinar sus actividades con los distintos gobiernos descentralizados. El servicio que esta institución brinda a los ciudadanos constituye en uno de los aspectos de mayor relevancia dentro de las funciones policiales, basada en la misión institucional que no solo limita a velar por la seguridad, sino también a la prestación de un servicio público efectivo y de calidad.

Según el Centro de Estudios y Datos del Ecuador (Cedatos), citada por Policía Nacional del Ecuador (2018) indica, “En su última encuesta cerrada en mayo del 2018 en Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta. En confianza ciudadana la Policía Nacional del Ecuador ocupa el tercer lugar con un 60.6%.” (Policía Nacional del Ecuador, 2018). Mientras que la Corporación Latinobarómetro en el año 2018, “En América Latina y El Caribe, la Policía Nacional del Ecuador se ubica en quinto lugar con un 46% en confianza ciudadana, mientras que en la confianza del poder judicial se encuentra ubicado en el noveno lugar con el 23%” (Corporación Latinobarómetro, 2014).

Cifras que no descartan que exista efectividad en la presencia de la Policía Nacional, en cuando a la necesidad de seguridad y paz ciudadana. Pero es evidente que todo el proceso de derecho y justicia no le compete solo a esta Institución, sino a todo un sistema del cual la ciudadanía desconoce.

De acuerdo al “Plan Estratégico de la Policía Nacional del Ecuador” (2018-2021), la visión para el 2021, será seguir trabajando para ocupar el primer lugar en confianza ciudadana, que se fortalece con el cumplimiento concreto y oportuno de la misión planteada a nivel de constitución sobre la protección de la seguridad de los ecuatorianos, parte de su desarrollo institucional y proceso de mejora continua, esta Institución se proyecta a ser un ente público confiable, transparente y líder de la región, a través de la inclusión y participación el cual consta en su “Plan Confianza y Transparencia” que manifiesta que la Policía Nacional será una institución que realiza

sus operaciones policiales con efectividad, respondiendo de manera consecuente a los nuevos desafíos nacionales e internacionales para cumplir con su misión constitucional, motivando el compromiso y bienestar de los servidores policiales desplegados en todo el territorio nacional. (Policía Nacional del Ecuador, 2018)

Para desarrollar y complementar esos objetivos es importante que se trabaje directamente con la ciudadanía mediante el servicio y atención que brindan los servidores policiales. El mapa de riesgos de esta institución es la encargada de realizar los planes de acción, para evitar, prevenir, transferir o mitigar la ocurrencia de los riesgos en la población.

Por lo tanto, la Policía Nacional del Ecuador, mediante sus unidades preventivas, investigativas e inteligencia, trabajan directamente con la ciudadanía dentro del primer proceso preventivo y luego que el delito suceda se coordinará con la Fiscalía General del Estado y la Defensoría del Pueblo,

### **1.9 La Policía Comunitaria en el Ecuador**

Es una política y una estrategia orientada a alcanzar un control más efectivo y eficiente en la reducción del miedo al crimen, mejorar la calidad de los servicios policiales y a su legitimidad, a través de la confiabilidad que se le encomienda sobre los recursos de la comunidad, con la búsqueda de cambios sobre las condiciones que provocan los crímenes. Una responsabilidad que se ejecuta en los derechos a nivel civil, a pesar de que esta institución no ha generado muchas reformas a nivel de su estructura, se la ha comparado en varios estudios con otras naciones, sin embargo, no ha tenido incidencia en lo que respecta a la Policía Comunitaria, que se da a partir del 2003, desde el modelo estratégico que dispone fomentar una imagen sólida hacia la población en cada uno de sus miembros, que se fundamentan en los principios de derechos humanos, y que solo se ha de ejecutar el uso de la fuerza en casos excepcionales y como última alternativa.

En el Ecuador, la Policía Nacional ha tenido pocas reformas estructurales si lo comparamos con otros países, pero esto no ha incidido en el desarrollo de la Policía Comunitaria, un modelo que es visto como una estrategia para mejorar su imagen frente a la población.

El origen de este modelo responde a una estrategia de la Policía para acercarse a la comunidad. (Ministerio del Interior, 2017)

### **1.9.1 Dependencias policiales que trabajan directamente con la ciudadanía:**

- **Dirección Nacional de Policía Comunitaria**, es el departamento más importante dentro de la estructura de la Policía Nacional, ya que se vincula directamente con la ciudadanía como un modelo de prevención. Dentro de las recomendaciones, esta dependencia será un medio principal para que la ciudadanía haga uso de la guía informativa. Su apoyo será importante para el desarrollo del diseño y contenido de este producto.
- **Dirección Nacional de Delitos contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestros (Dinased)**, la estructura de la DINASED se complementa con la incorporación de la Unidad Antisecuestros y Extorsión UNASE, tiene amplia experiencia y efectividad probadas para localización de personas desaparecidas o posibles secuestros. Será una principal fuente de información sobre los protocolos que debe seguir la ciudadanía en casos de familiares víctimas de desaparición o secuestros.
- **Dirección Nacional de Policía Especializada para niños, niñas y adolescentes (Dinapen)**, tiene como función prevenir, investigar y vigilar el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes contemplados en la Constitución de la República del Ecuador y convenios internacionales. Principal aporte ante procedimientos delictivos en contra de niños, niñas y adolescentes para el contenido de la guía informativa.
- **Departamento de Violencia Intrafamiliar (Devif)**, creada para la prevención de violencia intrafamiliar y de género. Sus funciones son importantes para el contenido de la guía.

### **1.10 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**

Entidad encargada de la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana. (ECU 911, 2014). Un principal medio de recepción cuando una persona necesita algún tipo de ayuda en beneficio de su tranquilidad y convivencia.

### **1.11 Código Integral Penal COIP**

Importante cuerpo legal que establece, modela, limita o prohíbe los comportamientos personales que se puedan considerar, en violación o amenaza de los derechos colectivos o individuales de las personas. La Constitución incluye el conjunto de valores, normas y principios, a los que se arraigan el resto de normativas en una nación, ya que cumplen con el objetivo fundamental de garantizar el orden político y jurídico, que son funciones del Estado sin que deba apartarse de los límites de sus funciones. (Lexis, 2018)

Esta normativa permite que se garantice la seguridad e integridad de las personas mediante la sentencia penal, para la guía será importante, para comunicar ciertos artículos que la ciudadanía desconoce, a fin de garantizar su tranquilidad en cuanto a seguridad.

### **1.12 Medio impreso**

Los medios impresos en la época actual aún tienen ciertas ventajas, entre ellas se caracteriza por ser publicidad tangible como: volantes, carteles, guías etc. Son artículos que las personas tienen en físico y con esto el mensaje es capaz de perdurar por días, semanas, meses o años como una fuente de información. Es decir, aquella que genera más credibilidad y perdura en el tiempo. (Ortega, 2015)

Es así que, los medios impresos constituyen una herramienta positiva para lograr difundir información de varios ámbitos, de tal forma que genere confianza en los individuos y la sociedad.

#### **1.12.1 Sistemas de Impresión en el Diseño y Comunicación Audiovisual**

A través de la historia del Diseño Gráfico, los sistemas de impresión han sido parte de la vida del ser humano “Ya sea por que desarrollan soluciones o necesidades

específicas, por la incorporación de una nueva tecnología en alguno de los procesos de reproducción, o por la aplicación de nuevas soluciones de reproducción que permiten ampliar el universo de producto impreso tradicional”. (Motta, 2014). La impresión tiene alrededor de veinte y siete variantes, aunque todos variantes de los 5 sistemas madre, que son “Sistema tipográfico de relieve, huecograbado, serigrafía, offset e impresión digital. En las herramientas anteriores, se crea el proceso de la imprenta” (Ruiz, 2007). Además persisten las posibilidades de cada sistema de impresión y del comportamiento de los archivos y de los sustratos que se incluyan desde la producción hasta los acabados de la impresión gráfica.

### **1.13 Código QR**

Los códigos QR, “Cuyas siglas significan ‘Quick Response’ se los define como codificaciones que usan barras bidimensionales, que fueron desarrollados por la compañía japonesa Denso Wave, en 1994.” (Computer hoy.com, 2015). La idea principal de los “códigos QR”, es permitir un acceso fácil y de modo virtual a una información específica.

Muy a menudo los “códigos QR” aparecen en revistas y periódicos. Al escanearlos, “Se hace evidente que es el lector quien puede acceder de forma ágil a los sitios web sin que deba teclear, si no solo con acercar el dispositivo móvil principalmente a la pantalla virtual”. (Computer hoy.com, 2015)

### **1.14 Diseño Gráfico**

“Es la organización armoniosa de elementos gráficos que tiene el propósito de cumplir una función de comunicación visual”. (Quiñonez, 2009). En el campo de la comunicación el diseño gráfico ha transformado las ideas en un verdadero poder de persuasión, a fin de empoderarse en las mentes de las personas e inducir al consumo y crear expectativas. El diseño gráfico, entonces, “Se ve abocado a enfrentar el (estrés) de ser más creativo en un mundo de alta tecnología y competencia, en un ambiente de profusión de imágenes y de presentación de soluciones gráficas más originales” (Moya, 2006), es cada vez más difícil y se ha vuelto más compleja la posibilidad de alcanzar y sostener una posición de vanguardia.

## 1.15 Diseño Editorial

El diseño editorial, data del siglo XV mucho antes del desarrollo de la imprenta. Una publicación editorial puede entretener, informar, instruir, comunicar o educar, o puede articularse como una combinación de todas esas acciones (Cadlwell & Zappatterra, 2014), de la misma forma al hablar del contexto. Permite según Guerrero (2016), “maquetar y componer publicaciones, logrando una armonía entre texto, imagen, diseño y diagramación dotando de personalidad al momento de comunicar el mensaje. Es la manera de comunicar al lector un contenido visual mediante un diseño y aplicando las herramientas que permiten realizar diferentes publicaciones”. (p.29)

**Tabla 3. Elementos básicos del Diseño Editorial**

<b>Elemento</b>	<b>Significado</b>
<b>Diseño de Contenidos</b>	Muestra la información de manera atractiva e interesante. Además, influye en el grado de legibilidad, el uso del espaciado, así como en la presentación coherente de la identidad de marca.
<b>Machote</b>	Es un prototipo final del producto, con los dobles y cortes finales que contendrá, para que el impresor pueda determinar qué páginas pertenecerán a un mismo pliego de papel.
<b>Reticula</b>	Ordena los elementos según el tamaño de la página, es una solución de organización visual de las imágenes, textos, títulos, infografías etc., con la finalidad de otorgar comprensión de las páginas.
<b>Diagramación</b>	Llamada también maquetación, organiza en un espacio los contenidos escritos y visuales de medios impresos o electrónicos.
<b>Página Maestra</b>	Es similar a un fondo que se puede aplicar con rapidez a muchas páginas. Los objetos de una página maestra aparecen en todas las páginas.
<b>Jerarquía de Contenidos</b>	Permite organizar y equilibrar la página según el nivel de importancia de la información o contenido esto según tamaño y el estilo en otros aspectos, de la fuente que usemos.
<b>Portada</b>	Esta es la primera impresión de un producto, donde a través de una imagen visual se podrá conocer brevemente la información del mismo. Ésta podría ser la más importante ya que crea un impacto visual para recordación.
<b>Texto</b>	Es una serie de enunciados unidos mediante diferentes enlaces gramaticales y lógico, ya sean orales o escritos. El texto está compuesto por signos de uno o varios alfabetos que guardan relación entre sí.
<b>Imagen</b>	Pueden comunicar y transmitir si se le da el uso adecuado. Se necesita que represente claramente el mensaje del contenido que no podemos expresar en palabras. Además, una muy buena imagen habla más que mil palabras. Ejm: fotos, iconos, infografías, mapas etc.
<b>Tratamiento de imágenes</b>	Consiste en ver la mejor forma de poner una imagen en un producto gráfico, mediante el retoque, contraste, brillo, formato etc.
<b>Tipografía</b>	Sirven para transmitir la información. Hay de diferentes tipos y tamaños que le dan la originalidad al texto.
<b>Cromática</b>	El color; es una percepción visual que se genera en el cerebro humano y animales; las cuales se interpretan en señales nerviosas que son captadas por la retina del ojo y a su vez las distinguimos diferentes gamas de colores por las distintas longitudes de ondas y espectros de luz. Expresa emociones y sentimientos.

**Fuente:** (Guerrero, 2016)

**Elaborado por:** Katherine Gómez

En la elaboración de la guía, la técnica del diseño editorial será primordial, ya que será la forma de usar la comunicación audiovisual en el contenido que ira en este documento, como es la diagramación, maquetación, retícula, jerarquía de contenidos, cromática y su tipografía. Que se basará en el diseño Minimalista y Art Deco, los cuales serán funcionales para esta propuesta.

El minimalismo se trata de “La eliminación del exceso de los elementos restantes, lo cual se da como resultado del diseño relajante pero de tipo potente, que transmite su mensaje por medio de la simplificación”; en la actualidad esto se usa en los logotipos principalmente. (uvsiete.com, 2015, p. 1). Mientras que el estilo Art Déco se lo conoce como “Un estilo decorativo que fue común en los años treinta y que se usaba con líneas sencillas y colores muy fuertes” (arteac.es, 2017, p.1). Es así que, que estas técnicas gráficas son una de las formas de diseño moderno e innovador y que está de moda.

### **1.16 Fases de Composición**

Para la ejecución de un producto editorial, hay que considerar sus fundamentos:

El formato es “El tamaño del área que tenemos para realizar una composición, pueden dividirse en diferentes estructuras, una guía informativa puede utilizar formatos de tres columnas, la cual ofrece varias posibilidades con respecto a la combinación de imágenes y textos en diferentes tamaños” (Saavedra, 2016, p.41). “La diagramación es la organización y distribución de los elementos, formato, cajas de diagramación, tipografías, tamaño, color, textos, tratamiento de las imágenes (sangrados, recuadros o aplicaciones especiales), composición que componen una publicación editorial”. (Quiñonez, 2009, p. 22). “La retícula es aquella asociación de relaciones que se fundamentan en la alineación y son como guías para lograr una distribución adecuada de elementos en función al formato” (Aguilar, 2015, p. 16).

**Tabla 4. Tipos de retícula**

<b>Reticulas de Manuscrito</b>	Su estructura es de base rectangular, ocupa la mayor parte de la página. Acoge textos largos y continuos, tiene una estructura principal (margen y texto)
<b>Reticula de Columnas</b>	Sirve cuando se presenta información discontinua, así se disponen entre columnas verticales, es de carácter flexible y se utiliza para separar diversos tipos de información, por ejemplo: columnas para texto y otras para imágenes.
<b>Reticula Modular</b>	Sirve para proyectos complejos. Los modelos pueden ser verticales u horizontales dependiendo de la organización de las imágenes.
<b>Reticula Jerárquica</b>	Esta rompe con todos los esquemas de todas las anteriores, ya que está basada en suposición intuitiva de alineaciones relacionadas a las proporciones de los elementos. El trabajo con retículas significa someterse a leyes de: orden, claridad, concentración, y objetividad, racionalización.
<b>Márgenes o blancos de página</b>	Los blancos cumplen la función de comunicar de manera más grata y precisa.
<b>Columnas</b>	Cuando se crean columnas anchas se necesitan interlineados más anchos y se componen de tipos muy contrastados como el Bodoni. Las letras pequeñas no son recomendables para usuarios poco entrenados dependiendo de sus jerarquías visuales.

**Fuente:** (Manual del Profesional Editorial, 2014)

**Elaborado por:** Katherine Gómez

“La tipografía en diagramación, es parte de la información visual del diseño general y debe ser acorde al tema y al tipo de contenido que se va a informar” (Aguilar, 2015, p.10).

El color, es el medio valioso para transmitir sensaciones, si se lo usa de manera adecuada, puede ser posible la generación del contraste entre la luminosidad frente a lo sombrío, la exaltación frente a la tranquilidad, algo que se logra con una correcta elección del color para crear ambientes, armonía y contrastes, según lo que se requiera proyectar. (Rodríguez, 2016). Los colores, de acuerdo a los tonos es posible utilizar en un diseño editorial que impacte al público de tal forma que al inicio, se debe elegir los colores de forma correcta (Revistas Bolivianas, 2012)

La jerarquización, es importante para la organización de los elementos visuales, se trata de asignarle valor a cada elemento visual, siempre habrá un elemento líder que destacar en sus diferentes atributos: tamaño, color, posición, orientación, opacidad y detrás de ello un orden jerárquico, es darle importancia según la información a la composición. (Aguilar, 2015)

Elementos para crear jerarquía visual en proyectos:

- El tamaño de los instrumentos usados es otro factor que se debe considerar, ya que es posible lograr la atención del público al combinar de forma adecuada los elementos del diseño. Es necesario que este tenga contrastes, para que el público tenga una percepción de impacto.
- La alineación, por otra parte se define como un elemento fundamental del diseño editorial, porque tiene la característica de adecuar los elementos en el diseño, además de que con esto se hará más llamativo, generando un alto impacto al otorgar una aproximación de los distintos elementos del diseño (Revistas Bolivianas, 2012)
- La repetición también ayuda a “Remarcar la importancia de los diferentes elementos de un diseño editorial. La repetición de formas, textos o tipografías pueden ayudar al público a identificar dichos elementos más fácilmente y, como consecuencia, a familiarizarse con ellos” (ES Design Barcelona, 2015, p. 4).

### **1.17 Manual de Usuario**

Es aquella “Guía que permite generar la función de un documento que sirve para comunicar algo técnico, por ello hace las veces de un asistente de personas”. (Ecured, 2015, p. 12). Es una publicación basada en “Un documento técnico, cuyo objetivo principal es la educación a los lectores sobre un tema determinado de forma ordenada y

concisa, para que el usuario que usará la herramienta tenga una idea clara de cómo hacerlo” (definicion.de, 2018).

Por lo tanto un manual de usuario, es una herramienta comunicacional técnica para brindar información sobre la atención a usuarios, para que puedan utilizar un determinado producto o servicio.

### 1.18 Tipos de Manuales

Por su alcance:

- **Departamentales o de aplicación específica:** son aquellos que actúan sobre un departamento específico según las funciones que ejecutan.
- **De puestos o aplicación individual:** Son herramientas específicas que detallan los aspectos propios para que la responsabilidad de un puesto de trabajo sea entendida.

Por su contenido:

- **De historia de la empresa o institución:** Estos manuales generalmente tienen una breve historia de la empresa, desde su fundación hasta su realidad, incluyendo además la misión, la visión y el objetivo de la misma. Generalmente también usan el reglamento interno de una empresa, para el conocimiento de derechos pero también de obligaciones.
- **De organización:** Es aquel manual que dispone información sobre la empresa y su estructura así como las funciones específicas
- **De políticas:** Se usan criterios que permiten actuaciones en la empresa

Por su función específica o área de actividad:

- **De personal:** Son los encargados de exponer de forma detallada la estructura empresarial, que señala cada puesto de trabajo y se explica la jerarquía, los grados de autoridad así como cada una de las responsabilidades de dicho personal.
- **De ventas:** Son aquellos que forman parte de tareas encaminadas a vender.
- **De producción o ingeniería y finanza:** De igual forma guía los procesos productivos y del ámbito financiero. (Ortíz, 2011)

## **1.19 Término Guía**

Es posible referirse a distintos significados de la guía según el entorno donde esta se desarrolla y el uso que se requiera darle, por ello se sabe que “Una guía es el documento que define principios y procesos para lograr entender la información sobre asuntos claros y concretos” (Ortíz, 2011, p.59)

### **1.19.1 Guía informativa**

Existen muchas aseveraciones sobre el establecimiento de la palabra guía, pero las más precisas concuerdan con que su significado coincide con el verbo vigilar u observar, como una orientación.

“Luego de esto se puede decir que la guía es un documento que contiene información relevante sobre un tema para proporcionar orientación sobre este” (definicion.de, 2018), Con esta finalidad, la guía propuesta, será un aporte de conocimientos acerca de cómo acceder a un servicio o realizar una denuncia. Al ser un medio comunicacional debe cumplir con las necesidades para los cuales se creó, por lo tanto su contenido debe ser objetivo y específico.

Por ello, se debe tomar en cuenta el correcto desarrollo de la distribución del contenido investigado, al momento de la maquetación. Seleccionado el tema en que se enfocará este producto la distribución será la siguiente:

- Presentación
- Índice
- Capítulos de contenidos en cuanto a procesos de denuncia y servicios de preventivos de seguridad.
- Consejos de seguridad.
- Glosario de términos.
- Aplicaciones digitales.

La información será acorde al análisis de investigación y será presentada bajo la técnica del diseño editorial y sus recursos complementarios como: gráficos, fotografías, pictogramas, infografías, etc. (Paredro, 2013)

## **1.20 Infografía**

Las infografías es la diferencia entre imaginarse la noticia y verla de una manera más clara, esto se da al convertir la publicación más visual, clara, directa y fácil de entender. De acuerdo a Richard Curtis, “La gente lee los gráficos primero; algunas veces es la única cosa que leen” citado por (Aguilar, 2015, p.12). El infografista determina que “La infografía es un apoyo de la parte periodística y es una fusión de diseño, ilustración y fotografía” (Aguilar, 2015, p. 12). Se puede considerar que bajo este concepto la infografía es la manera de representar una composición con datos y elementos para informar mediante gráficos de una manera visual como primer recurso del lector. Existen diferentes tipos como gráficos, mapas, tablas y diagramas, para ello es importante tomar en cuenta el tipo de información que se requiere transmitir y a qué público.

## **1.21 Imágenes vectoriales**

Un vector, se lo conoce como aquellas imágenes vectoriales que se componen de líneas, curvas, puntos diminutos y de colores, que tienen matices con el fin de crear una imagen (María, 2015), los beneficios del uso de este tipo de imágenes vectoriales son resoluciones de tipo independiente, donde el diseñador es quien edita, redimensiona, sin que la imagen pierda calidad, fáciles de usar en torno a la nitidez de imágenes, en la impresión son mucho más claros y precisos.

## **1.22 Fotografía**

“La fotografía permite dar realismo a un diseño gráfico, y por ende da fuerza y el sentido de lo lógico y lo real” (Palacios, 2014, p. 7). Entender el diseño editorial sin la fotografía no tiene sentido, es como un cielo sin nubes. “Las dos disciplinas poseen un fundamento anclado en el reconocimiento de herramientas y cada una con principios básicos según la actividad” (Rodríguez, 2016, p. 12). “La fotografía o las ilustraciones generan puntos de atención que aportan color, texturas, dinamismo puntos de inmediata comunicación” (Saavedra, 2016, p. 48).

Dentro de los tipos de fotografía esta guía contará los siguientes:

Fotografía periodística, estas fotografías “Buscan la narración de una historia de manear visual y abarcan las temáticas en torno a realidades sociales, tales como el

deporte, sociedad, política, y otras” (tiposde.org, 2016), estas se publican en diferentes medios ya sean físicos o virtuales. Existe la fotografía documental, “Aquella que también se llama histórica y periodística, se hace que los fines sean informativos o pedagógicos” (tiposde.org, 2016); como parte de la comunicación del mensaje.

Esta guía tendrá propuestas de imágenes donde se representará a menores de edad, en lo que respecta al artículo 32, del Código de la Niñez y Adolescencia se habla de “La revictimización, además de la difusión de contenidos que vulneran los derechos de niños y adolescentes, según lo que se establece en dicho código, pues estas personas será sancionadas de forma administrativa por la Superintendencia de la Información y Comunicación” (El Telégrafo, 2013, p. 3), se incluye multas que van desde cinco a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas, incluyendo la reparación integral.

De acuerdo a esta ley, se puede usar imágenes de niños en esta herramienta, ya que en ningún momento se vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### 1.23 Software de edición

Se requiere el desarrollo de habilidades multidisciplinarias para la producción de publicaciones, en ese caso la guía informativa, aquí se considera tres programas fundamentales para el desarrollo del diseño editorial.

**Tabla 5. Software de edición**

<b>Adobe Ilustrador</b>	<b>Adobe Photoshop</b>	<b>Adobe InDesign</b>
Escalabilidad perfecta para imágenes vectoriales. Dibujo de forma y gráficos.	Contiene también herramientas vectoriales. Es un editor de fotos tiene una amplia gama de filtros y efectos especiales. Mejora la calidad de las imágenes.	Trabaja con píxeles y tamaños de imágenes. Especializado para la composición, edición y creación de medios impresos. Específico para utilizar con densidad de texto y tratamiento especial a la tipografía.
Los tres trabajan simultáneamente y se complementan en los diferentes detalles del diseño editorial.		

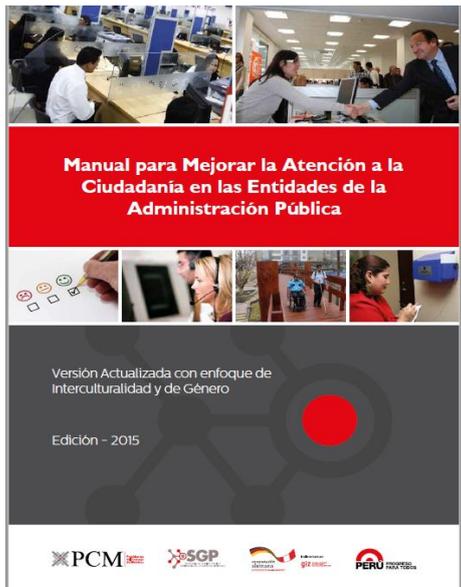
**Fuente:** (Campos, 2011)

**Elaborado por:** Katherine Gómez

## 1.24 Referentes

Para esta propuesta gráfica, se tomó como referencia dos productos editoriales, como modelos de contenido, composición y diseño (diagramación, retícula, jerarquización de textos, etc.)

1.- Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.



### Capítulo 3.

#### Estándar 3: Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Este estándar comprende los canales de atención o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los distintos servicios provistos por las entidades públicas. Estos tienen una notable importancia con respecto a la calidad de la atención, en tanto el uso apropiado de los mismos permite ampliar la cobertura de los servicios (dispersión geográfica de los puntos de atención), agilizar los trámites, atender a grupos vulnerables y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información.



Gráfico 2. Portada

/

Gráfico 3. Infografía

2.- Book fotográfico las Regiones de Colombia



Gráfico 4. Diseño editorial

## Capítulo II

### 2. Marco Metodológico

#### 2.1 Enfoque Metodológico de la investigación

El proyecto investigativo, tiene un enfoque metodológico de tipo mixto con técnicas cualitativas para obtener información con datos descriptivos y cuantitativos para la obtención de datos numéricos y porcentuales. La forma cuantitativa es un antecedente importante para conocer el porcentaje de confianza que tiene la ciudadanía, y la cualitativa es básica para conocer dentro de la entidad policial, cuales son las necesidades específicas en el trabajo cotidiano como atención y servicio ciudadano.

Con estos dos enfoques de investigación, se permitirá acopiar contenido sobre las experiencias de la ciudadanía y los servidores policiales en el uso de esta guía, además de profundizar la técnica específica que se necesita para el contenido y el diseño, bajo los objetivos de este proyecto. En cuanto a la identificación de la muestra se establece a través del tipo “bola de nieve”, el cual permite identificar a los sujetos potenciales en estudio de tipo no probabilístico.

Según Gómez (1999) la investigación cualitativa.

“La investigación cualitativa es aquella que analiza la realidad según el entorno natural, pero también es capaz de realizar una interpretación de fenómenos enfocados en los significados dados hacia los objetos de estudio” (p.32). Bajo este término se realizó una investigación estructural y legal mediante un focus grup, con servidores policiales de las unidades que trabajan directamente con la ciudadanía. Este método, permitió entender cuáles son las necesidades de los agentes investigativos y policías preventivos, en cuanto a la atención que brindan de los servicios policiales que recibe la ciudadanía y cuál sería el recurso necesario para que se informe de forma correcta, sobre los procesos

de denuncias y medidas de prevención que ofrece el Sistema de Seguridad Ciudadana principalmente el de la Policía Nacional Ecuador, como primer eje disuasivo.

En cuanto a la metodología cuantitativa, la ciudadanía será la unidad investigativa, mediante una encuesta realizada en un aplicativo (Google Forms), con preguntas de respuesta múltiple los resultados serán canalizados y servirán de referente para verificar cual será el contenido y el objetivo de la gráfica de la guía.

## **2.2 Población**

En la recopilación de la información previa, se determinó que la Policía Nacional del Ecuador, es la entidad que brinda atención directa a la ciudadanía en casos de seguridad ciudadana, por lo cual se centrará en los servidores policiales parte de la investigación, así como al público que es atendido por esta entidad sin una muestra específica.

## **2.3 Métodos y técnicas empleadas para la recolección de la información**

- Para obtener resultados cuantitativos, se realizó la técnica de la encuesta. Con la estructura de preguntas se realizó un cuestionario difundida por una red digital, a fin de obtener información oportuna. Bajo la técnica cuantitativa “bola de nieve” un diseño muestral que permitió medir características poblacionales que no tienen muestra.
- Otro medio que se empleó durante el sondeo, fue la entrevista con preguntas abiertas de forma que se obtenga información cualitativa. Mediante una coordinación se citó a los servidores policiales, oficiales y clases, de diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC) del norte, sur y valles del Distrito Metropolitano de Quito. Con un cuestionario de preguntas, en un orden preestablecido se analizó cuáles son las experiencias reales del personal policial al momento de atender a la ciudadanía.

## **2.4 Muestra**

La técnica “bola de nieve”, como lo explican Teddlie y Yu (2007) es una técnica de muestreo de la investigación cualitativa mediante la cual “Se identifican personas de

interés a partir de alguien que conozca a alguien que puede resultar un buen candidato para participar" (p.616). De esta manera la muestra depende del propósito de estudio y no tiene un número determinado, ya que no se conoce desde el inicio, sino al final de la investigación. Según los autores " Lo decisivo aquí no es el tamaño de la muestra, sino la riqueza de los datos provistos por los participantes, y las habilidades de observación y análisis del investigador"(p.617).

Se ha realizado un muestreo no probabilístico con enfoque "bola de nieve" a través de Internet con la aplicación Google Forms, obteniendo 97 encuestas a 48 hombres y 49 mujeres, de 18 a más de 65 años, que manifestaron su percepción sobre la institución policial.

## **2.5 Indicadores o características a medir**

### **2.5.1 Encuesta**

- Necesidades de la ciudadanía en cuanto a seguridad.
- Orden jerárquico de las entidades encargadas de la Función Judicial y Seguridad Ciudadana.
- Percepción sobre el trabajo policial
- Conocimiento del portafolio de servicios gratuitos que ofrece la Policía Comunitaria a la sociedad.
- Conocimiento de los procesos para una correcta atención ciudadana.
- Características del formato de la guía de atención ciudadana.

### **2.6 Focus group**

- Necesidades de los policías para informar correctamente los servicios que ofrece la Policía Nacional.
- ¿Cómo es el trabajo directo con la ciudadanía?
- ¿Qué falencias existe para poder asesorar a la ciudadanía en temas de seguridad?
- ¿Qué recursos serían óptimos para que el personal pueda informar los servicios policiales?

### **2.7 Encuesta**

La encuesta es un método de investigación social, cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. (López & Fachelli, 2016)

La seguridad ciudadana, interesa a todas las personas que cumplen con sus derechos y obligaciones por tal razón se envió la encuesta de manera aleatoria e indistintamente como lo explica la técnica “bola de nieve”, mediante la aplicación de WhatsApp, 97 personas llenaron la encuesta 50.5% mujeres y 49.5% hombres, la edad que predominó fue 26 a 35 años con un 44.3% y 36 a 45 años ocupó el segundo lugar con el 30.9%, todos estos resultados sobre el 100%.

## **2.8 Focus group**

Es una metodología de investigación de mercados cualitativa, permite la interacción con el grupo objetivo de estudio, “Es una medida profunda de información para conocer y entender las actitudes, intereses y necesidades de los que participan. Inician con el planteamiento del problema y termina con la presentación oral y escrita de la investigación” (Revista Ucr, 2014). Los focus groups, siguen el desarrollo riguroso de las etapas de investigación, que inician con el planteamiento del problema, y concluyen con la presentación oral y escrita de la investigación.

Se utilizó la técnica “bola de nieve”, este diseño muestral, obtenido del artículo “Snowball Sampling” y consiste en el uso continuo de la bola de nieve para medir características poblacionales que no tienen una muestra. (Espinosa, Hernández, & López, 2009)

Para ello, se convocó a agentes y servidores policiales de las unidades policiales que tienen contacto directo con la ciudadanía, y de los casos más relevantes y preocupantes en cuanto a delito que arrojó la encuesta hecha a la ciudadanía, entre ellas: de forma jerárquica, el robo, violencia intrafamiliar, violencia de género, violencia infantil, violencia de género, desaparecidos, expendio de drogas, secuestro exprés y otros.

## **2.9 Formas de procesamientos de datos**

En el focus group, se pidió permiso a los participantes para grabar la sesión. El audio sirvió para el analizar las respuestas de los asistentes y su proceso por indicador.

## **2.10 Análisis de los resultados**

Verificar los análisis de los resultados en Anexo#1 y Anexo#2

### **Cuestionario de preguntas para la encuesta:**

1.- ¿Cree usted que el uniforme policial representa autoridad?

2.- ¿Por qué delito o situación usted ha acudido a la Policía Nacional?

- Robo.

- Violencia Intrafamiliar.

- Violencia de género.

- Violencia infantil.

- Desaparecidos.

- Expendio de sustancias.

-Secuestro Express.

3.- Cuándo usted ha sido atendido por una servidora o servidor policial. ¿Él o ella se ha identificado y ha mostrado cordialidad en su trato?

- Si

-No

- A veces

4.- Cuando usted ha necesitado los servicios de la Policía Nacional. ¿Cuál ha sido la calidad de atención a su requerimiento, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho?

5.- Valore según su percepción el trabajo que desempeña la Policía Nacional, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho.

6.- ¿Considera que los servidores policiales utilizan correctamente sus procedimientos, para atender oportunamente a la ciudadanía?

7.-: ¿Le gustaría que la Policía Nacional brinde un mejor trato a la ciudadanía?

8.-: Después de haber sido atendido por la Policía Nacional en una escala de 1 que significa que no confía al 5 que confía totalmente ¿Cuál es su nivel de confianza hacia la Institución?

9.-: ¿Qué espera usted cuando interactúa con personal de la Policía Nacional?

10.-: Factor humano ¿Cuál es su percepción en cuanto al trato que los servidores policiales brindan a la ciudadanía? Siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho.

### **2.11 Guión para el Focus group:**

1.- ¿Cuál creen ustedes que es la percepción de la ciudadanía, en cuanto al servicio que ofertan como seguridad ciudadana?

2.- ¿Está claro el proceso de servicio de atención ciudadana y seguridad en todos los servidores policiales?

3.- ¿Cuáles son las necesidades principales de la ciudadanía cuando es víctima de un delito?

4.- ¿Cuándo un ciudadano solicita de su auxilio, la ciudadanía sabe que tiene que seguir un proceso para atender su requerimiento?

5.- ¿Necesitan una herramienta comunicacional para atender a la ciudadanía?

### **2.12 Regularidades del diagnóstico**

Es una explicitación y presentación del diagnóstico en un documento, no es solo descriptiva, sino también es explicativa y pronosticaría. “Las regularidades de diagnóstico permiten llegar a conclusiones o hallazgos, estas pueden identificar problemas, necesidades” (López M. , 2009, p. 3), conceptos relacionados de todo lo que se analizó anteriormente.

De acuerdo a esta metodología, se puede determinar que es necesario crear una fuente informativa que unifique las responsabilidades del trabajo del sistema de justicia

y de seguridad ciudadana, con la finalidad orientar a la ciudadanía, con lo propuesto se dará otra visión de las funciones que hacen estas entidades, dándole otra cara de cómo en realidad funciona este derecho ciudadano. Generando confianza y empatía.

### **2.13 Encuesta**

La principal fuente de investigación era conocer la percepción de la ciudadanía, importantes resultados se obtuvieron de este sondeo, la ciudadanía que respondió fue distribuida equitativamente entre mujeres y hombres de diferentes edades, la mayoría era de 26 a 35 años, que plantearon sus respuestas de acuerdo a sus necesidades.

En conclusión es necesario crear una fuente oficial de información sobre seguridad ciudadana, que unifique servicios a fin de atender esas falencias.

### **2.14 Focus group**

El análisis de este método de estudio arrojó como resultado, que los servidores policiales necesitan un producto que unifique los servicios más demandados por la población, esto a fin de que el policía o un funcionario público, que tome contacto con una posible víctima o usuario, este preparado y agilice los trámites en cuando asesoramiento de medidas de prevención y denuncia de delitos.

Esto no se puede representar en un simple documento, aquí se necesita como recurso el diseño gráfico, el cual estratégicamente plasmará el contenido, que cumpla con el objetivo comunicacional y solucione el problema del desconocimiento del sistema de justicia y seguridad ciudadana.

## **Capítulo III**

### **3. Propuesta**

#### **3.1 Propuesta y conceptualización**

De acuerdo a la investigación realizada, se concluye que las instituciones intervinientes en temas de seguridad ciudadana, proveen de información relevante a cerca de servicios preventivos y mecanismos para realizar denuncias, pero la misma se encuentra dispersa en cada establecimiento, provocando que la ciudadanía se pierda al momento de acceder al proceso de denuncia y a los servicios preventivos que se ofrecen.

Con lo antes mencionado, se plantea esta propuesta que se desarrolla en una guía de usuario, que cuenta con información sobre el sistema de justicia y seguridad ciudadana, principalmente de la Policía Nacional del Ecuador como un eje disuasivo. Este producto será un medio que oriente estos temas a la población de la ciudad de Quito.

Los usuarios, encontrarán información de las funciones específicas de las entidades gubernamentales encargadas, cómo se constituye, en qué están especializados, en qué parte del sistema de derecho y justicia participan, los servicios de atención ciudadana como método de protección, cuáles son los delitos que más denuncia la ciudadanía y el proceso para acceder a este sistema.

#### **3.2 Proceso de realización**

En el proceso de la realización, esta guía presenta una propuesta gráfica en la que la información de relevancia se encuentra distribuida de una manera jerarquizada y ordenada, logrando un recorrido visual limpio y funcional.

**Tabla 6. Proceso de realización**

FASE	USO
Uno:	Recopilación de la información para plasmarlo en lo que será el contenido de la guía, según las necesidad e importancia.
Dos:	Organización del contenido y según lo obtenido, se dividió la información en tres capítulos, con anexos y glosario de términos.
Tres:	Se plantea línea gráfica y estructura para diseño y diagramación.
Cuatro:	Diseño final, se utilizó los programas de Adobe Indesig, Illustrator y Photoshop, se procedió a realizar la maquetación a fin de organizar los contenidos escritos y visuales de la guía, se escogió la portada y contraportada, cromática y texto. Formato 210 mm x 210 mm en medio impreso.

### **3.3 Diseño de Contenido**

La guía informativa presenta una estructura de contenidos dividida en tres capítulos, se integran fotografías, textos e infografías, se incluye presentación del documento, créditos, índice, consejos y un glosario de términos.

En el capítulo 1, tiene una temática sobre las instituciones y dependencias responsables de la función judicial y de seguridad ciudadana, cuál es su participación y responsabilidades dentro del proceso de servicio. El contenido fue investigado en documentos digitales y físicos sobre temas de seguridad y justicia. Las páginas web de cada institución fueron un principal aporte para conocer las funciones y responsabilidades de cada entidad pública.

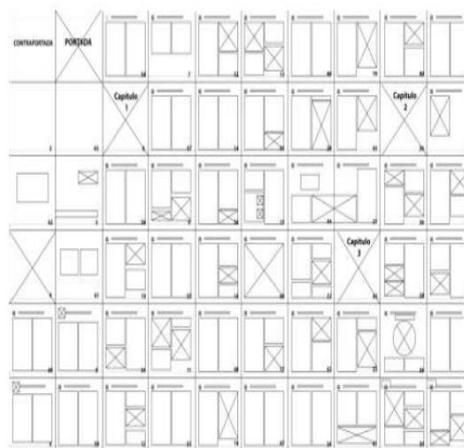
En el capítulo 2, se describe el tema disuasivo antes del cometimiento de un delito, aquí incluye todo el portafolio de servicio de la Policía Nacional del Ecuador, como un eje preventivo ante la delincuencia, el contenido fue obtenido de la página web de la institución policial y de artículos investigativos.

En el capítulo 3, contiene infografías sobre los procesos de denuncias en diferentes casos de delitos: robo, violencia, secuestro, etc.

Finalmente la guía realiza un aporte de información relevante, tiene tips de seguridad ciudadana como medida de prevención ante un posible delito, un directorio de datos y contactos y concluirá con un glosario de términos en referencia a seguridad y servicio ciudadano.

### 3.4 Machote

El machote, es una plantilla base que estará conformada por retículas, numeración de páginas, a fin de mantener orden y jerarquizar el contenido en la diagramación, un aporte fundamental para la compaginación de páginas en la impresión.

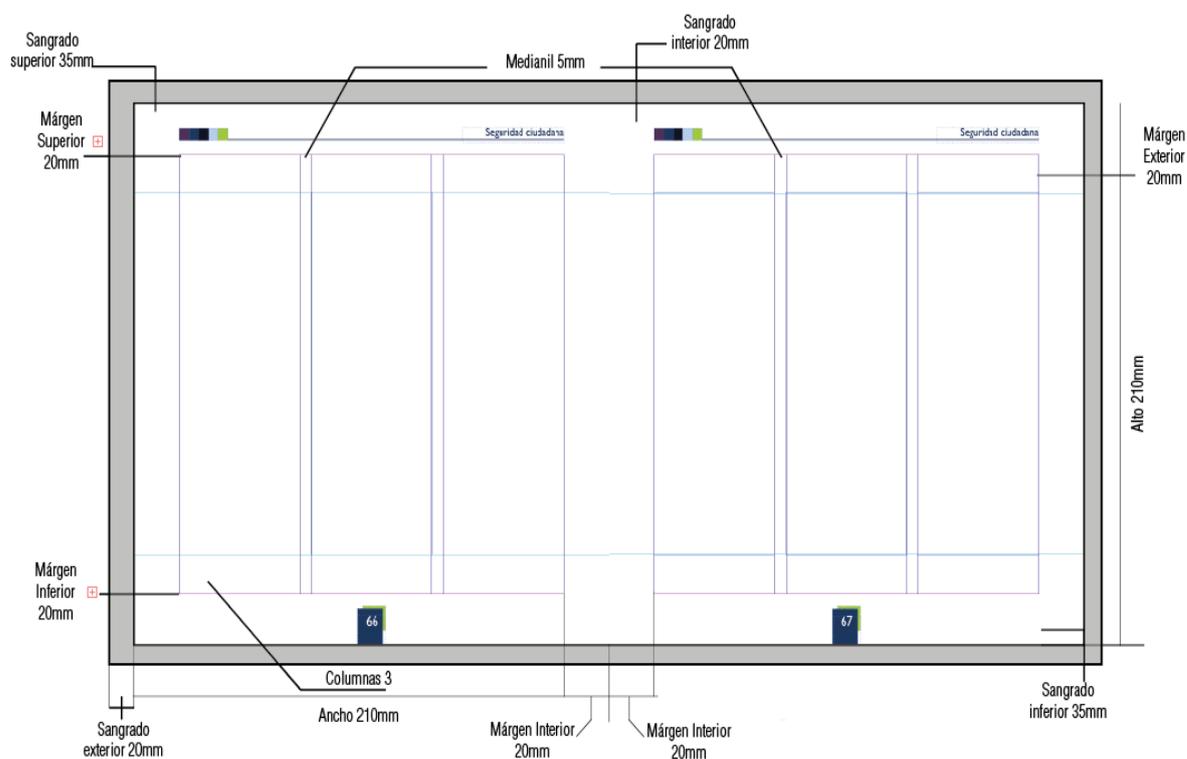


**Gráfico 5. Machote**  
**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.5 Diagramación

La guía propone un formato cuadrado con páginas enfrentadas proponiendo una diagramación apaisada con las siguientes características:

- Tamaño: 210 mm por 210 mm.
- Sangrado: superior e inferior 3 mm
- Márgen superior: 20 mm
- Márgen inferior: 20 mm
- Márgen interno: 20 mm
- Márgen externo: 20 mm
- Medianil : 5 mm



**Gráfico 6. Diagramación Manual**

**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.6 Retícula:

La diagramación de la retícula se realizó con 20 filas y 3 columnas, cada una dividida con un medianil de 5mm, el texto llevó una separación de 10mm con respecto al título o subtítulo y gráficos, no lleva separación en los pies de foto.

El diseño de la retícula se ajustó únicamente a los gráficos, para que en la página se observe una simetría entre títulos, textos e imágenes, a fin de enganchar al lector.

### Descripción:

- Columnas 3
- Filas 20
- Medianil 5mm

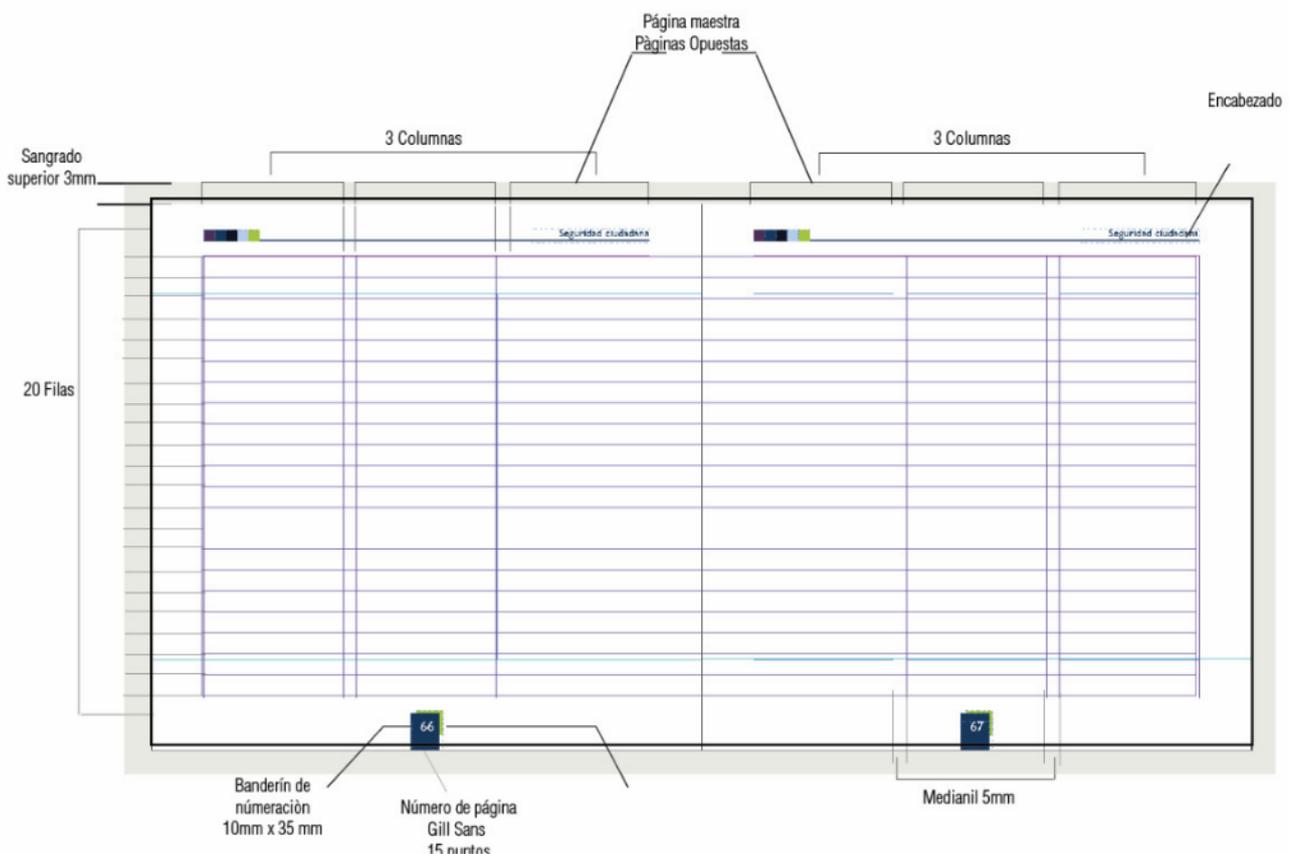


Gráfico 7. Diagrama de retícula

Fuente: Katherine Gómez

### 3.7 Diseño de página maestra:

La página maestra, fue creada con los elementos de diseño que serán fijos en la diagramación como: nombre de la guía, numeración, filetes y elementos que están en todas las páginas de la guía.

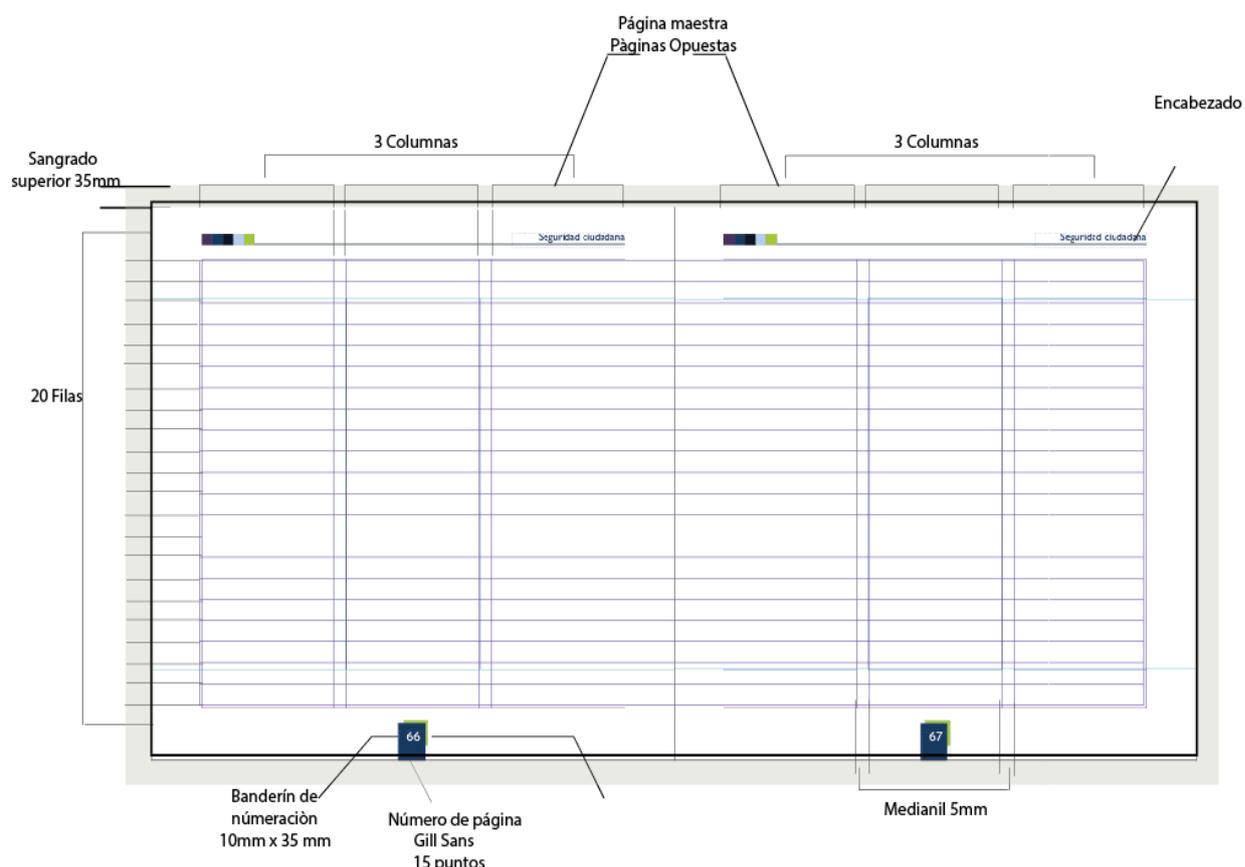


Gráfico 8. Diagrama de página maestra

Fuente: Katherine Gómez

### 3.8 Jerarquía visual de contenidos:

Para la diagramación del manual, se tomó en cuenta el uso de estilos de caracteres y de párrafo acordes al concepto de seguridad ciudadana y justicia, las necesidades del usuario como lector, por tal razón se dio un orden jerárquico tomando en cuenta el tamaño, contraste, color y justificación de los títulos, subtítulos, cuerpos de texto, anotaciones relevantes y fotografías. Constituyéndose de la siguiente forma:

- Índice, tipografía Bookman Old Style con un puntaje de 10.
- Títulos, tipografía Gill Sans con un puntaje de 29 puntos.
- Subtítulos, tipografía Gill Sans Bold, con un puntaje de 14 puntos.
- Cuerpo de texto, tipografía Bookman Old Style regular con un puntaje de 10 puntos, para tener un recorrido visual y fácil lectura.
- Folios, tipografía Gill Sans con un puntaje de 12 puntos.
- Gráficos no tienen ninguna limitación en la diagramación.



**Gráfico 9. Jerarquía visual de contenidos**

**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.9 Encabezado y numeración

Dentro de la diagramación, se integra un encabezado que se presenta en todas las páginas de la guía, en la parte izquierda la frase ‘Seguridad ciudadana’, además una línea azul para delimitar el encabezado. Tipografía Book Old de 12 puntos.

Para el inserto de los folios, se usó la tipografía Gill Sans con un puntaje de 12, a la vez integra un fondo rectangular de color azul en medida de 10 mm por 14 mm y un cuadro verde de 10 mm por 9 mm, justificado en el centro de la parte inferior.

**Gráfico 10. Encabezado**



**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 11. Pie de página numérico.**  
**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.10 Índice:

Para el índice se utilizó un diseño básico minimalista funcional, se utilizará la misma tipografía del cuerpo de texto, Bookman Old Style con un puntaje de 10.

<b>Índice</b>	
<b>Entidades de la Función Judicial</b>	
Consejo de la Judicatura	12
Fiscalía General del Estado	14
Defensoría del Pueblo	16
<b>Entidades de Seguridad Ciudadana</b>	
Sistema Integrado de Seguridad Ecu 911	18
Ministerio del Interior	20
Policía Nacional del Ecuador	22
<b>Servicios preventivos de atención ciudadana</b>	
Servicios Estratégicos	32
Servicios Operativos	44
Servicios Ocasionales	56
<b>Denuncia ciudadana</b>	
Robo	61
Violencia	66
Desaparecidos	68
<b>Tips de seguridad</b>	
Directorio telefónico	
Glosario de términos	

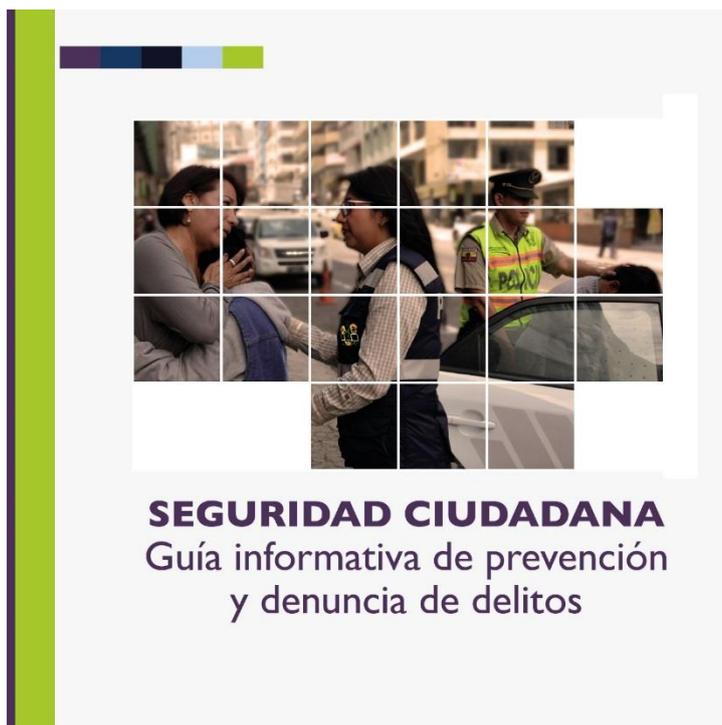
**Gráfico 12. Índice**

**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.11 Diseño de portadas:

Se realizaron varias propuestas de portada, todos alineados a la paleta de colores y línea gráfica, se escogieron dos que cumplieran con el estilo Minimalista y Art Deco.

La portada elegida se encuentra constituida por una fotografía que connota el tema de la presente guía, su título “Seguridad ciudadana - Guía de prevención y denuncia de delitos”, con la tipografía Bookman Old Style a un puntaje de 34, también se incluyen formas vectoriales con la cromática propuesta y que está representada con una fotografía referente al tema. Aquí se aplica el estilo Art Deco.

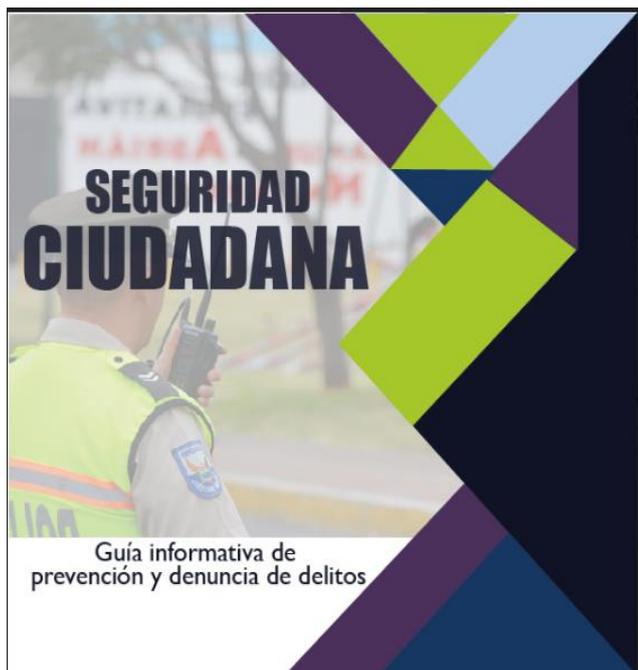


**Gráfico 13. Diseño de portada 1.**  
Fuente: Katherine Gómez

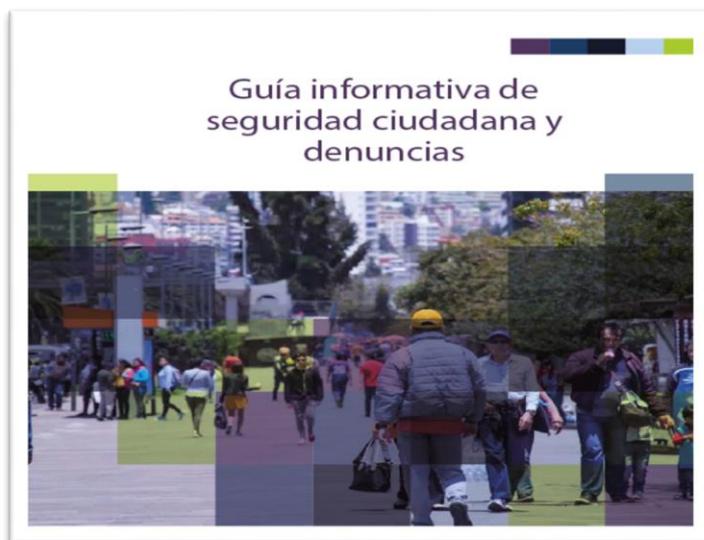


**Guía informativa  
de seguridad  
ciudadana y  
denuncias**

**Gráfico 14. Diseño de portada 2.**  
Fuente: Katherine Gómez



**Gráfico 15. Diseño de portada 3.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 16. Diseño de portada 4.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 17. Diseño de contra portada y portada 5.**  
Fuente: Katherine Gómez

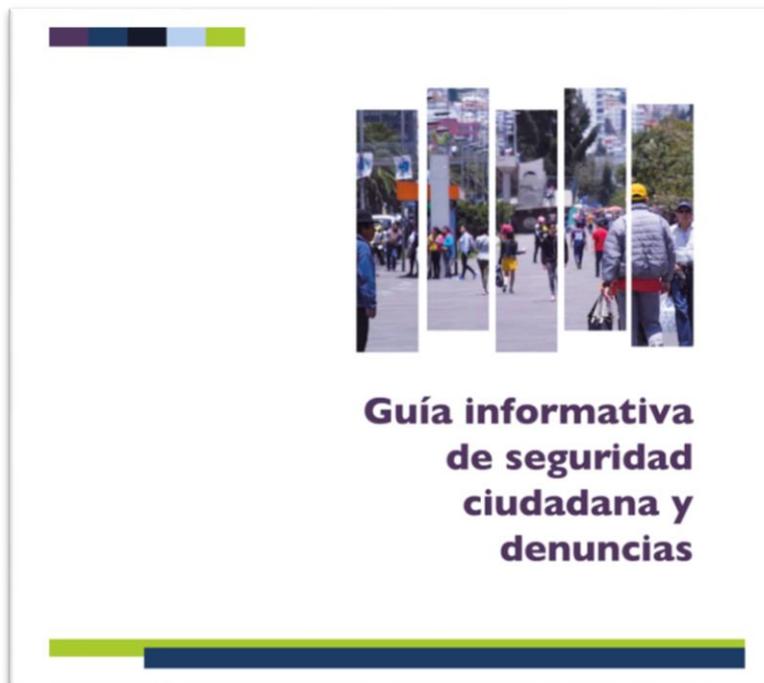
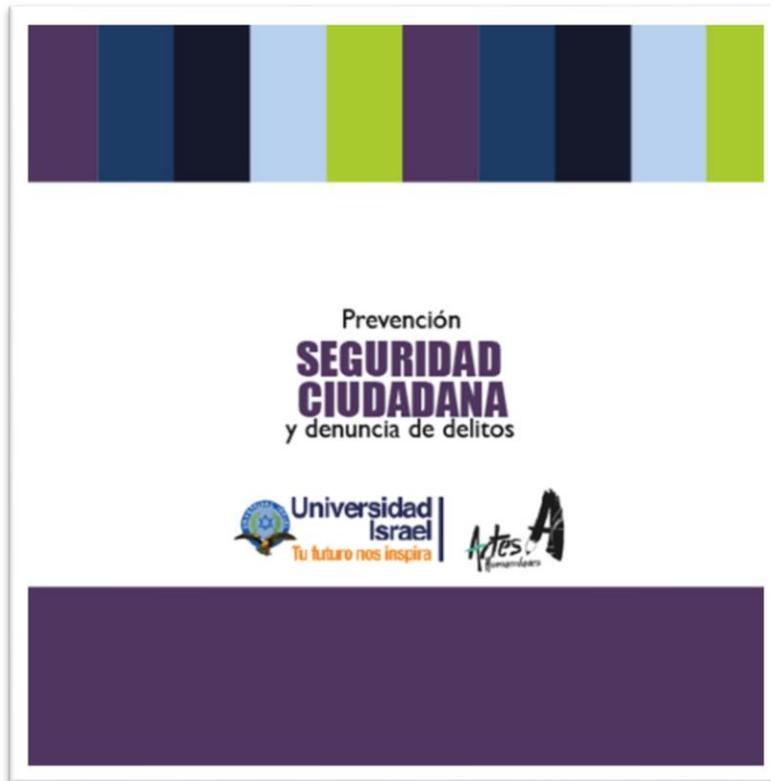
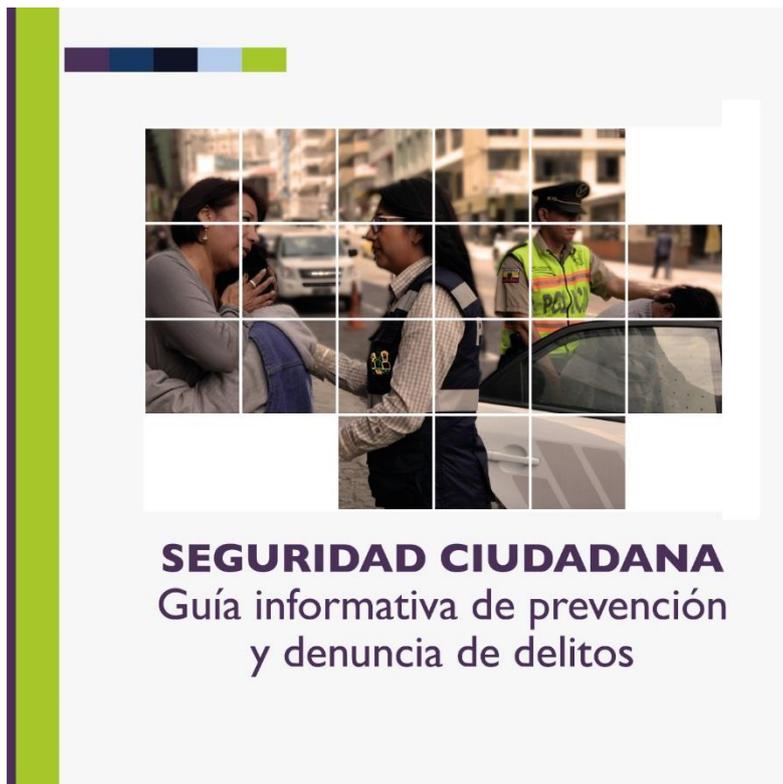


Gráfico 18. Diseño de contra portada y portada 6.  
Fuente: Katherine Gómez



**Gráfico 19. Diseño de portada final**  
**Fuente:** Katherine Gómez

### **3.12 Manejo tipográfico:**

La organización de los elementos tipográficos y pictóricos de las páginas unificando todas las partes del diseño, fue una tarea asignada a la correcta elección de la tipografía para el diseño editorial. La configuración de las cuadrículas dependió de la tipografía y sus propiedades físicas, se formó columnas de textos separadas con sus respectivos medianiles.

### **3.13 El titular**

Se constituye con una tipografía con serifa y sin serifa, acompañada de una cromática diferente para una mayor legibilidad, utilizando altas y bajas, no se encontrarán en negativo, deberán transmitir un mensaje rápido, el puntaje es mayor al del resto de la composición, la tipografía utilizada es Gill Sans con un puntaje de 29 puntos, justificado al margen izquierdo o derecho, depende la distribución.

### **3.14 Cuerpo**

El cuerpo de texto forma bloques de textos, que invitan a leerlos utilizando una tipografía sin serifa, Bookman Old Style regular con un puntaje de 10 puntos, color negro,

justificado de extremo a extremo en la columna, para tener un recorrido visual y fácil lectura.

### 3.15 Familias tipográficas

Bookman Old Style,

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

Bookman Old Style Bold,

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**  
**1234567890**

Gill Sans Regular,

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

Gill Sans Italic,

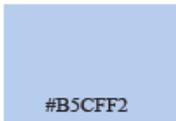
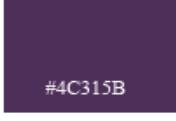
*ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ*  
*abcdefghijklmnopqrstuvwxyz*  
*1234567890*

Gill Sans Bold,

**ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ**  
**abcdefghijklmnopqrstuvwxyz**  
**1234567890**

### 3.16 Propuesta Cromática:

La cromática utilizada responde a la conceptualización del documento partiendo de su contenido, teniendo como principal tema la seguridad, para lo cual se integran conceptos como confianza, trayectoria, prestigio, servicio y efectividad. Se buscó colores que connotan los conceptos expuestos. Las tonalidades del azul, denotan claramente a la principal institución interviniente dentro del tema de seguridad ciudadana, la Policía Nacional del Ecuador. El color verde, connota la confianza ciudadana, el color púrpura la justicia, territorialidad y campo de acción al igual que las otras instituciones que intervienen en la temática, el color celeste, representa la transparencia con la que actúa la justicia.

 #B5CFF2	<b>C = 32.94</b> <b>M= 12.55</b> <b>Y = 0</b> <b>K= 0</b>	<b>R = 181</b> <b>G = 206</b> <b>B = 237</b>
 #A4D11E	<b>C = 44.45</b> <b>M= 0</b> <b>Y = 94.9</b> <b>K= 0</b>	<b>R = 164</b> <b>G = 209</b> <b>B = 30</b>
 #00D29	<b>C = 100</b> <b>M= 90.3</b> <b>Y = 49.33</b> <b>K= 72.27</b>	<b>R = 0</b> <b>G = 13</b> <b>B = 41</b>
 #0C3664	<b>C = 100</b> <b>M= 81.28</b> <b>Y= 34.55</b> <b>K= 28.82</b>	<b>R = 12</b> <b>G = 54</b> <b>B = 100</b>
 #4C315B	<b>C = 77.85</b> <b>M= 88.61</b> <b>Y= 32.9</b> <b>K= 27.63</b>	<b>R = 76</b> <b>G = 49</b> <b>B = 91</b>

**Gráfico 20. Paleta cromática**  
Fuente: Katherine Gómez

### 3.17 Tratamiento de imágenes:

Para el desarrollo de la guía se implementó dos tipos de imágenes, fotografías e infografías. La producción fotográfica se realizó con manejo de luz natural, utilizando una cámara réflex con objetivos 18-55 mm y 75-300mm. Las fotografías, muestran un desarrollo y manejo conceptual desde el punto de vista connotativo de la imagen donde

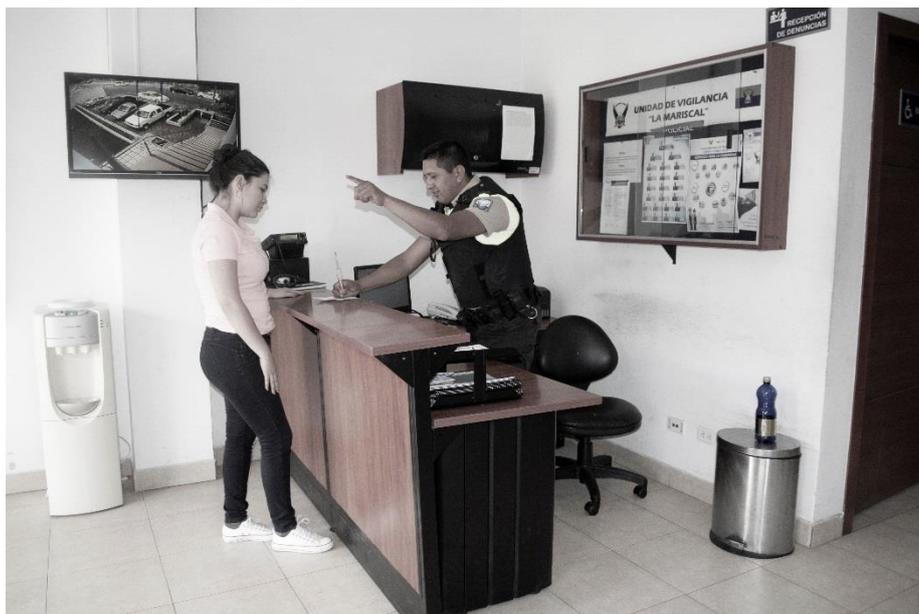
se pretende visualizar el accionar institucional en el tema de seguridad ciudadana. La edición se realizará en Adobe Photoshop con lo que se corregirá la gama dinámica y el contraste. La saturación de color fue modificada para dar un aspecto unificado a todas las imágenes con tonos opacos.

Para las entidades que pertenecen a la función judicial, no hubo una autorización para realizar fotos dentro de algunas entidades ya que se necesitaba cumplir algunos requisitos como pertenecer a un medio de comunicación oficial, por ende se buscó fotos que cumplan con las características explicativas de la guía enfocándose en sus acciones. Se tomó como fuente las páginas web oficiales de cada entidad, mismas que están citadas mediante según su procedencia. Estas fotos, fueron editadas en Adobe Photoshop a fin de igualar su tonalidad mediante la rectificación de saturación y contraste. Total son 16 fotos producidas o realizadas y 7 citadas.



**Gráfico 21. Manejo de imágenes de entidades de la función judicial.**

**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 22. Manejo de imágenes del portafolio de servicios.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 23. Manejo de imágenes de fuentes de páginas web de entidades de justicia.**  
**Fuente:** Katherine Gómez

Las infografías tienen una composición basada en tablas y flujos, donde se muestra un proceso de denuncia sobre diferentes tópicos, se construye un recorrido visual que permita tener al lector fluidez y claridad de la información.

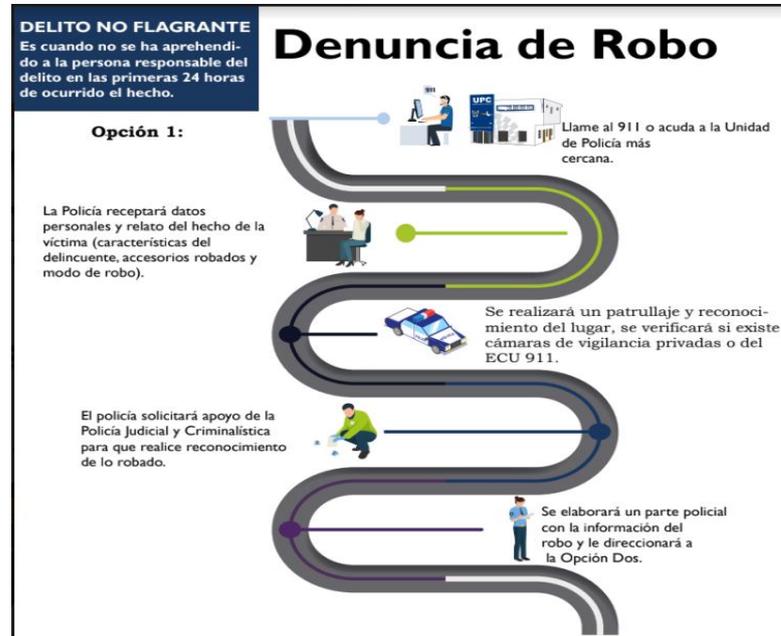


Gráfico 24. Manejo de imágenes infografías 1  
Fuente: Katherine Gómez

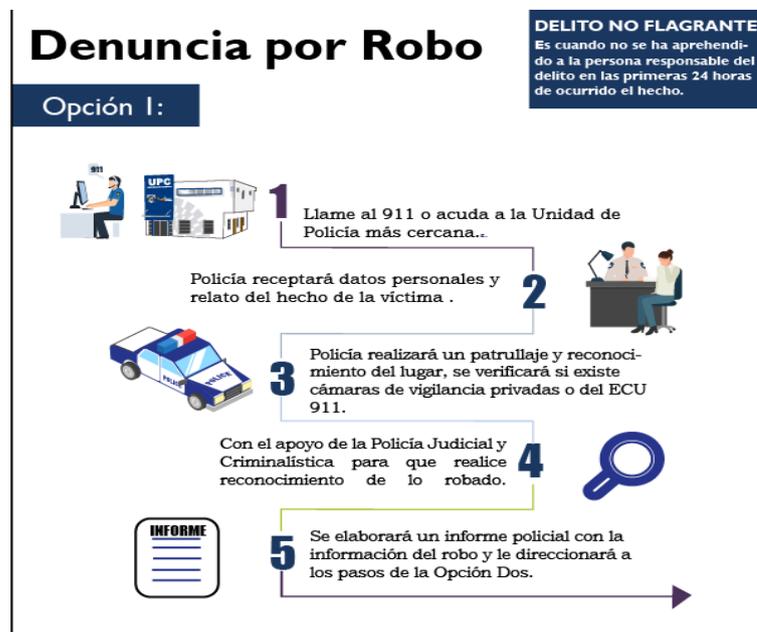


Gráfico 25. Manejo de imágenes infografías 2  
Fuente: Katherine Gómez

## DENUNCIA POR SECUESTRO Y PERSONAS DESAPARECIDAS

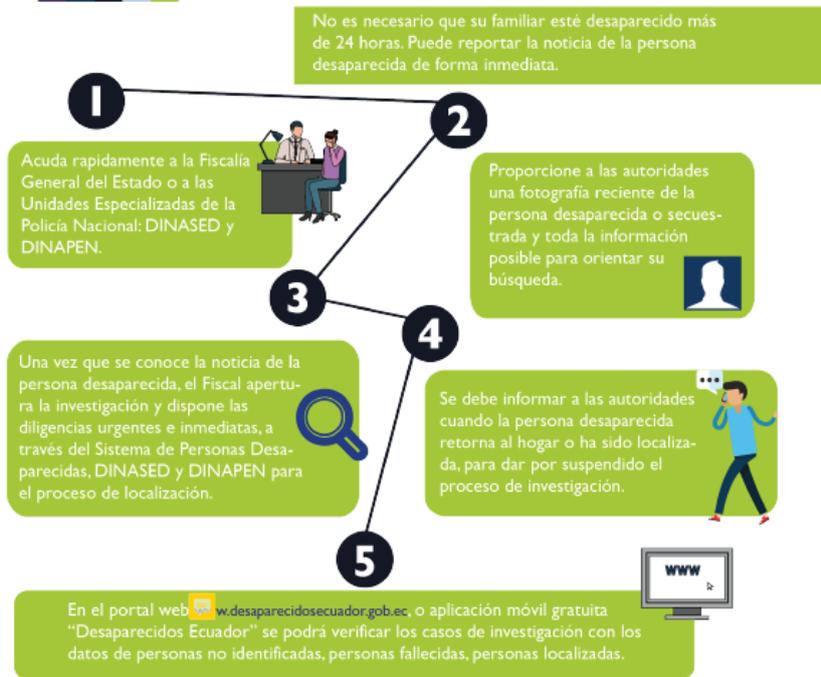


Gráfico 26. Manejo de infografías del proceso de denuncia final.

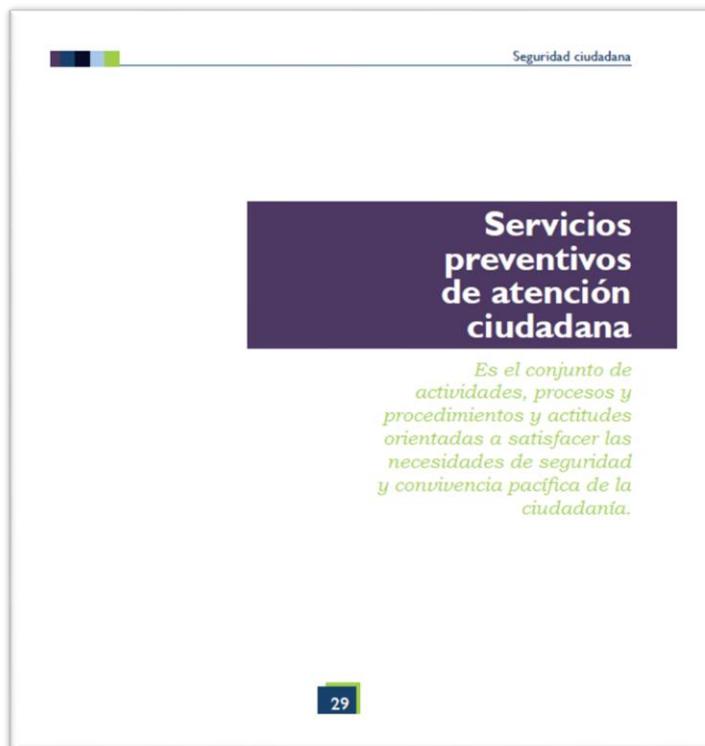
Fuente: Katherine Gómez

### 3.18 Propuesta preliminar

En la elaboración de este proyecto y el proceso del diseño, se propone una guía informativa sobre seguridad ciudadana, se realizó algunos bocetos a fin de que cumpla con lo que se quiere comunicar.



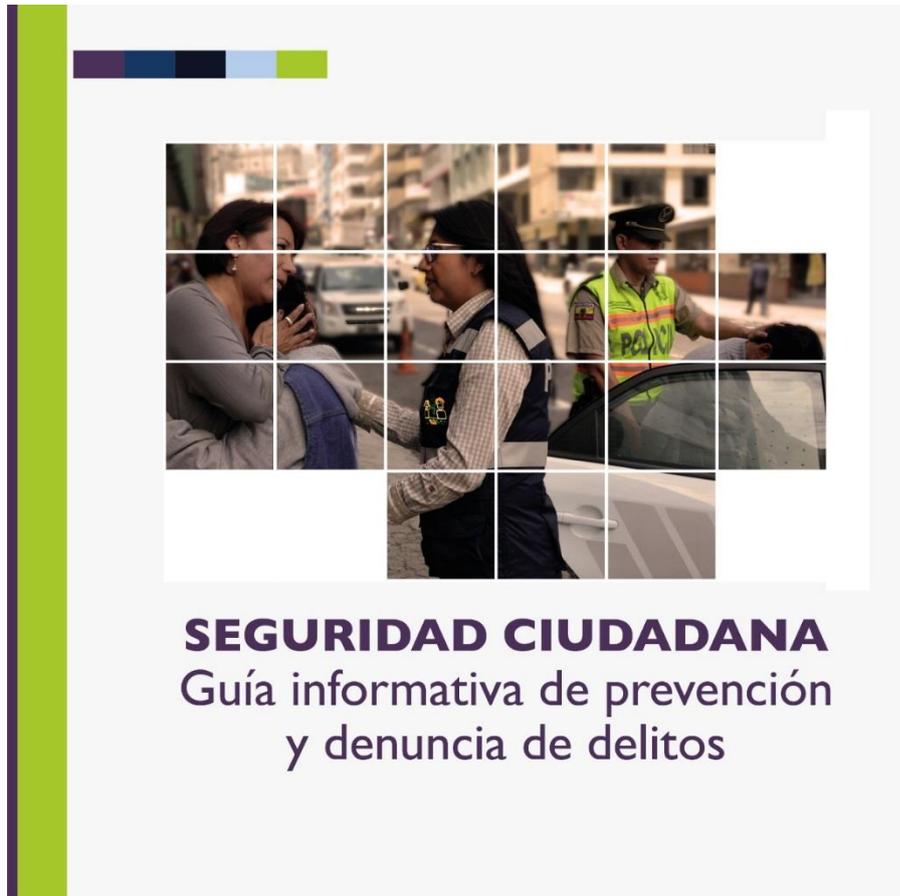
**Gráfico 27. Boceto de páginas de capítulos.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 28. Boceto de página de capítulos.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



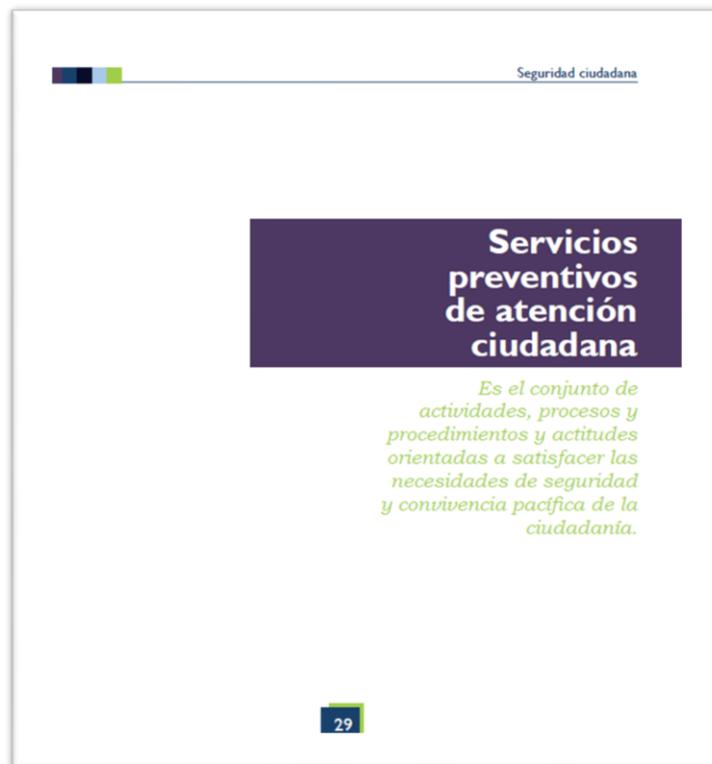
**Gráfico 29. Boceto textos y diseño de páginas internas.**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 30. Diseño final de portada**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 31. Diseño final de contraportada**  
**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 32. Diseño final de capítulos**  
**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.19 Materiales y tecnologías

Para la elaboración de la presente guía se utilizó tres programas de diseño para los diferentes requerimientos presentados.

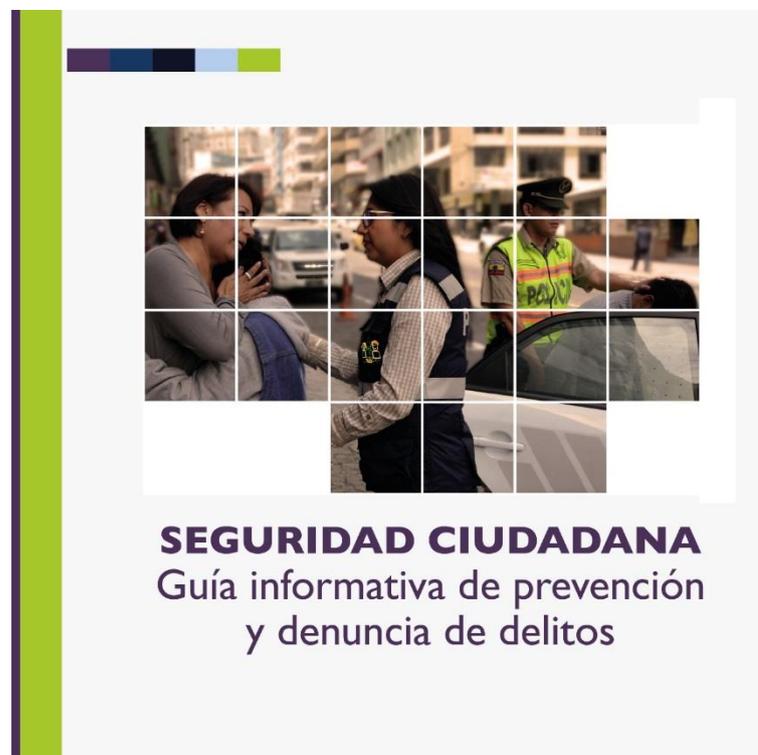
**Adobe Illustrator CC:** diseño de infografías, portada y contraportada

**Adobe Photoshop CC:** edición fotográfica.

**Adobe InDesign CC:** diseño y diagramación de la guía.

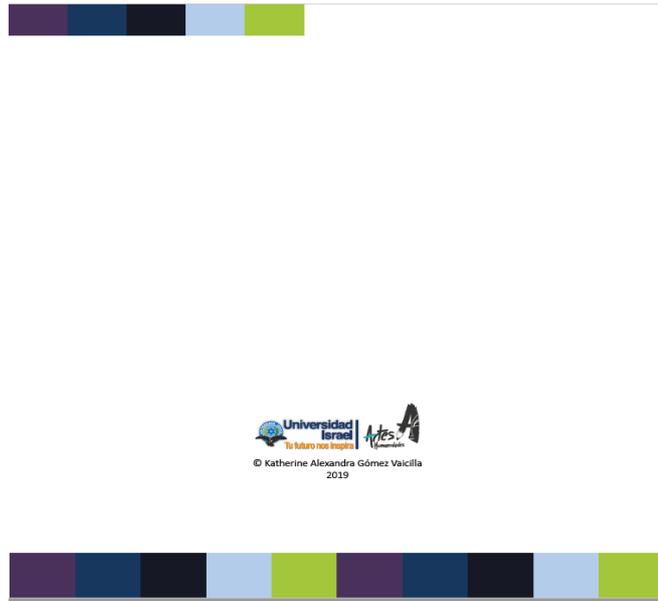
### 3.20 Propuesta final

Después de varias propuestas gráficas y según los criterios del diseño se determinó la propuesta final del producto desde la portada, índice, contenido, infografías y contraportada, una propuesta funcional que cumpla con la necesidad de las personas de conocer el accionar de las instituciones que intervienen en la seguridad ciudadana. La portada está desarrollada en base de figuras geométricas, cuadrados, muestra un diseño limpio y formal acorde a la temática de la guía, se basa en estilos Art Deco y Minimalista.



**Gráfico 33.** Diseño previo de la portada y contraportada

**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 34. Diseño final de portada y contraportada**

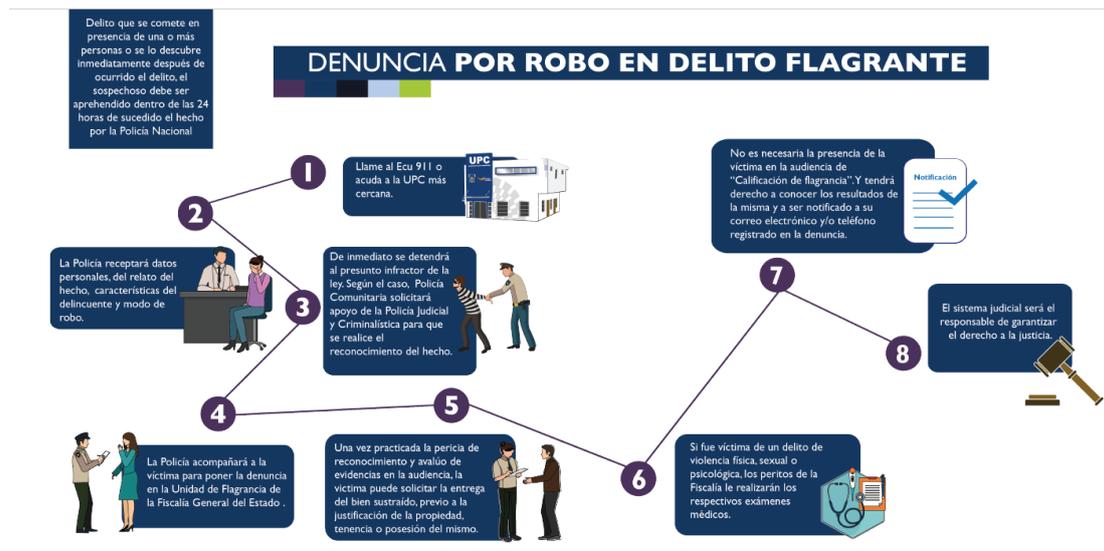
**Fuente:** Katherine Gómez

Las infografías, tienen una composición donde se muestra un proceso de denuncia sobre diferentes tópicos, se construye un recorrido visual que permita tener al lector fluidez y claridad de la información.



**Gráfico 35. Diseño previo**

**Fuente:** Katherine Gómez



**Gráfico 36. Diseño final de infografía**

**Fuente:** Katherine Gómez

### 3.21 Presupuesto:

**Tabla 7. Inversión de Guía de Seguridad Ciudadana Información de Prevención y Denuncia de Delitos**

TRABAJO DE DISEÑO	CANT	VAL OR
Diseño editorial	1	150
Diseño de infografías	1	200
Maquetación	1	250
Internet	1	80
Guía impresa	1	120
Viáticos	1	70
<b>Total</b>		<b>870</b>

**Fuente:** Katherine Gómez

## **Conclusiones**

La Guía de “Seguridad Ciudadana para la Prevención y Denuncia de Delitos”, será una herramienta útil para la ciudadanía, ya que les permitirá conocer cómo funciona la función judicial, cuales son las medidas de prevención y como se debe realizar una denuncia ante los delitos más demandados como son: el robo y sus diferentes modalidades, la violencia intrafamiliar, el secuestro y desaparecidos.

Este producto, es un medio de información para orientar a la comunidad y que cuenten con un recurso unificado de las terminologías de cómo funciona el sistema judicial y de seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito.

El Diseño Gráfico es una herramienta que aporta a la sociedad no solo de manera técnica y publicitaria sino también a nivel social. Permitiendo así al profesional del área desarrollarse en un campo multidisciplinar.

La percepción de la ciudadanía fue positiva, ya que determinaron a este producto como un medio para informarse sobre un tema prioritario en la sociedad, la seguridad ciudadana y así crear lazos de confianza con las entidades públicas principalmente de la Policía Nacional del Ecuador.

La investigación arrojó información sobre: artículos, procesos y servicios que a lo mejor nadie los utilizaba y que mediante este producto se informará cuáles son esos servicios que la ciudadanía no conocía para acogerse a su derecho de estar seguro y a la justicia.

Los servidores policiales reconocieron la funcionalidad de esta guía informativa de procesos de denuncia y servicios de prevención de inseguridad, como un aporte de respuesta y atención ciudadana.

Al exponer esta idea a expertos en temas de seguridad ciudadana y comunicadores audiovisuales, hubo acogida a la idea de esta herramienta comunicacional ya que será un principal aporte para informar cómo funciona el sistema de justicia y seguridad en el país.

## **Recomendaciones**

Es recomendable ahondar en el tema de seguridad ciudadana y sus medidas de prevención y denuncia, la responsabilidad debe ser de las entidades encargadas de esta función quienes deberían ampliar este tema, al ser una de las principales necesidades de la humanidad.

Esta guía propone sentar una base a fin de que sea un recurso que luego se pueda ampliar y difundir entre las instituciones públicas de seguridad ciudadana, en su versión original, como en nuevas versiones, principalmente en medios digitales al ser recursos más accesibles para la comunidad.

Se propone de igual manera el uso de esta herramienta, entre los servidores policiales que trabajan directamente con la comunidad principalmente con líderes barriales, a fin de orientar y asesorar cómo funciona y cuál es el proceso de la seguridad ciudadana en nuestra ciudad.

Se debería implementar convenios para que esta guía informativa este fija en las páginas web oficiales de las entidades de seguridad, principalmente la de la Policía Nacional.

Finalmente, los estudiantes de la carrera de la facultad de “Artes y Humanidades”, identifiquen este producto como un aporte social y sea un referente para futuras propuestas comunicacionales.

## Bibliografía

Aguilar, M. (2015). *Diseño Gráfico*. Obtenido de <https://issuu.com/marioaguilar/docs/addd>

arteac.es. (2017). Obtenido de <http://arteac.es/el-art-deco/>

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.

Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público*. Obtenido de [http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2017/06junio/A2/ANEXOS/PROCU\\_CODIGO\\_ORGANICO\\_DE\\_LAS\\_ENTIDADES\\_DE\\_SEGURIDAD\\_CIUDADANA.pdf](http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2017/06junio/A2/ANEXOS/PROCU_CODIGO_ORGANICO_DE_LAS_ENTIDADES_DE_SEGURIDAD_CIUDADANA.pdf)

Buvinic, M., Morrison, A., & Shifter, M. (1999). *La violencia en América Latina y el Caribe: Un marco de referencia para la acción*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15120/la-violencia-en-america-latina-y-el-caribe-un-marco-de-referencia-para-la-accion>

Cadlwell, C., & Zappatterra, Y. (2014). *Diseño Editorial Periódicos y Revistas/Medios impresos y digitales*. Barcelona: King Publisihing.

Campos, K. (2011). *Principios Básicos del Diseño Editorial*. Obtenido de <https://issuu.com/saamdesing/docs/xz>

Carrión. (2005). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/520/52001204.pdf>

Castro, M. (2012). Obtenido de <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/4691/9/Anexo%209.%20Informe%20t%C3%A9cnico%20seguridad%20integral.pdf>

Computer hoy.com. (2015). Obtenido de <https://computerhoy.com/noticias/internet/que-son-codigos-qr-como-funcionan-14973>

Corporación Latinobarómetro. (2014). *La seguridad ciudadana*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/54491.pdf>.

definicion.de. (2018). Obtenido de <https://definicion.de/manual-de-usuario/>

definicion.de. (2018). Obtenido de <https://definicion.de/guia/>

Deslauriers. (2004). *Investigación cualitativa guía práctica*. Pereira: Editorial Papiro.

Eastman, C. (2014). *Seguridad en el Ecuador y sus barreras*. <http://www.flacso.org.ec/docs/estadoarte.pdf>.

ECU 911. (2014). Obtenido de : <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>

- Ecuador en cifras.com. (2015). *Victimización*.  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Victimizacion/Presentacion\\_principales\\_resultados.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Victimizacion/Presentacion_principales_resultados.pdf).
- Ecured. (2015). *Manual de usuario*. Obtenido de  
[https://issuu.com/immortalplanet/docs/tarea\\_1\\_-\\_fundamentos\\_del\\_dise\\_o\\_gr\\_fico](https://issuu.com/immortalplanet/docs/tarea_1_-_fundamentos_del_dise_o_gr_fico)
- El Telégrafo. (2013). Obtenido de  
<https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2013/17-6-13-Ley-de-comunicacion.pdf>
- El Telégrafo. (2015). *Informe revela que el 80 porcient de víctimas no denuncia los delitos*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/12/informe-revela-que-el-80-de-victimas-no-denuncia-los-delitos>.
- ES Design Barcelona. (2015). Obtenido de <https://www.esdesignbarcelona.com/int/expertos-diseno/el-concepto-de-comunicacion-digital-en-la-actualidad>
- Espinosa, P., Hernández, H., & López, R. (2009). *Muestreo de Bola de Nieve*. Obtenido de [http://www.dpye.iimas.unam.mx/patricia/muestreo/datos/trabajos%20alumnos/Proyectofinal\\_Bola%20de%20Nieve.pdf](http://www.dpye.iimas.unam.mx/patricia/muestreo/datos/trabajos%20alumnos/Proyectofinal_Bola%20de%20Nieve.pdf)
- Eurosocial, European Forum for Urban Security. (2002). *Seguridad Ciudadana. Marco Conceptual de Referencia*. [http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1433842053-SC110T734EFU%20Marco\\_Conceptual\\_PEC\\_2\\_septiembre2014\\_PDF.pdf](http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1433842053-SC110T734EFU%20Marco_Conceptual_PEC_2_septiembre2014_PDF.pdf).
- Fundación Henr y Dunant. (s.f.). *Políticas de Seguridad Ciudadana*. Obtenido de <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos-humanos-seguridad/Tudela%20Conceptos%20y%20orientaciones%20para%20políticas%20de%20Oseguridad%20ciudadana.pdf>
- Gómez, G., Flores, J., & Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Ediciones Aljibe.
- Guerrero, L. (2016). *El Diseño Editorial. Guía para la realización de libros y revistas*. Madrid: <https://eprints.ucm.es/39751/1/TFM%20-%20autor%20Leonardo%20Guerrero%20Reyes.pdf>.
- INEC. (2011). *Encuesta de víctimas de inseguridad*. Obtenido de . Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>.
- Lagos, & Dammert. (2012). *Latino barómetro*.  
[http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD\\_La\\_seguridad\\_ciudadana.pd pag13](http://www.latinobarometro.org/documentos/LATBD_La_seguridad_ciudadana.pd pag13).
- Lexis. (07 de 2018). Obtenido de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/07/LI-CODIGO-ORGANICO-INTEGRAL-PENAL-COIP.pdf>

- López, M. (2009). *Metodologías de la investigación*. Obtenido de [www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion.../metodologia\\_dela\\_investigacion-texto.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion.../metodologia_dela_investigacion-texto.pdf) pag.14
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Machicado, J. (2013). *Concepto de Delito*. <http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/concepto-delito.pdf>.
- Manual de Profesional de Diseñor Editorial*. (2014). Obtenido de [https://issuu.com/hell3n/docs/examen\\_carta](https://issuu.com/hell3n/docs/examen_carta)
- María, L. S. (20 de 02 de 2015). Obtenido de <https://waarket.com/el-uso-de-graficos-vectoriales/>
- Ministerio del Interior. (2016). *Informe Seguridad Ciudadana*. Quito.
- Ministerio del Interior. (2017). *Módulo de Policía Comunitaria*. Obtenido de <https://www.policiaecuador.gob.ec/dnpc/>
- Moller, B. (1996). *Sobre seguridad: nuevos riesgos y desafíos.*» *Desarrollo Económico* 36.
- Motta, E. (2014). *Los sistemas de impresión y su importancia en el diseño*. Obtenido de [https://prezi.com/yysug\\_dkuh1s/los-sistemas-de-impresion-y-su-importancia-en-el-diseno-y-la/](https://prezi.com/yysug_dkuh1s/los-sistemas-de-impresion-y-su-importancia-en-el-diseno-y-la/)
- Moya, R. (2006). *Diseño Gráfico Latinoamericano*. Latin American Graphic Design.
- Ortega, N. (2015). Obtenido de <http://blog.360imprimir.es/medios-impresos-en-la-actualidad/>
- Ortíz, N. (2011). *Manual de usuario: Conceptos, objetivos y tipos*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/manualdeusuario2011/manual-de-usuario-conceptos-objetivos-y-tipos>
- Palacios, F. (2014). *Diseño Editorial*. Obtenido de <https://issuu.com/ferpalaciosaleman/docs/ebook1>
- Paredro. (12 de 08 de 2013). *Top 5 de programas de diseño editorial*. Obtenido de <https://www.paredro.com/top-5-de-programas-de-diseno-editorial/>
- PNUD. (2013). Obtenido de PNUD (1994). Informe de desarrollo humano 1994 [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_1994\\_es\\_completo\\_nostats.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1994_es_completo_nostats.pdf)
- Policía Nacional del Ecuador. (11 de 2016). *Seguridad Ciudadana en Cifras*. Obtenido de [https://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/Bolet%C3%ADn-No.-1\\_seguridadciudadanaencifras\\_noviembre.pdf](https://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/Bolet%C3%ADn-No.-1_seguridadciudadanaencifras_noviembre.pdf)

- Policía Nacional del Ecuador. (2018). *Plan Estratégico*. Obtenido de <http://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/PlanEstrat%C3%A9gico-15AGO2018.pdf>.
- Quiñonez, E. (2009). *Fundamentals del Diseño Gráfico*. Obtenido de [https://issuu.com/immortalplanet/docs/tarea\\_1\\_-\\_fundamentos\\_del\\_dise\\_o\\_gr\\_fico](https://issuu.com/immortalplanet/docs/tarea_1_-_fundamentos_del_dise_o_gr_fico)
- Revista Ucr. (2014). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7057/6742/>.
- Revistas Bolivianas. (2012). Obtenido de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S0040-29152014000200004&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S0040-29152014000200004&script=sci_arttext)
- Rodríguez, R. (2016). *Manual de Diseño Editorial*. Obtenido de [https://issuu.com/hell3n/docs/examen\\_carta](https://issuu.com/hell3n/docs/examen_carta)
- Ruiz, C. (2007). *La importancia de la impresión para el diseño*. Obtenido de <http://cmykdesign.blogspot.com/2007/03/la-importancia-de-la-impresion-para-el.html>
- Saavedra, S. (2016). *Diseño Editorial*. Textere Editores.
- SGP. (2016). *Manual de Atención Ciudadana*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Teddie, & Yu. (2013). *El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
- tiposde.org. (2016). *Tipos de fotografía*. Obtenido de <https://www.tiposde.org/arte/482-tipos-de-fotografia/#ixzz5qGimFCCh>
- Torres, M. (2005). *Seguridad Ciudadana*. <https://docplayer.es/94171454-Tesis-para-obtener-el-titulo-de-maestria-en-estudios-urbanos.html>.
- UNODC. (2013). *Global study in homicide. Trends, context, dataa*. Obtenido de [http://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/2014\\_GLOBAL\\_HOMICIDE\\_BOOK\\_web.pdf](http://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf)
- uvesiete.com. (2015). *Diseño minimalista: web, gráfico, tipografía, medios. ¿Cómo beneficiarse de él?* Obtenido de <https://uvesiete.com/minimalismografico/>
- Ziccardi, A. (1999). *Los Actores de la Participación Ciudadana*. Obtenido de UNAM: <https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/ziccardiactoresparticipacion.pdf>

## Anexos

### Anexo#1. Indicadores Focus Group

Tabla 8. Indicadores Focus group

- Participantes 5 servidores policiales del eje preventivo, investigativo e inteligencia.
- Tiempo de duración 60 minutos

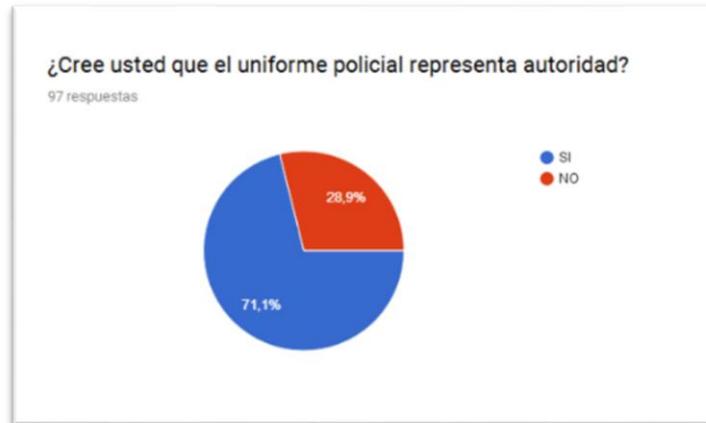
Indicador	Resultados
Necesidades de los policías para informar correctamente los servicios que ofrece la Policía Nacional.	No existe una herramienta informativa que unifique los procesos del sistema de justicia y seguridad ciudadana.
Como es el trabajo directo con la ciudadanía.	Es directo cuando la ciudadanía conoce del procedimiento y es indirecto cuando desconoce.
Que falencias existe para poder asesorar a la ciudadanía en temas de seguridad	Fuentes oficiales de información.
Que recursos serían óptimos para que el personal pueda informar los servicios policiales.	Una fuente digital que unifique los procesos del sistema judicial y de seguridad ciudadana que permita asesorar a los usuarios cuando es víctima de un delito o como pedida de prevención.

Fuente: Elaboración propia del estudiante.

### Anexo#2 .Indicadores Encuesta

Para la encuesta se realizó diez preguntas las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

**Pregunta 1:** ¿Cree usted que el uniforme policial representa autoridad?

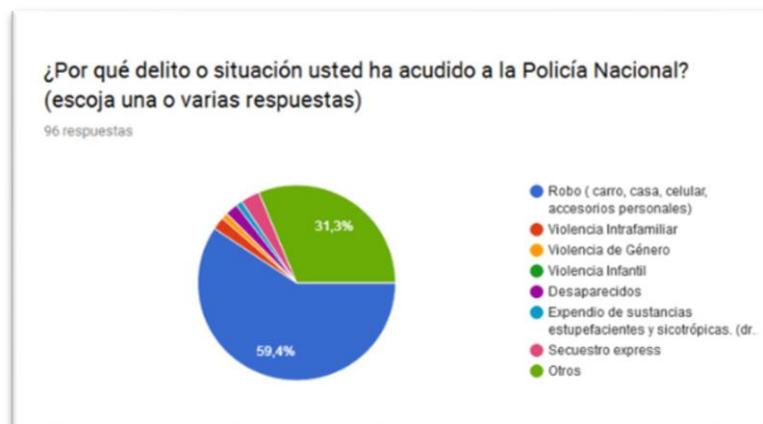


**Gráfico 37. Percepción del uniforme policial**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

**Análisis:** La mayor parte de encuestados no creen que un uniforme represente autoridad es decir eso no es servicio.

**Pregunta 2:** ¿Por qué delito o situación usted ha acudido a la Policía Nacional?



**Gráfico 38. Delitos por los que ha acudido a la Policía Nacional**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

**Análisis:** Aquí lidera el robo como principal requerimiento de la ciudadanía para solicitar la atención de la Policía.

**Pregunta 3:** Cuando usted ha sido atendido por una servidora o servidor policial. ¿Él o ella se ha identificado y ha mostrado cordialidad en su trato?

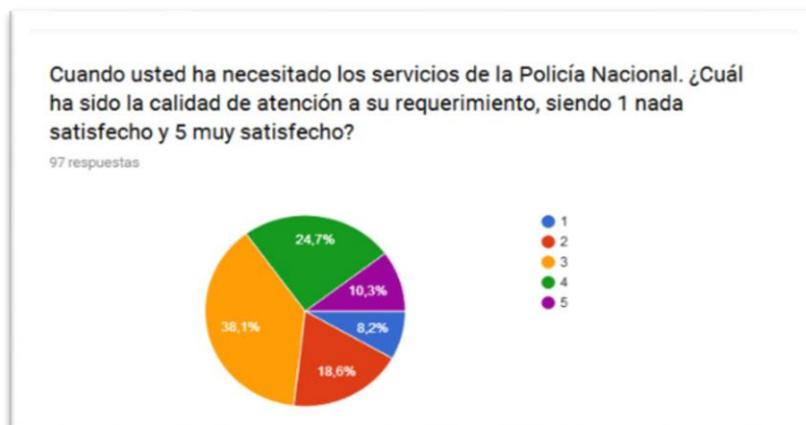


**Gráfico 39. Atención por parte de servidores policiales y su identificación del trato**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Se evidencia que no existe cordialidad en cuando al trato con la ciudadanía, en este punto es importante recalcar que una buena atención también es parte de un proceso para que la población este satisfecha.

**Pregunta 4:** Cuando usted ha necesitado los servicios de la Policía Nacional. ¿Cuál ha sido la calidad de atención a su requerimiento?



**Gráfico 40. Satisfacción según la calidad de atención de la Policía Nacional**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Un 38% esta medianamente satisfecho del servicio que oferta la Policía Nacional.

**Pregunta 5:** Valore según su percepción el trabajo que desempeña la Policía Nacional.



**Gráfico 41. Valoración del desempeño de la Policía Nacional**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Se verifica que el 42.3%, está en la mitad del nivel de satisfacción del trabajo que brinda la Policía Nacional a la ciudadanía, aquí se quiso evidenciar cuál es la percepción que tiene la ciudadanía en la institución policial.

**Pregunta 6:** ¿Considera que los servidores policiales utilizan correctamente sus procedimientos, para atender oportunamente a la ciudadanía?



**Gráfico 42. Procedimientos correctos de servidores públicos**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Un porcentaje alto, evidencia que los procedimientos en este caso para informar de los procesos de denuncia y servicios policiales carecen de eficacia.

**Pregunta 7:** ¿Le gustaría que la Policía Nacional brinde un mejor trato a la ciudadanía?



**Gráfico 43. Agrado porque la Policía Nacional brinde una mejor atención a toda la ciudadanía**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: De los encuestados el 100% requiere que la Policía preste de mejor forma sus servicios. Por lo que parte del producto propuesto, se enfocará en el tema humano y de agilidad en informar los procesos de prevención y seguridad.

**Pregunta 8:** Después de haber sido atendido por la Policía Nacional en una escala de 1 que significa que no confía al 5 que confía totalmente ¿Cuál es su nivel de confianza hacia la Institución?



**Gráfico 44. Confianza a la institución**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Existe una media en confianza, lo cual se puede verificar que promocionar un producto sobre seguridad ciudadana, posiblemente genere impacto en la ciudadanía.

**Pregunta 9:** ¿Qué espera usted cuando interactúa con personal de la Policía Nacional?

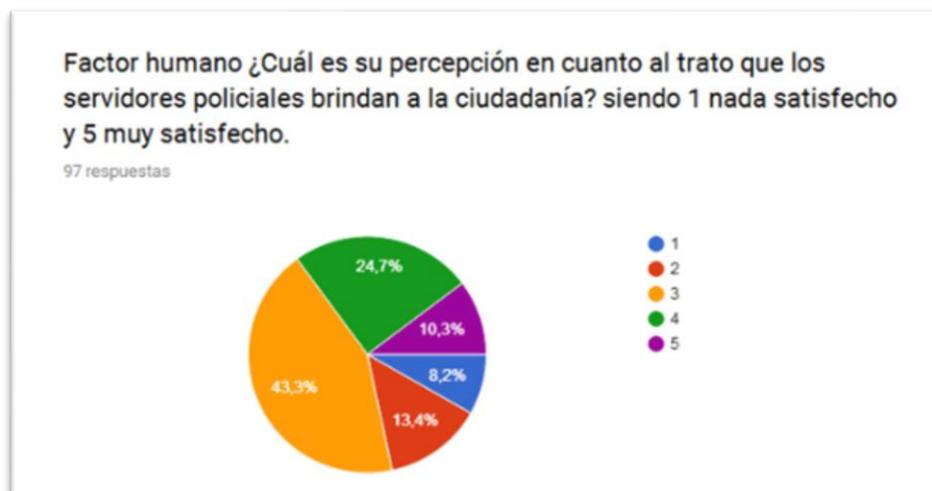


**Gráfico 45. Interacción con la Policía Nacional**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante.

Análisis: Parte fundamental de esta investigación, consiste en presentar una guía como propuesta de mejora hacia el desconocimiento de la ciudadanía a través de la información, clara, precisa y concisa.

**Pregunta 10:** Factor humano ¿Cuál es su percepción en cuanto al trato que los servidores policiales brindan a la ciudadanía? Siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho.

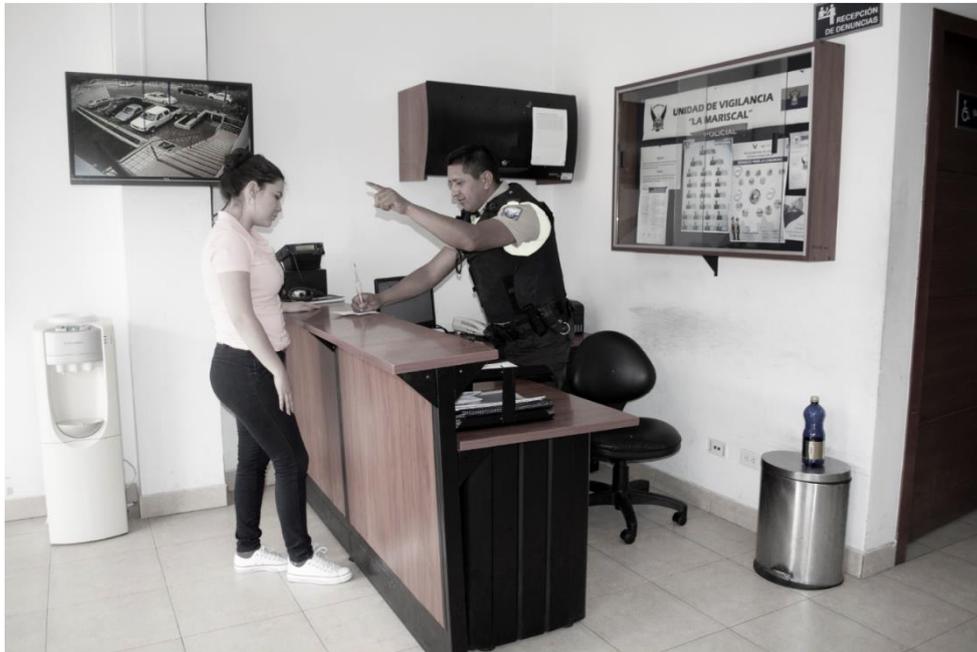


**Gráfico 46. Percepción de la ciudadanía en la atención que brinda la Policía Nacional**

**Fuente:** Elaboración propia del estudiante

Análisis: Con este porcentaje la institución policial es reconocida profesionalmente por su destacado trabajo, usar como medio de difusión a esta entidad pública, será un valor agregado para el producto propuesto, ya que la seguridad ciudadana tiene como principal referente a la Policía Nacional.

**-Anexo#3. Trabajo de Campo**



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Katherine Alexandra Gómez Vaicilla, CI 1722972021 autora del trabajo de graduación "**Diseño de una Guía Informativa de Procesos de Denuncias y Servicios para la Atención y Seguridad Ciudadana**", previo a la obtención del título de **Ingeniería en Diseño Gráfico** en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de difundir el respectivo trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 02 de julio del 2019

Atentamente.



Katherine Alexandra Gómez Vaicilla  
C.I 1722972021

Fecha: 2019-06-14 13:58 UTC

• Todas las fuentes 100 • Fuentes de internet 94

- ✓ [0] <https://informacioncivopol.blogspot.com...ialidades-de-la.html>  
1.8% 26 resultados
- ✓ [11] <https://publicacions.indh.org/publicacion-del-delito.pdf>  
4.7% 27 resultados
- ✓ [2] <https://lexicoecuator.files.wordpress.com...unidad-ciudadana.pdf>  
8.7% 16 resultados
- ✓ [13] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4607/4.pdf>  
0.4% 14 resultados
- ✓ [4] <https://www.policiaecuator.gob.ec/quienes-somos/>  
0.6% 15 resultados
- ✓ [5] [https://www.ion.int/files/live/sites/ion...ion\\_rapida\\_FINAL.pdf](https://www.ion.int/files/live/sites/ion...ion_rapida_FINAL.pdf)  
8.0% 15 resultados
- ✓ [6] <https://www.goconqr.com/mindmap/13394573/origen-de-la-policia-comunitaria>  
4.7% 10 resultados
- ✓ [17] [http://bdigital.uib.es/greestono/collect/portal\\_social/archivos/cermi007/4.dn.doc.xml](http://bdigital.uib.es/greestono/collect/portal_social/archivos/cermi007/4.dn.doc.xml)  
0.3% 12 resultados
- ✓ [8] [https://www.academia.edu/37957091/LA\\_HISTORIA\\_DE\\_LA\\_POLICIA\\_COMUNITARIA\\_EN\\_EL](https://www.academia.edu/37957091/LA_HISTORIA_DE_LA_POLICIA_COMUNITARIA_EN_EL)  
0.5% 3 resultados
- ✓ [9] <https://sites.google.com/site/manualdeus...os-objetivos-y-tipos>  
0.3% 9 resultados
- ✓ [10] <https://docsstore.obcbr.org/SelfServices/Files/has...36f6Cuf/E1.Dmg7505gr>  
0.3% 8 resultados
- ✓ [11] <https://raulzavala.blogspot.com/2019/05/desapariciones-pesquisa-de-nuestro.html>  
0.3% 8 resultados
- ✓ [12] <https://independient.academia.edu/catermaprodo>  
0.9% 3 resultados
- ✓ [13] <https://www.gob.ec/orc-911>  
8.5% 4 resultados
- ✓ [14] <https://ambucooeryloy.blogspot.com/>  
0.3% 1 resultado
- ✓ [15] <https://www.fiscalia.gob.ec/informacion-desaparecidos/>  
0.3% 11 resultados
- ✓ [16] <https://doqplayer.co/67051859-Codign-org...y-orden-publico.html>  
6.3% 11 resultados
- ✓ [17] <https://www.buenasnoches.com/noticias/triplico-sobre-la-seguridad-ciudadana/>  
4.1% 6 resultados
- ✓ [18] <https://www.youtube.com/watch?v=NSb071v9BY>  
0.3% 5 resultados
- ✓ [19] <https://www.viatoo.com/seccion/pais/act...tinio-de-david-remo>  
0.2% 5 resultados
- ✓ [20] <https://www.ecomercio.com/actualidad/asesinato-valle-chillos-quito-diparo.html>  
4.3% 5 resultados
- ✓ [21] <https://techtalia.com/2017/11/17/prese...evif-en-san-gabriel/>  
0.2% 10 resultados
- ✓ [22] <https://chinchipichoyec.wordpress.com/201...n-ubicado-en-nordw>  
0.3% 5 resultados
- ✓ [23] <https://www.ecomercio.com/tag/Quito/>  
0.2% 5 resultados
- ✓ [24] <https://www.ministeriointerior.gob.ec/...-y-otras-operaciones/>  
0.4% 5 resultados



